



## PRIMER INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO PUBLICO DE RENDICION DE CUENTAS DE LA UAEGRTD DEL AÑO 2014.

Bogotá D.C 2014

El Sistema de Control Interno tiene como propósito fundamental lograr la eficiencia, eficacia y transparencia en el ejercicio de las funciones de las entidades que conforman el Estado Colombiano, La oficina de Control Interno, en uso de sus facultades y de conformidad con el Artículo 2 literales a y b de la ley 87 de 1993 que tiene como propósito a)“ Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten” b)“Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional”.



MinAgricultura  
Ministerio de Agricultura  
y Desarrollo Rural

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - Sede Central



TABLA DE CONTENIDO.

---

<b>INTRODUCCION</b> .....	3
1. MARCO NORMATIVO.....	4
2. OBJETIVOS.....	5
3. METODOLOGIA DE EVALUACION AL PROCESO.....	6
4. DEBILIDADES Y RECOMENDACIONES ESTABLECIDAS FRENTE A LA RENDICIÓN DE CUENTAS DEL AÑO 2013 COMO ELEMENTO RETROALIMENTADOR DE LA ETAPA DE PLANEACIÓN 2014. ....	7
5. ESTRUCTURA DEL PLAN DE TRABAJO DEL PROCESO PÚBLICO DE RENDICION DE CUENTAS DE LA UAEGRTD.....	14
6. RECOMENDACIONES .....	16
7. ANEXOS.....	18



	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>Página 3 de 25</b>
	<b>PROCESO: EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	

## INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno de la UAEGRTD, dentro de su rol de aseguramiento y consulta, y como evaluador independiente de las actividades propias de la gestión de la entidad, lleva a cabo el primer seguimiento a la etapa de planeación del proceso de Rendición de Cuentas que emprende la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras, desde un marco integral establecido a nivel nacional a partir de la estrategia de anticorrupción que cada entidad se debe materializar en el diseño y puesta en marcha del plan anticorrupción, del cual hace parte integrante este proceso de Rendición de Cuentas .

Este seguimiento atiende los lineamientos emitidos por el DAFP, los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión y se analiza de manera independiente este componente, no obstante sin desconocer su importancia como elemento integrante del plan anticorrupción.

De esta manera este informe da cuenta de la adopción por parte de la Unidad los mecanismos de control ciudadano y que permite orientar y desarrollar responsabilidades asignadas por la Constitución Nacional de 1991, la ley 489 de 1998 y el documento CONPES 3654 de 2010, para así lograr una gestión pública eficiente y eficaz frente a los espacios y mecanismos de control ciudadano bajo el principio vinculante de la diversidad étnica y población vulnerable.

Finalmente es importante resaltar que la planeación dentro del proceso de rendición de cuentas debe atender a un proceso permanente que exige organizar estrategias de encuentro y comunicación presenciales y no presenciales que garanticen la información, la interlocución y la deliberación con los ciudadanos con base en los contenidos y temas de la rendición de cuentas establecidos previamente atendiendo a las necesidades de información de los usuarios y a los requisitos mínimos que contempla la ley.





## 1. MARCO NORMATIVO

**Constitución Política Colombiana** (Artículos 2, 23, 74 y art 270)

**Documento CONPES 3654 de 2010.** Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

**Ley 1712 de 2014.** Regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de la información.

**Ley 1474 de 2011 (Artículo 77 y 78).** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

**Ley 1437 de 2011 (Artículo 3, 5, 7,8).** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Ley 962 de 2005 (Artículo 8).** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

**Ley 850 de 2003.** (Artículo 17) Ley estatutaria de veedurías ciudadanas, la cual contiene disposiciones sobre su funcionamiento y su derecho a la información. Así mismo, establece que las autoridades deben apoyar a estos mecanismos de control social.

**Ley 734 de 2002.** (Artículo 34 y 35). Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

**Ley 489 de 1998.** (Artículos 3, 33 y 36) Sobre estructura de la administración pública, incluye la obligación de fortalecer los sistemas de información del sector público, divulgar la información y apoyar el control social.

**Ley 152 de 1994.** (Artículos 3 y 27) Ley orgánica del Plan Nacional de Desarrollo. Establece obligaciones de producción y presentación de información de la rama ejecutiva, especialmente para fines de rendición de cuentas interna, planeación y seguimiento y regula el Consejo Nacional de Planeación, que incluye participantes de organizaciones sociales.

**Decreto 2482 de 2012 (Artículos 3, 4, 7 y 8).** Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

**DECRETO 2693 DE 2012.** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes [1341](#) de 2009 y [1450](#) de 2011, y se dictan otras disposiciones.



	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>Página 5 de 25</b>
	<b>PROCESO: EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	

## 2. OBJETIVOS

**2.1. OBJETIVO GENERAL:** Hacer un seguimiento a la gestión adelantada dentro proceso público de Rendición de Cuentas de la UAEGRTD con el fin de contribuir a la mejora continua en el desarrollo de la Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos” establecida en el documento del CONPES 3654 de 2010 y demás normas que lo regulen.

### 2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Verificar el cumplimiento de las recomendaciones efectuadas en el año 2013 frente a la rendición de cuentas.
- Realizar el seguimiento a las estrategias establecidas para el desarrollo de la rendición de cuentas de la UAEGRTD.
- Verificar la pertinencia en la planeación frente al cumplimiento de las diferentes directrices y marco normativo que regula el proceso público de Rendición de Cuentas.
- Verificar las fuentes de financiación para el desarrollo de cada una de las actividades.



	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>Página 6 de 25</b>
	<b>PROCESO: EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	

### 3. METODOLOGIA DE EVALUACION AL PROCESO.

El seguimiento, acompañamiento y evaluación de la Política Pública de rendición de cuentas se hace en este primer trimestre al proceso de planeación, a partir de un enfoque de caracterización de los grupos de interés, sus estrategias de respuesta al proceso, además de la proyección en su implementación, atendiendo a criterios de calidad de la información de los respectivos informes y comunicaciones dentro del desarrollo de cada una de las etapas, desde su alistamiento, pasando por el momento de la ejecución de la acción gubernamental, la etapa de evaluación, acciones de mejora y compromisos adquiridos por la Unidad y Organismos Externos.



**MinAgricultura**  
Ministerio de Agricultura  
y Desarrollo Rural

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - Sede Central



#### 4. DEBILIDADES Y RECOMENDACIONES ESTABLECIDAS FRENTE A LA RENDICIÓN DE CUENTAS DEL AÑO 2013 COMO ELEMENTO RETROALIMENTADOR DE LA ETAPA DE PLANEACIÓN 2014.

Dentro del proceso de Rendición de Cuentas para el año 2013 se pudo identificar algunas debilidades, las cuales dentro del proceso de evaluación llevado a cabo por esta oficina se reportaron en el informe parcial y final, como aparece en la página Web de la Unidad.

##### 4.1 DEBILIDADES EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS.

Tabla 1. Debilidades en la información.

DEBILIDADES IDENTIFICADAS EN EL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS 2013 <sup>1</sup>	PLANTEADAS EN ESTRATEGIA DE PLANEACION PARA EL AÑO 2014
<p>No existen unos criterios definidos de para la estructuración de informes.</p> <p>La debilidad frente a la comunicación interna en ocasiones genera reproceso en la recolección, análisis y estructuración de la información e inconsistencias en su interpretación.</p> <p>No existe una estrategia definida para la divulgación de los informes de gestión.</p> <p>No se cuenta con un plan de comunicaciones aprobado e implementado.</p> <p>No existen mecanismos de evaluación frente a la oportunidad de información.</p> <p>No existen mecanismos de control que puedan identificar la satisfacción del usuario frente a la información recibida.</p> <p>Existe debilidades en los mecanismos de atención al ciudadano lo cual no permite la captura adecuada de la información y limita el desarrollo de toma de decisiones y acciones frente a las necesidades e inquietudes de los actores vinculados al proceso de restitución de tierras.</p> <p>No se cuenta con un inventario de quejas y reclamos presentados por los usuarios y ciudadanía, clasificados, identificados con temas de mayor incidencia.</p>	<p>La información básica de la URT publicada en la página web se encuentra incompleta.</p>

Fuente: Equipo autor del documento.

<sup>1</sup> Informe de evaluación al proceso público de rendición de cuentas de la UAEGRTD del año 2013.



**Tabla 2. Debilidades en el diálogo.**

DEBILIDADES IDENTIFICADAS EN LA RENDICION DE CUENTAS 2013 <sup>2</sup>	PLANTEADAS EN ESTRATEGIA DE PLANEACION PARA EL AÑO 2014
<p><b>No existe una caracterización definida de los grupos de interés y sus necesidades de información.</b></p> <p><b>No se han definido canales de comunicación claros que motiven un dialogo permanente con la ciudadanía, atendiendo a la diversidad poblacional y condiciones de vulnerabilidad.</b></p> <p><b>Debilidad en los espacio previo para la interlocución con las organizaciones sociales y a los grupos de interés sobre temas de su interés y sobre los días y horarios que más se les facilitara para asistir a las reuniones y a la audiencia pública final</b></p>	<p>Falta fortalecer canales de comunicación que motiven un dialogo permanente con la ciudadanía.</p> <p>Algunas Direcciones Territoriales aún no han realizado ningún evento de rendición de cuentas.</p> <p>Baja participación en ferias nacionales de servicio al ciudadano</p>

**Fuente:** Equipo autor del documento.

**Tabla 3. Debilidades en incentivos.**

DEBILIDADES IDENTIFICADAS EN LA RENDICION DE CUENTAS 2013 <sup>3</sup>	PLANTEADAS EN ESTRATEGIA DE PLANEACION PARA EL AÑO 2014
<p><b>No se ha definido un canal de comunicación que permita atender permanentemente a las inquietudes de los ciudadanos.</b></p> <p><b>No se han establecido dispositivos de fácil acceso para realizar el seguimiento de los compromisos.</b></p>	<p>No se han establecido dispositivos de fácil acceso para realizar el seguimiento de los compromisos adquiridos por la Unidad en los eventos de rendición de cuentas.</p>

**Fuente:** Equipo autor del documento.

Dentro de nuestro primer análisis como se muestra en las tablas 1, 2 y 3, se observa que dentro de las estrategias de rendición de cuentas a la Ciudadanía, aún existen debilidades que deben ser atendidas y valoradas dentro del proceso de planeación de estrategias del Rendición de cuentas 2014. Sin embargo es importante considerar que dentro de sus estrategias se plantea la actualización de los lineamientos, el plan de trabajo, el equipo y las responsabilidades para el desarrollo de las actividades de Rendición de cuentas en la Unidad establecida para el 30 de Abril.

#### **4.2 RECOMENDACIONES DE LA OCI ESTABLECIDAS EN EL 2013.**

<sup>2</sup> informe de evaluación al proceso público de rendición de cuentas de la UAEGRTD del año 2013.

<sup>3</sup> Ibidem.



	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>Página 9 de 25</b>
	<b>PROCESO: EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	

Dentro de este segundo componente de análisis se hace la revisión de cada una de las estrategias establecidas en el documento “Estrategias de rendición de cuentas a la Ciudadanía” frente a las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno donde se encontró para cada una de estas:

**1. La rendición de cuentas se debe planear y estructurar como un proceso permanente de la UAEGRTD.**

Dentro de las estrategias se puede observar que esta recomendación puede ser atendida en el desarrollo de las actividades de: “Fortalecer la presencia de la URT en redes sociales y medios de comunicación, “Realizar eventos de comunicación efectiva sobre el avance en la restitución y participar en otros para posicionar la gestión de la Entidad”, Actualizar la información básica de la URT publicada en la página web”, “Participar en ferias nacionales de servicio al ciudadano según cronograma en territorios”, y “ Operar los Canales de Servicio CONTACT CENTER (Telefónico y Escrito)”. De otro lado es importante que dentro de las estrategias se incluya actividades que permitan entrar en operación el canal de captura de PQRS a través de la página Web de la Unidad.

Es importante resaltar que la planeación de proceso de rendición de cuentas debe coincidir con la formulación del Plan Estratégico Operativo institucional, de esta manera tanto metas y responsabilidades estarán incorporadas a los compromisos de cumplimiento de este Plan<sup>4</sup>.

**2. La convocatoria de asistencia a la rendición de cuentas debe hacerse con mayor anticipación atendiendo los términos de la norma, por medios amplios y de fácil acceso y con mecanismos que atiendan las diferentes características poblacionales.**

En primer lugar es importante la caracterización de los grupos de interés y requerimientos de información, ya que atendiendo a esto, se puede estimar con mayor facilidad la complejidad del suministro y su respuesta en condiciones de calidad y oportunidad. Así mismo, es útil que se establezcan las fechas de cada una de las actividades para efectos de poder hacer un mejor seguimiento al cumplimiento de estos términos de tiempo y además que se pueda contribuir en la planeación y verificación de la información que se propone suministrar y de igual forma, poder verificar la eficiencia y oportunidad de los canales y medios de comunicación definidos para la articulación con los grupo de interés.

Dentro de las estrategias se puede observar que parte de esta recomendación pueden ser atendida en el desarrollo de las actividades de: “Caracterización de los grupos de interés y su

<sup>4</sup> Guía para la Rendición de Cuentas de la Administración Pública a la Ciudadanía. DAFP 2004



	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>Página 10 de 25</b>
	<b>PROCESO: EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	

necesidad de información”. Aún cundo reiteró mi apreciación que esta debe ser nuestra principal tarea además que se debe señalar el termino de tiempo y recursos para su ejecución.

- 3. La información debe ser suministrada de una manera más clara, y se recomienda que esta pase previamente por un filtro de socialización al interior de la Unidad lo que permita a través de este verificar su claridad y el objetivo del conocimiento que se desea transmitir.**

No existen estrategias claramente definidas para mejorar la calidad y contenido de la información frente a la comunicación principalmente en el desarrollo de audiencias públicas de rendición de cuentas dentro de las cuales existen unos lineamientos que atienden a unos componentes mínimos. Sin embargo se espera que dentro de la primera estrategia que se refiere a la actualización de las estrategias se contemple un diseño y planeación frente a la estructura de la información que será suministrada y el control previo a la misma. **(Ver anexo 1.)**

El desarrollo de la rendición de cuentas debe ser definida bajo un esquema mínimo de necesidades de la ciudadanía y regulaciones normativas que permitan establecer puntos de referencia de la oportunidad, eficiencia, eficacia y economía que deben enmarcar su operatividad.

- 4. Generar mecanismos para mejorar la atención prioritaria a población discapacitada, tercera edad, niños, niñas y mujeres en estado de embarazo.**

No hay definidas claramente estrategias que permitan la oportuna atención a esta población. Esto principalmente va enfocado para el desarrollo del proceso de rendición de cuentas en la medida en que se puedan establecer mecanismos que permitan a esta población lograr la misma recepción de información (salvo casos excepcionales) y de igual forma que se les dé prioridad en la participación.

De igual forma dentro de la página web de la Unidad en su espacio de “INFORMACIÓN PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES UNIDAD DE RESTITUCION DE TIERRAS”, es importante que se fortalezca en la medida en que debe ser más dinámico y que su lenguaje aun sea más apropiado para la interpretación de los niños y niñas. Además que para cada uno de estos grupos (niños y niñas - adolescentes) se marque una diferencia para lograr una mayor atención y comunicación.

- 5. Para la rendición de cuentas de la vigencia 2013, se sugiere que el desarrollo sea efectuado dentro del primer semestre del año 2014.**



**MinAgricultura**  
Ministerio de Agricultura  
y Desarrollo Rural

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



No hay caridad en el desarrollo de cada una de las actividades que permitan dar cuenta del cumplimiento de esta recomendación, lo cual atendiendo a lineamientos nacionales establecidos hace parte de los espacios más apropiados para el desarrollo de esta. Para esto es importante que dentro de las estrategias se definan términos de tiempo específicos y que además permitan incluir tiempos de control y mejora continua.

**6. En eventos donde exista la participación de grupos étnicos se hace necesaria la intervención de traductores.**

Es muy importante que en los diferentes escenarios que se establezcan para el dialogo con los diferentes actores de la política, se integre un canal de acceso atendiendo a sus características. Situación que no se establecen claramente dentro de las estrategias definidas.

**7. Dentro de la planeación en el uso de suministros utilizados y/o desechos generados (hojas, papeles de envoltura, desechables, entre otros,) se debe contemplar el impacto ambiental.**

No se encuentra definidas estrategias que permitan la atención frente al impacto ambiental, que se puede generar en el desarrollo de los diferentes eventos en el desarrollo del proceso de rendición de cuentas, lo cual es importante en la medida de que el costo que de allí se genera tanto el corto, mediano y largo plazo debe ser estar presente en cualquier tipo de planeación y acción.

**8. Es importante llevar a cabo la retroalimentación institucional frente a la acción pública de rendición de cuentas en aras del fortalecimiento del proceso.**

No se encuentran definidas claramente estrategias que permitan atender esta recomendación.

Por su parte la Oficina de control Interno considera esta actividad importante en la medida de que se fundamenta como elemento de mejora continua por cuanto es allí donde cada participante de las diferentes etapas de desarrollo de la rendición de cuentas puede identificar dentro de sus participación, su acción positiva o de posible mejora y así mismo determinar dentro de los compromisos adquiridos con la comunidad cuál es su alcance y responsabilidad dentro de estos.

Sin embargo en la estrategia **“Realizar sensibilizaciones sobre rendición de cuentas a los funcionarios y Colaboradores de la URT”**, podría atenderse esta recomendación, en la medida en que esta actividad se desarrolle de forma periódica y de forma más abierta (no solo el grupo de rendición de cuentas) atendiendo y valorando la identificación de factores críticos de éxito.





**9. Debe garantizarse la existencia de procedimientos internos que hagan posible que las propuestas de la ciudadanía sean tenidas en cuenta dentro de los próximos eventos desarrollados.**

La estrategia “Fortalecer la presencia de la URT en las redes sociales” puede atender esta recomendación, en la medida en que dentro de las 24 herramientas se plantean sean implementadas bajo el esquema de doble vía en la comunicación.

Así mismo “Habilitar espacios virtuales interactivos para el proceso de rendición de cuentas” podrá generar espacios adecuados para la ciudadanía y la retroalimentación de la entidad en la medida en que se desarrolle mecanismos que permitan de manera permanente evaluar el desarrollo de estos espacios y a partir de allí se genere una mejora continua.

**10. Dentro de los próximos eventos de Rendición de Cuentas se debe informar a la población sobre el avance de los compromisos de las anteriores sesiones.**

No hay definidas claramente estrategias que permitan informar permanentemente los avances los compromisos adquiridos en el desarrollo de la rendición de cuentas.

**Tabla 1. Compromisos generados dentro las audiencias públicas de rendición de cuentas de la Unidad.**

Compromisos adquiridos desde el territorio en el que se lleva a cabo la Audiencia.					
BOGOTA	<table border="1"><thead><tr><th>ENTIDAD</th><th>COMPROMISOS</th></tr></thead><tbody><tr><td>UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS</td><td><ul style="list-style-type: none"><li>- Diseñar un módulo de capacitación para líderes y lideresas en asuntos judiciales.</li><li>-Enviar fallos: del departamento del Cesar, sobre indemnización a campesinos ubicados en zonas de parques naturales, del caso de Tibú, sobre restitución a predio Urbano, sobre restitución en casos en los que las víctimas no pueden o no quieren retornar.</li><li>- Estudiar la propuesta entregada por el líder de población víctima discapacitada.</li><li>-Llevar a cabo una jornada de información en la Palma Cundinamarca, con un lenguaje sencillo y veraz.</li><li>-Dar respuesta justificada de las propuestas de la población que no son acogidas.</li></ul></td></tr></tbody></table>	ENTIDAD	COMPROMISOS	UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS	<ul style="list-style-type: none"><li>- Diseñar un módulo de capacitación para líderes y lideresas en asuntos judiciales.</li><li>-Enviar fallos: del departamento del Cesar, sobre indemnización a campesinos ubicados en zonas de parques naturales, del caso de Tibú, sobre restitución a predio Urbano, sobre restitución en casos en los que las víctimas no pueden o no quieren retornar.</li><li>- Estudiar la propuesta entregada por el líder de población víctima discapacitada.</li><li>-Llevar a cabo una jornada de información en la Palma Cundinamarca, con un lenguaje sencillo y veraz.</li><li>-Dar respuesta justificada de las propuestas de la población que no son acogidas.</li></ul>
	ENTIDAD	COMPROMISOS			
UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS	<ul style="list-style-type: none"><li>- Diseñar un módulo de capacitación para líderes y lideresas en asuntos judiciales.</li><li>-Enviar fallos: del departamento del Cesar, sobre indemnización a campesinos ubicados en zonas de parques naturales, del caso de Tibú, sobre restitución a predio Urbano, sobre restitución en casos en los que las víctimas no pueden o no quieren retornar.</li><li>- Estudiar la propuesta entregada por el líder de población víctima discapacitada.</li><li>-Llevar a cabo una jornada de información en la Palma Cundinamarca, con un lenguaje sencillo y veraz.</li><li>-Dar respuesta justificada de las propuestas de la población que no son acogidas.</li></ul>				
ANTIOQUIA	<table border="1"><thead><tr><th>ENTIDAD</th><th>COMPROMISOS</th></tr></thead><tbody><tr><td>UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS</td><td><ul style="list-style-type: none"><li>- Gestionar y analizar las posibilidades de suspensión del cobro coactivo en las zonas de Urabá que están microfocalizadas actualmente y siempre cuando se cumplan los requisitos establecidos en la ley para estos casos.</li><li>- Realizar las capacitaciones a las víctimas y reclamantes en un lenguaje sencillo y comprensible.</li><li>- Informar permanente a las víctimas frente a los avances del proceso de restitución de manera personalizada.</li><li>- Realizar mayor acompañamiento y orientación a las mujeres víctimas y reclamantes para el acceso a la restitución de la tierra.</li><li>- Solicitar apoyo a la policía nacional y el ejército para garantizar la seguridad a los reclamantes.</li><li>- Analizar la propuesta de restitución de tierras colectivas</li></ul></td></tr></tbody></table>	ENTIDAD	COMPROMISOS	UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gestionar y analizar las posibilidades de suspensión del cobro coactivo en las zonas de Urabá que están microfocalizadas actualmente y siempre cuando se cumplan los requisitos establecidos en la ley para estos casos.</li><li>- Realizar las capacitaciones a las víctimas y reclamantes en un lenguaje sencillo y comprensible.</li><li>- Informar permanente a las víctimas frente a los avances del proceso de restitución de manera personalizada.</li><li>- Realizar mayor acompañamiento y orientación a las mujeres víctimas y reclamantes para el acceso a la restitución de la tierra.</li><li>- Solicitar apoyo a la policía nacional y el ejército para garantizar la seguridad a los reclamantes.</li><li>- Analizar la propuesta de restitución de tierras colectivas</li></ul>
	ENTIDAD	COMPROMISOS			
UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gestionar y analizar las posibilidades de suspensión del cobro coactivo en las zonas de Urabá que están microfocalizadas actualmente y siempre cuando se cumplan los requisitos establecidos en la ley para estos casos.</li><li>- Realizar las capacitaciones a las víctimas y reclamantes en un lenguaje sencillo y comprensible.</li><li>- Informar permanente a las víctimas frente a los avances del proceso de restitución de manera personalizada.</li><li>- Realizar mayor acompañamiento y orientación a las mujeres víctimas y reclamantes para el acceso a la restitución de la tierra.</li><li>- Solicitar apoyo a la policía nacional y el ejército para garantizar la seguridad a los reclamantes.</li><li>- Analizar la propuesta de restitución de tierras colectivas</li></ul>				
MAGDALENA	<table border="1"><thead><tr><th>ENTIDAD</th><th>COMPROMISOS</th></tr></thead><tbody><tr><td>UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS</td><td><ul style="list-style-type: none"><li>- Solicitar al Ministerio de Defensa Nacional, el informe del CI2RT para establecer nuevas zonas de microfocalización.</li></ul></td></tr></tbody></table>	ENTIDAD	COMPROMISOS	UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS	<ul style="list-style-type: none"><li>- Solicitar al Ministerio de Defensa Nacional, el informe del CI2RT para establecer nuevas zonas de microfocalización.</li></ul>
	ENTIDAD	COMPROMISOS			
UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS	<ul style="list-style-type: none"><li>- Solicitar al Ministerio de Defensa Nacional, el informe del CI2RT para establecer nuevas zonas de microfocalización.</li></ul>				
SUCRE	<table border="1"><thead><tr><th>ENTIDAD</th><th>COMPROMISOS</th></tr></thead><tbody><tr><td>UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS</td><td><ul style="list-style-type: none"><li>-Asistir a las reuniones programadas por la UARIV en los distintos Municipios del Departamento de Sucre.</li><li>-Hablar con los beneficiarios de restitución sobre los terceros intervinientes en los procesos.</li><li>-Crear un proceso y/o plan para coordinar la socialización de la sentencia con los beneficiarios de la restitución de tierras.</li><li>-Mediar entre los Tribunales y la Oficina de Instrumentos Públicos el envío de la información faltante para el cumplimiento de las órdenes.</li><li>-Mejorar los errores que han existido entre los operadores del subsidio integral de tierras.</li><li>-Remitir desde la Unidad de Restitución de Tierras a las entidades competentes, los casos de los usuarios que no sean de su competencia.</li></ul></td></tr></tbody></table>	ENTIDAD	COMPROMISOS	UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS	<ul style="list-style-type: none"><li>-Asistir a las reuniones programadas por la UARIV en los distintos Municipios del Departamento de Sucre.</li><li>-Hablar con los beneficiarios de restitución sobre los terceros intervinientes en los procesos.</li><li>-Crear un proceso y/o plan para coordinar la socialización de la sentencia con los beneficiarios de la restitución de tierras.</li><li>-Mediar entre los Tribunales y la Oficina de Instrumentos Públicos el envío de la información faltante para el cumplimiento de las órdenes.</li><li>-Mejorar los errores que han existido entre los operadores del subsidio integral de tierras.</li><li>-Remitir desde la Unidad de Restitución de Tierras a las entidades competentes, los casos de los usuarios que no sean de su competencia.</li></ul>
	ENTIDAD	COMPROMISOS			
UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS	<ul style="list-style-type: none"><li>-Asistir a las reuniones programadas por la UARIV en los distintos Municipios del Departamento de Sucre.</li><li>-Hablar con los beneficiarios de restitución sobre los terceros intervinientes en los procesos.</li><li>-Crear un proceso y/o plan para coordinar la socialización de la sentencia con los beneficiarios de la restitución de tierras.</li><li>-Mediar entre los Tribunales y la Oficina de Instrumentos Públicos el envío de la información faltante para el cumplimiento de las órdenes.</li><li>-Mejorar los errores que han existido entre los operadores del subsidio integral de tierras.</li><li>-Remitir desde la Unidad de Restitución de Tierras a las entidades competentes, los casos de los usuarios que no sean de su competencia.</li></ul>				





<b>BOLIVAR</b>	<b>ENTIDAD</b>	<b>COMPROMISOS</b>
	UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS	- Estar atento a las quejas e inquietudes que tiene la población víctima en relación a funcionarios que no actúen de acuerdo a la ley. - Articular los procesos con las Mesas Departamental, distrital y municipales de participación de víctimas.

**Autor:** Equipo autor del documento. Tomado de la pagina Web de la Unidad.

Como se manifestó en reunión llevada a cabo el año anterior con el equipo de rendición de cuentas, es necesario que desde los espacios de articulación diseñados para el cumplimiento de la ley 1448 de 2011 Restitución de Tierras y Reparación víctimas, se definan estrategias y tiempos de cumplimiento de los compromisos adquiridos dentro de los diferentes eventos de audiencias públicas de rendición de cuentas de la Unidad, así mismo se diseñen e implementen actividades con sus respectivos cronograma para atender todos aquellos compromisos que son de responsabilidad directa de la Unidad, lo que permitirá el fortalecimiento interno y el adecuado ejercicio del control ciudadano. Esto genera un importante impacto dentro de la imagen y credibilidad institucional.





## 5. ESTRUCTURA DEL PLAN DE TRABAJO DEL PROCESO PÚBLICO DE RENDICION DE CUENTAS DE LA UAEGRTD PARA EL AÑO 2014.

Como parte metodológica de este seguimiento, se analiza las diferentes actividades establecidas por la Unidad para atender el proceso público de rendición de cuentas, tomando como marco de referencia los diferentes lineamientos<sup>5</sup> que establece el marco normativo nacional que se desarrolló para la adecuada implementación de esta política. **(Ver anexos, 2, 3 y 4)**

**Tabla 3. Estrategias de rendición de cuentas UAEGRTD -2014.**

ACTIVIDAD	OBJETIVOS	INDICADOR	FRECUENCIA	MET A	FECHA FIN
1. Actualizar la estrategia de Rendición de Cuentas	Actualizar los lineamientos, el plan de trabajo, el equipo y las responsabilidades para el desarrollo de las actividades de Rendición de cuentas en la Unidad	Estrategia de Rendición de Cuentas Actualizada	ANUAL	1	30 de abril
2. Fortalecer la presencia de la URT en redes sociales y medios de comunicación.	Implementar 24 herramientas de comunicación que le permitan a la URT ampliar su presencia en redes sociales y medios de comunicación	Herramientas de comunicación implementadas	ANUAL	24	Diciembre 31
3. Realizar eventos de comunicación efectiva sobre el avance en la restitución y participar en otros para posicionar la gestión de la Entidad	Realizar eventos para divulgar el avance en la restitución y participar activamente en los eventos programados por otras entidades para posicionar la gestión de la Unidad	(Eventos promovidos y apoyados / Eventos programados)*100	TRIMESTRAL	100 %	Diciembre 31
4. Monitorear la presencia de la URT en medios de comunicación	Identificar la frecuencia y el carácter (positivo o negativo) de las publicaciones que se hacen sobre la URT en medios de comunicación	Informe mensual cualitativo sobre la presencia de la URT en medios de comunicación	MENSUAL	12	Diciembre 31
5. Actualizar la información básica de la URT publicada en la página web	Actualizar el 100% de la información básica de la URT publicada en la página web	(número de elementos de la información básica de la URT actualizada / número de elementos de la información básica de la URT requeridos)*100	TRIMESTRAL	100 %	Diciembre 31
6. Participar en ferias nacionales de servicio al ciudadano según cronograma en territorios	Divulgar las rutas de acceso a la restitución de tierras y posicionar la gestión de la Unidad frente a los ciudadanos.	Participación en Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano	PERMANENTE	6	Diciembre 31
7. Caracterización de los grupos de interés y sus necesidades de información.	Construir el perfil de los actores que hacen parte de los grupos de interés de la Unidad, identificando sus necesidades de información.	(Perfiles definidos/ actores identificados) *100	ANUAL		
8. Habilitar espacios virtuales interactivos para el proceso de rendición de cuentas	Habilitar espacios virtuales interactivos para el proceso de rendición de cuenta	(Espacios virtuales habilitados / espacios virtuales solicitados) * 100	ANUAL	100 %	Diciembre 31
9. Operar los Canales de Servicio CONTACT CENTER (Telefónico y Escrito)	Contestar el 100% de solicitudes recibidas en los tiempos establecidos por la ley	(Número de solicitudes contestadas / Número de solicitudes recibidas)*100	ANUAL	100 %	Diciembre 31
10. Realizar sensibilizaciones sobre rendición de cuentas a los funcionarios y colaboradores de la URT.	Realizar el 100% de sensibilizaciones sobre rendición de cuentas programadas a los funcionarios y colaboradores de la URT	(Número de sensibilizaciones realizadas / Número de sensibilizaciones programadas)*100	ANUAL	100 %	Diciembre 31
11. Ejecutar las audiencias de rendición de cuentas	Realizar el 100% de las audiencias de rendición de cuentas programadas	(Número audiencias realizadas / Número de audiencias programadas)*100	ANUAL	100 %	Diciembre 31

**Autor:** Equipo autor del documento. (Este cuadro se construyó integrando el contenido del plan de anticorrupción y atención al ciudadano y en plan estratégico por cuanto en los dos se identificaron algunas diferencias referentes a su estructura y contenidos)

<sup>5</sup> Es importante que este proceso sea visto a partir de un panorama macro que se define en el sistema integrado de planeación y gestión.



	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>Página 15 de 25</b>
	<b>PROCESO: EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	

Dentro del plan anticorrupción de la UAEGRTD que se establece para el año 2014, la actividad **“Caracterización de los grupos de interés y sus necesidades de información”** No se encuentra vinculada dentro del componente de rendición de cuentas pero si está dentro de la estrategias definidas para el desarrollo del proceso de rendición de cuentas, para lo cual se considera como punto importante que se definiera como una actividad previa a todos los componentes como punto de partida para la implementación de cada uno de los componentes que lo integran.

Es importante que la actividad dos (2) defina las herramientas que se planean desarrollar.

La planeación de las diferentes actividades en términos de tiempo deben tener una mayor desagregación en la medida en que se definan con claridad las diferentes fechas en las que se desarrollaran como mecanismo de control de cumplimiento y así mismo para una mejor administración de tiempos y recursos disponibles.

La actividad tres (3) y seis (6) tienen alguna relación para lo cual sería importante definir el ámbito de cada una y para actividades internas definir ¿cuáles, cuándo y cómo?

La actividad ocho (8) se debe definir cuáles serán los espacios que se habilitaran y en qué tiempo.

La actividad diez (10) se debe definir qué actividades de sensibilización se llevaran a cabo y en qué tiempo.

Finalmente es importante que la planeación se integre dentro de un esquema macro que permita articular las diferentes políticas, lineamientos y estrategias diseñadas para la mejor gestión institucional en el sector público como se dijo anteriormente.



**MinAgricultura**  
Ministerio de Agricultura  
y Desarrollo Rural

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>Página 16 de 25</b>
	<b>PROCESO: EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	

## 6. RECOMENDACIONES

Con el objeto de que la información pueda ser consultada de manera mucho más fácil e interactiva por diversos públicos, es conveniente que se definan y hagan uso de diferentes metodologías y estrategias de dialogo y divulgación de información, como elementos de audio y/o video para personas con discapacidad visual o auditiva, al igual que hacer más dinámico el link que está dirigido a la niñez y adolescencia, así mismo deben disponer toda la información para comunidades étnicas en sus lenguas, atendiendo así un enfoque diferencial. Para esto se debe tener en cuenta la caracterización de sus usuarios, como primer elemento de la planeación, atendiendo medidas donde cualquier persona (salvo especiales excepciones), sin tener mayores conocimientos, pueda acceder a esta, comprenderla y analizarla dentro de una comunicación sea efectiva. **(Ver anexo 5.)**<sup>6</sup>

Generar estrategias que permitan el funcionamiento del espacio para contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. En la sección de “Atención al Ciudadano” se debe ofrecer un botón o enlace de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias mediante un formulario que permita identificar el tipo de solicitud. Esto, en concordancia con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), el Título II de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) o la Ley Estatutaria que sobre derecho de petición genere el Congreso de la República. Así mismo que se pueda hacer seguimiento en línea a las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos. Este definirá las condiciones para su operación, las cuales deberán ser plenamente visibles para los usuarios.

Al igual como estrategia y responsabilidad, la entidad debe publicar temas de planeación que abre para consulta, según lo establecido en su estrategia de participación. Esto aplica para aquellos planes, programas o proyectos que afecten directamente a los ciudadanos, usuarios o clientes de los servicios de cada entidad.

Así mismo, como estrategia de rendición de cuentas se deben establecer Acciones de Incentivos como: Capacitación a servidores públicos y a ciudadanos, encuestas y difusión de resultados, elaborar y publicar las memorias (Principales conclusiones y compromisos) participación, innovación y colaboración abierta, concursos de conocimiento de la entidad, entre otros.

La convocatoria no debe entenderse como un momento previo, sino como un espacio permanente de promoción para la participación en todo el proceso de rendición de cuentas. Los medios usados para realizar dicha promoción incluyen, sitio web, correo electrónico, telefonía móvil, redes sociales, mensajes de texto y video clips educativos para motivar la participación en el proceso, complementarios a estrategias de comunicación a través de la

<sup>6</sup> Es importante analizar apartes de información ya suministrada y autoevaluarnos frente a los usuarios y su interpretación.





radio o prensa. Así mismo es importante definir actividades que permitan llevar a cabo las convocatorias, según la caracterización de los usuarios informando las condiciones de dicha participación y suministrando los materiales, datos, documentos o soportes necesarios.

Las estrategias del proceso de rendición de cuentas deben incluir actividades que permitan la realimentación de los resultados, identificando frecuencias y prioridades establecidas por los ciudadanos. Al igual que la misma evaluación de las actividades y estrategias diseñadas e implementadas.

Así mismo, es importante que las distintas dependencias de la Unidad interactúen en la generación y proporción de la información necesaria para el ejercicio del control ciudadano, por cuanto permite de manera articulada dar vía a derechos constitucionales fundamentales y de principios que rigen la función pública dentro de una democracia participativa, al igual que contribuye a la vinculación de la Entidad dentro de las políticas de desarrollo administrativo dirigida a consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública y facilitar la integración de los ciudadanos y servidores públicos en el logro de las metas económicas y sociales del país generando una visión de una Entidad abiertas y que permite en la rendición social de cuentas la participación ciudadana y la atención oportuna de quejas y reclamos, para el mejoramiento de los niveles de gobernabilidad.

La información principal en la página web, se deben ofrecer en idioma inglés<sup>7</sup>.

Finalmente es importante que dentro de todo el proceso de rendición de cuentas se considere la articulación y desarrollo de la metodología *Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión* desde un nivel macro<sup>8</sup> articulado y/o complementado con el desarrollo de los demás lineamientos y metodologías específicas que hacen parte de sus componentes. Estas obligaciones incluyen las acciones para el fortalecimiento institucional a través de las cuales se busca dar cumplimiento a las políticas de modernización del Estado y mejoramiento de la gestión pública tales como política antitrámites, sistema de gestión de calidad y control interno, transparencia en la contratación, NTC 5854 sobre Accesibilidad etc.

**WILLIAM FLORENTINO ROA QUIÑONES**  
Jefe Oficina Control Interno.

**Elaboró:** Milton Andrés Barreto - Nini Johana Contreras Sanchez.

**Revisó:** William Florentino Roa Quiñones.

**Aprobó:** William Florentino Roa Quiñones.

<sup>7</sup> Manual para la implementación de GEL 3.1 componente “información en línea”

<sup>8</sup> Decreto número 2482 de 2012 **Artículo 4º**. *Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión* y Decreto 2693 en sus artículos 9,10,11.





## 7. ANEXOS.

### Anexo 1. Comparativo contenidos establecidos dentro de los informes de redición de cuentas.

CONTENIDO DE LOS INFORMES ESTABLECIDOS PARA LA UNIDAD *	CONTENIDOS RECOMENDADOS (Cuadro de clasificación de contenidos de rendición de cuentas a la Ciudadanía) <sup>9</sup>		
	Contenidos Básicos	Sub-clasificación	Temas
<p>1. Definición de la etapa o proceso.</p> <p>2. Procedimientos contenidos en cada etapa y breve explicación de cada uno (rutas con referentes concretos).</p> <p>3. Ejemplos o experiencias.</p> <p>4. Se sugiere: matriz explicativa en Excel (componente/indicador de avance en la implementación/aspectos positivos/aspectos por mejorar).</p> <p>5. Texto de cierre con proyecciones y acciones correctivas que se han implementado a las metas establecidas (en esta parte cada área podrá resaltar las acciones positivas realizadas)</p>	Mínimos Institucionales obligatorios	1. Metas del plan de desarrollo bajo responsabilidad de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objeto de la entidad y derechos ciudadanos que atiende la entidad.*</li> <li>Situación que se encontró al inicio del periodo (la línea de base).</li> <li>Metas de plan nacional de desarrollo que debe ejecutar la entidad y población beneficiaria.*</li> <li>Metas del Plan de acción institucional; informar a la ciudadanía sobre el diagnóstico o estudio de necesidades que los sustentan.*</li> <li>Avances y Resultados en el cumplimiento del plan de acción obtenidos a la fecha.*</li> <li>Inversiones y presupuesto asociados a las metas y resultados de la gestión.*</li> <li>Impacto de los recursos, servicios y productos realizados por la entidad a necesidades ciudadanas en términos de cobertura y satisfacción de necesidades.</li> <li>Grado de avance anual.*</li> <li>Estado de los Contratos realizados y proyectados en relación con el cumplimiento de metas institucionales. Acciones para garantizar la transparencia en la contratación.*</li> <li>Principales dificultades en la ejecución y explicaciones de las mismas.*</li> <li>Proyecciones para la siguiente vigencia: Programación de acciones y metas.</li> </ul>
		2. Acciones para el fortalecimiento institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Mejoramiento Institucional.*</li> <li>Estado de implementación del MECI y acciones de mejoramiento.*</li> <li>Evaluación de la Implementación del sistema de gestión de calidad.*</li> <li>Mejoramiento de trámites institucionales.*</li> <li>Acciones para garantizar la participación ciudadana en la gestión institucional.*</li> <li>Planta de personal de la entidad y número de contratistas frente a obligaciones asignadas.*</li> <li>Vinculación y evaluación meritocrática de gerentes públicos.</li> </ul>
	Temas de Interés Ciudadano	1. Clasificación de quejas y reclamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quejas y peticiones frecuentes por áreas o servicios institucionales.*</li> <li>Peticiones de interés general.*</li> <li>Servicios frente a los cuales hay mayor demanda o queja.*</li> <li>Cantidad de usuarios y ciudadanos inconformes por servicio o proceso de la entidad.*</li> <li>Propuestas de mejoramiento por servicio o proceso de la entidad.</li> </ul>
		2. Consulta de Temas específicos de interés ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Derechos y servicios priorizados por grupos de interés.*</li> <li>Problemas del servicio institucional identificados por grupos de beneficiarios.*</li> <li>Principales programas o servicios solicitados.</li> </ul>

Fuente: Equipo autor del documento.

\*Tomado de la página WEB de la Unidad.

<sup>9</sup> Guía para la Rendición de Cuentas de la Administración Pública a la Ciudadanía. DAFP 2004. Estos contenidos se mantienen en las diferentes cartillas emitidas por el DAFP.





## Anexo 2. Requerimientos requeridos dentro de la implementación del modelo integrado de planeación y gestión

Política, Plan o Programa	Requerimientos
Rendición de cuentas a la ciudadanía	Identificación de las necesidades de información de la población objetivo de la entidad
	Acciones de Información a través de la utilización de medios de comunicación masivos, regionales y locales o comunitarios para facilitar el acceso a la misma
	Acciones de Información por medio de la utilización de tecnologías de la información y comunicación para facilitar el acceso a ésta
	Implementación Apertura de Datos
	Definición de metodología de diálogo presencial que permita la participación de los grupos de interés caracterizados
	Acciones de Diálogo a través del uso de medios electrónicos en los espacios de rendición de cuentas
	Acciones de Incentivos
	Cronograma del conjunto de acciones seleccionadas
	Realización de la Convocatoria a eventos definidos
	Elaboración y publicación de memorias (Principales conclusiones y compromisos) de los eventos de rendición de cuentas
	Evaluación individual de las acciones de Rendición de Cuentas
	Elaboración del documento de evaluación del proceso de Rendición de Cuentas

Fuente: Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -2012





**Anexo 3. Requerimientos requeridos dentro de la implementación de GEL.**

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
<b>Planeación, Gestión y Control.</b>	
<b>Políticas, planes o líneas estratégicas</b>	Las entidades deben publicar sus políticas, planes o líneas estratégicas y como mínimo su plan estratégico vigente.
<b>Plan de acción</b>	<p>La entidad debe publicar el plan de acción en el cual se especifiquen los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión, de acuerdo con lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).</p> <p>Se debe publicar su avance, mínimo cada 3 meses.</p> <p>Este Criterio aplica a sitios web adicionales según el contexto del propósito del sitio web (en este caso es válido hacer el enlace al sitio web principal, siempre y cuando sea clara la identificación de la información relativa al sitio web adicional).</p>
<b>Programas y proyectos en ejecución</b>	<p>La entidad debe publicar, como mínimo, el plan operativo anual de inversiones o el instrumento donde se consignen los proyectos de inversión o programas que se ejecuten en cada vigencia. Los proyectos de inversión deben ordenarse según la fecha de inscripción en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión nacional, según lo establecido en el artículo 77 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).</p> <p>Se debe publicar el avance en su ejecución, mínimo cada 3 meses.</p>

Actividad: Abrir espacios para el control social.  
Porcentaje: 20%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
<b>Uso de medios electrónicos en los espacios y procesos de rendición de cuentas (20%)</b>	<p><b>Convocatoria (4%)</b> La entidad convoca a los interesados a participar en los espacios y procesos de rendición de cuentas, según la caracterización de sus usuarios.</p> <p>La convocatoria debe realizarse informando las condiciones de dicha participación y suministrando los materiales, datos, documentos o soportes necesarios.</p> <p>La convocatoria no debe entenderse como un momento previo, sino como un espacio permanente de promoción para la participación en todo el proceso. Los medios usados para realizar dicha promoción incluyen, sitio web, correo electrónico, telefonía móvil, redes sociales, mensajes de texto y video clips educativos para motivar la participación en el proceso, complementarios a estrategias de comunicación a través de la radio o prensa.</p> <p>Para esto debe tener en cuenta lo establecido por el CONPES 3654 de 2010 y los documentos técnicos que se deriven de éste.</p> <p><b>Consulta (4%)</b> La entidad habilita herramientas electrónicas para consultar a sus usuarios sobre los temas que deben ser incluidos en los espacios y procesos de rendición de cuentas. Dichas herramientas pueden ser foros, chats, blogs, mensajes de</p>	<p><b>Lineamientos Nacionales</b> Manual único de Rendición de Cuentas del DAFP y DNP.</p> <p><b>Lineamientos en la Arquitectura de GEL</b> Guía para el desarrollo de ejercicios de participación.</p> <p>Lineamientos y recomendaciones para el uso de medios sociales en el Estado colombiano.</p> <p>Disponibles en <a href="http://www.programa.gobiernoenlinea.gov.co">www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</a></p> <p>Normatividad/Política CONPES 3654 de 2010</p>

Fuente: Manual 3.1 para la implementación de GEL.





Anexo 4. Tipo de informacion y estandares de navegacion.

criterio	Observaciones
<b>Acerca de la Entidad</b>	
Información básica en el Portal del Estado Colombiano	La información general de la entidad y los canales de atención al ciudadano en <a href="http://www.gobiernoenlinea.gov.co">www.gobiernoenlinea.gov.co</a> , debe estar actualizada. Así mismo, el vínculo al sitio Web de la entidad debe ser válido y la información básica de la entidad disponible debe coincidir con la información publicada en el sitio Web de la entidad.
Misión y visión	Son las que están descritas en la norma de creación o reestructuración de la entidad o definidas en el sistema de gestión de calidad de la entidad.
Objetivos y funciones	Son los que están descritos en la norma de creación o reestructuración de la entidad. Si alguna norma le asigna funciones adicionales, éstas también se deben incluir en este punto.
Organigrama	Se debe presentar de una manera gráfica la estructura organizacional de la entidad.
Localización física	Deben publicarse en la parte inferior de la página inicial los datos de contacto y atención de la sede principal y un enlace a un directorio de las sedes y/o sucursales que contenga la misma información.  Se sugiere que el correo electrónico de contacto se identifique con <a href="mailto:contactenos@nombredelaentidad.gov.co">contactenos@nombredelaentidad.gov.co</a>
Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax (con indicativo nacional e internacional)	
Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad	
Horarios y días de atención al público	
Directorio de funcionarios	Se debe publicar información, como mínimo, de los funcionarios que ocupan los
<b>Criterio</b>	
principales	cargos planteados en el organigrama. De estos funcionarios se debe publicar: nombre, apellidos, cargo, teléfono y/o número de la extensión, dirección de correo electrónico del despacho y/o del funcionario. Si la entidad tiene como política usar un único punto de acceso del ciudadano, se debe aclarar que éste es el mecanismo de comunicación.
Directorio de entidades	Se debe publicar el listado de entidades que integran el mismo sector/rama/organismo (en el caso del orden nacional), del departamento (en el caso de gobernaciones) o del municipio, (en el caso de alcaldías), con enlace al sitio Web de cada una de éstas.
Directorio de agremiaciones y asociaciones	Se debe publicar el listado de las principales agremiaciones o asociaciones relacionadas con la actividad propia de la entidad, con enlace al sitio Web de cada una de éstas.
<b>Normatividad</b>	
Leyes/ Ordenanzas / Acuerdos	Se debe publicar la normatividad que rige a la entidad, la que determina su competencia y la que es aplicable a su actividad o producida por la misma. Esta información debe ser descargable y estar organizada por temática, tipo de norma y fecha de expedición de la más reciente hacia atrás. De lo contrario, deberá habilitar un buscador avanzado teniendo en cuenta los filtros de palabra clave, tipo de norma y fecha de expedición.  Se sugiere que la publicación se realice dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su expedición.
Decretos	
Resoluciones, Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general	
<b>Presupuesto</b>	
Presupuesto aprobado en ejercicio	Las entidades deben publicar el presupuesto en ejercicio que corresponde al aprobado de acuerdo con las normas vigentes aplicables por tipo de entidad. Se deben publicar los presupuestos de ingresos y gastos y sus ejecuciones al menos trimestralmente.  Las entidades territoriales deben habilitar un enlace a la información relacionada con el presupuesto publicado en el Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública - CHIP, administrado por la Contaduría General de la Nación.
Información histórica de presupuestos	Se debe mantener al menos la información de dos (2) años anteriores al año en ejercicio incluyendo el presupuesto aprobado y el ejecutado.
<b>Políticas, planes, programas y proyectos institucionales</b>	
Políticas, planes o líneas estratégicas	Las entidades deben publicar sus políticas, planes o líneas estratégicas y como mínimo su plan estratégico vigente. Para el caso de las entidades territoriales deben publicar mínimo el plan de desarrollo vigente.
Programas y proyectos en ejecución	Deben publicarse, como mínimo, el plan de acción, el plan operativo anual de inversiones o el instrumento donde se consignen los proyectos o programas que se ejecuten en cada vigencia.
Contacto con dependencia responsable	Para cada uno de los planes y proyectos que se estén ejecutando, se debe contar con un enlace al correo electrónico de la dependencia responsable o del canal de atención, para obtener mayor información al respecto.
<b>Trámites y servicios</b>	
Listado de trámites y servicios	En la página inicial debe existir, en un lugar plenamente visible, un enlace a la sección de trámites y servicios de la entidad, donde se proporcione un listado





PROCESO: EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Criterio	Observaciones
	<p>con el nombre de cada trámite o servicio, enlazado a la información sobre éste en el Portal del Estado Colombiano (PEC). En los casos en que el trámite o servicio pueda realizarse en línea, deberá existir junto a su nombre un enlace al punto exacto para gestionarlo en línea.</p> <p>En las entidades del orden territorial se debe diferenciar los trámites del Orden Nacional que operan en las gobernaciones y alcaldías o entes descentralizados de los trámites misionales de cada entidad.</p>
<b>Contratación</b>	
Información sobre la contratación	<p>Enlace en la página inicial de la entidad, mediante el logotipo oficial, a la información que ésta publica sobre sus procesos de contratación en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública. Se podrá presentar un listado de los procesos de contratación de la entidad y que cada identificación del proceso se enlace con la información respectiva publicada en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública.</p> <p>Aquellas entidades que tienen un régimen de contratación especial deberán publicar sus procesos en el sitio Web de la entidad, en un lugar visible o en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública.</p>
<b>Control y rendición de cuentas</b>	
Entes de control que vigilan a la entidad	Se debe publicar la relación de todas las entidades que vigilan la entidad y los mecanismos de control que existen al interior y al exterior para hacer un seguimiento efectivo sobre la gestión de la misma. Para ello se debe indicar, como mínimo, el tipo de control que se ejecuta al interior y exterior (fiscal, social, político, etc.) y la forma como un particular puede comunicar una irregularidad ante la entidad responsable de hacer el control sobre ella (dirección, correo electrónico, teléfono o enlace al sistema de denuncias si existe).
Informes de Gestión	Se deben publicar, como mínimo, los informes del periodo en vigencia y el histórico del periodo inmediatamente anterior, presentados a la Contraloría, al Congreso/Asamblea/Concejo (según aplique) y los informes de rendición de cuentas a los Ciudadanos.
Metas e indicadores de gestión	Se debe publicar la información relacionada con metas, indicadores de gestión y/o desempeño y los avances periódicos, de acuerdo con su planeación estratégica. Adicionalmente, en el caso de entidades de la Rama Ejecutiva, orden nacional, se debe incluir un enlace directo a la información que la entidad reporta al SIGOB.
Plan de Mejoramiento	Se deben publicar los informes remitidos a la Contraloría sobre el Plan de Mejoramiento vigente de la entidad de acuerdo con la periodicidad establecida por este organismo de control.
<b>Servicios de información</b>	
Información para niños	Información dirigida para los niños sobre la entidad y sus actividades, de manera didáctica y en una interfaz interactiva.
Preguntas y respuestas frecuentes	Se debe ofrecer una lista de respuestas a preguntas frecuentes relacionadas con la entidad, su gestión y los servicios y trámites que presta. Esta información

Criterio	Observaciones
	deberá estar contenida en la sección de Servicios de Información al Ciudadano de acuerdo con los criterios definidos para la fase de Interacción <sup>6</sup> .
Boletines y publicaciones	Se debe colocar a disposición todos los boletines y publicaciones emitidos periódicamente por la entidad, organizándolos del más reciente hacia atrás.
Noticias	En la página inicial se debe habilitar una sección que contenga las noticias más relevantes para la entidad y que estén relacionadas con su actividad.
Calendario de actividades	En la página inicial se debe habilitar un calendario de eventos y fechas clave relacionadas con los procesos misionales de la entidad. Este calendario podrá estar enlazado con el Calendario de Eventos en el Portal del Estado Colombiano.
Glosario	Se debe incluir un glosario que contenga el conjunto de términos que usa la entidad o que tienen relación con su actividad. Esta información deberá estar contenida en la sección de Servicios de Información al Ciudadano, de acuerdo con los criterios definidos para la fase de Interacción.
Política de privacidad y condiciones de uso	En el pie de la página inicial, se debe habilitar un enlace que dirija a las políticas de privacidad y condiciones de uso del sitio Web.
Política editorial y de actualización	La entidad debe definir la política editorial y de actualización sobre los contenidos de sus sitios Web incluyendo la periodicidad de actualización y la dependencia responsable, teniendo en cuenta lo que establece el presente manual al respecto.
Oferta de empleos	La entidad debe publicar las ofertas de empleo vigentes incluyendo la denominación del empleo a proveer, el perfil requerido, el periodo de oferta de la vacante y los datos de contacto.

Para sitios Web adicionales al principal:

Los sitios web de los Programas que desarrollan las entidades, deberán cumplir con los siguientes criterios:

Criterio	Observaciones
<b>Acerca del Programa</b>	
Información básica en el Portal del Estado Colombiano	El enlace de los sitios Web adicionales debe publicarse en la sección de información de interés de cada entidad en el Portal del Estado Colombiano.
Objetivos y funciones	Son los que están descritos en la norma de creación del Programa. Si alguna norma le asigna funciones adicionales, éstas también se deben incluir en este punto.
Localización física	
Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax (con indicativo nacional e internacional)	
Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al	Debe publicarse en la parte inferior de la página inicial los datos de contacto y atención de la sede principal y un enlace a un directorio de las sedes y/o sucursales que contenga la misma información.



MinAgricultura  
Ministerio de Agricultura  
y Desarrollo Rural

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



Criterio	Observaciones
ciudadano con que cuente el Programa	Se sugiere que el correo electrónico de contacto se identifique con <a href="mailto:contactenos@nombredelprograma.gov.co">contactenos@nombredelprograma.gov.co</a>
Horarios y días de atención al público	
Equipo de trabajo	Se debe publicar información, como mínimo, del equipo de trabajo del Programa. De estas personas se debe publicar: nombre, apellidos, rol, teléfono y/o número de la extensión, dirección de correo electrónico institucional del despacho y/o de la persona.
<b>Normatividad</b>	
Leyes / Ordenanzas / Acuerdos	Se debe publicar la normatividad que rige al Programa, que determina su competencia y es aplicable a su actividad o producida por el mismo. Esta información debe ser descargable y estar organizada por temática, tipo de norma y fecha de expedición de la más reciente hacia atrás. De lo contrario, deberá habilitar un buscador avanzado teniendo en cuenta los filtros de palabra clave, tipo de norma y fecha de expedición.
Decretos	
Resoluciones y/u otros actos administrativos de carácter general	
	Se sugiere que la publicación se realice dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su expedición.
<b>Líneas estratégicas y proyectos</b>	
Políticas, planes o líneas estratégicas	Los Programas deben publicar su plan estratégico.
Contacto con responsable	La información referente a líneas estratégicas y/o proyectos debe contar en un lugar visible con enlace al correo electrónico de la persona responsable para obtener mayor información al respecto.
<b>Control y rendición de cuentas</b>	
Informes de Gestión	Se deben publicar, como mínimo, los informes del periodo en vigencia y el histórico del periodo inmediatamente anterior, presentados a la Contraloría, al Congreso/Asamblea/Concejo (según aplique) y los informes de rendición de cuentas a los Ciudadanos.
Metas, indicadores de gestión y/o desempeño y resultados	Se debe publicar la información relacionada con metas, indicadores de gestión y/o desempeño y los avances periódicos, de acuerdo con su planeación estratégica.
<b>Servicios de información</b>	
Boletines y publicaciones	Se debe colocar a disposición, los boletines y publicaciones emitidos periódicamente por el Programa.
Noticias	En la página inicial se debe habilitar una sección que contenga las noticias más relevantes para el Programa y que estén relacionadas con su actividad.
Calendario de actividades	En la página inicial se debe habilitar un calendario de eventos y fechas clave relacionadas con procesos misionales del Programa.
Política de privacidad y condiciones de uso	En el pie de la página inicial, se debe habilitar un enlace que dirija a las políticas de privacidad y condiciones de uso del sitio Web.
Oferta de empleos	El Programa debe publicar las ofertas de empleo vigentes incluyendo la denominación del empleo a proveer, el perfil requerido, el periodo de oferta de la vacante y los datos de contacto.
Identidad Visual	Los sitios web de los Programas y/o los sitios web adicionales al principal de la entidad, deben guardar identidad gráfica y visual con los definidos para el sitio Web principal de la entidad pública.





Criterio	Observaciones
<b>Estándares de presentación</b>	
Identidad visual	Se debe mantener, de manera estática y siempre disponible en cualquier nivel de navegación, la identidad visual del Estado (escudo de la República e identidad visual de la entidad). El escudo deberá ubicarse en la parte superior en un tamaño no inferior al de la imagen institucional.
Enlace al Portal del Estado Colombiano	En la página inicial debe estar visible un enlace al Portal del Estado Colombiano, <a href="http://www.gobiernoenlinea.gov.co">www.gobiernoenlinea.gov.co</a> , el cual debe proveerse mediante el logotipo oficial del portal.
Fecha de la última actualización	En la página inicial debe aparecer la fecha de la última actualización del sitio Web.
Número de Visitas	En la página inicial debe aparecer un contador histórico que refleje el número de visitas a la fecha.
División de los contenidos	Los contenidos deben estar divididos en porciones pequeñas, sin volverlo inconexo.
Uso de colores	Se deben utilizar pocos colores, sin caer en un diseño monótono. Para verificar que los colores contrastan, tanto del fondo como de los tipos de letra, se recomienda imprimir las páginas en blanco y negro. Así mismo, no se debe utilizar el color como único elemento diferenciador o para resaltar un texto sobre el que se quiere llamar la atención, ya que quien tenga un monitor monocromático o una persona con dificultad de visión no podrá percibirlo. Si se utiliza el color para dar significado, debe utilizarse una alternativa para quienes no pueden diferenciar el color.
Uso de marcos	Se debe evitar el uso de marcos dentro de las páginas. Si se llegaron a incluir, los marcos deberán estar titulados y el sitio Web deberá ser navegable sin marcos.
Manejo de vínculos	En los vínculos se deben utilizar textos que claramente indiquen al usuario el contenido de la página Web asociada al enlace, que expliquen el para qué de esta acción. No se deben utilizar palabras propias del navegador y es prohibido el uso de frases como "Haga click aquí" o "Ver más". Adicionalmente, la entidad debe garantizar que no existan enlaces rotos.
<b>Estándares de funcionalidad</b>	
Mapa del sitio	Se debe incluir un mapa del sitio Web en la página de inicio a través del cual se permita acceder como mínimo a todas las secciones y subsecciones del mismo. Al mapa se debe tener acceso directo desde cualquier página del sitio.
Acceso a la página de inicio	Se debe incluir un acceso directo a la página de inicio, al cual se debe tener acceso directo desde cualquier página del sitio.
Acceso al menú principal	Se debe tener acceso directo a cualquier opción del menú principal desde cualquier página del sitio.

Criterio	Observaciones
Ruta de navegación	Se debe incluir la ruta de navegación (miga de pan) <sup>7</sup> en la parte superior del contenido.
<b>Estándares técnicos</b>	
Nombre de dominio	El nombre de dominio de la entidad debe tener el formato .gov.co, .edu.co o .mil.co.  Aquellas entidades que por su naturaleza jurídica sean empresas industriales y comerciales del Estado o de Economía Mixta que tengan un dominio .com.co, org.co deberán habilitar el dominio .gov.co para facilitar el acceso al ciudadano.
Marcación y/o etiquetado	Los elementos insertos en todas las páginas (incluidos gráficos o archivos sonoros), deben estar debidamente marcados y/o etiquetados, incluyendo una descripción adecuada de su contenido o lo que representa, salvo en los casos descritos en el criterio 1.1.1 de los WCAG 2.0
Parpadeo	Para toda la información que se mueva, parpadee o se desplace de forma automática y que dure más de 5 segundos, o se presente en forma paralela con otro contenido, debe existir el mecanismo para que ésta sea detenida u ocultada, a menos que el movimiento sea parte de una actividad esencial.
Uso de navegadores	El sitio Web deberá visualizarse y ser totalmente funcional al menos en Internet Explorer y Firefox.

Fuente: Manual para la implementación de la estrategia de Gobierno el línea<sup>10</sup>

<sup>10</sup> Republica colombiana version 2010- Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones.



## Anexo 5. Imágenes informe de gestión 2013 UAEGRTD

DE TIERRAS

paratodos

### 4. METAS RELACIONADAS CON EL PND

En el marco del Plan Nacional de Desarrollo, en el programa "Mejorar la capacidad para generar ingresos por parte de la población rural", la UAEGRTD ha asumido cinco metas que dan cuenta del proceso administrativo, donde se destaca la gestión de la Entidad en los siguientes aspectos: 1. Actos administrativos de registro; 2. Actos administrativos de registro para mujeres; 3. Porcentaje de compensaciones pagadas por el Fondo de Restitución; 4. Porcentaje de víctimas con representación judicial de la UAEGRTD; y 5. Solicitudes de ingreso al RTDAF recibidas por la UAEGRTD.

En la siguiente tabla se presenta los logros de la Unidad durante el año 2013.

**Tabla 21: Metas de gobierno SISMEG**  
Programa: Mejorar la capacidad para generar ingresos por parte de la población rural

INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	TOTAL
Actos administrativos de registro ante la Unidad de Restitución de Tierras	A=Número de solicitudes con inclusión en el registro.	71.7%
	B= Número de solicitudes con Exclusión en el registro.	
	C= Número de solicitudes con actos de cierre extraordinario.	
	D=Número de solicitudes con negación en el estudio de caso.	
	E=Número de solicitudes con inicio de estudio.	
	$(A+B+C+D/E+D)*100$	
Actos administrativos de registro ante la Unidad de Restitución de Tierras para mujeres	A=Número de solicitudes con inclusión en el registro para mujeres.	62.7%
	B= Número de solicitudes con Exclusión en el registro para mujeres.	
	C= Número de solicitudes con actos de cierre extraordinario para mujeres.	
	D=Número de solicitudes con negación en el estudio de caso para mujeres.	
	E=Número de solicitudes con inicio de estudio para mujeres.	
	$(A+B+C+D/E+D)*100$	
Porcentaje de compensaciones pagadas por el Fondo de Restitución	$(\text{Número de compensaciones pagadas por el Fondo de Restitución} / \text{Número de compensaciones ordenadas por los jueces o magistrados especializados en restitución de tierras}) * 100$	42.1%
Porcentaje de víctimas con representación judicial de la UAEGRTD	$(\text{Número de víctimas que han sido representadas judicialmente por la Unidad de Restitución} / \text{Número de víctimas que están en el Registro de Tierras Despojadas y que han aceptado la representación judicial de la Unidad de Restitución}) * 100$	100%
Solicitudes de ingreso al registro de Tierras Despojadas y Abandonadas recibidas por la UAEGRTD	Sumatoria de solicitudes de ingreso recibidas por la UAEGRTD. Las solicitudes se reciben en las oficinas de la UAEGRTD lo que se denomina a solicitud de parte; se generan por actuación de oficio de la UAEGRTD; se generan por remisión de otras entidades; y por recepción en embajadas para víctimas que estén en el exterior.	54.063

Cálculos: Oficina Asesora de Planeación