



## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

### INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno, ó quien haga sus veces:	WILIAM FLORENTINO ROA QUIÑONES	Período evaluado: 13 de Marzo 2014 a 11 de Julio de 2014
		Fecha de elaboración: Julio 8 de 2014

### 1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

#### AVANCES

##### Componente Talento Humano

Fundamentados en los principios que regulan al servidor público y atendiendo su objeto misional la Entidad ha venido generando e implementando estrategias que permitan potencializar el talento humano de la Unidad desde una visión humana y a la vez productiva, con prácticas que apunten a la efectividad, transparencia, eficiencia y eficacia en el ejercicio de la Función Pública y en dirección a los fines del Estado.

Así mismo, la Dirección de la Unidad ha venido desarrollado un estilo de dirección fundamentado en la cultura de la autoevaluación y ha propiciado la participación y pro actividad de los líderes de los procesos, en este sentido su compromiso y respaldo se ve reflejado, tanto en la participación del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno adoptado mediante la Resolución 880 de 2013, cuyo propósito es fijar las directrices y lineamientos para la implementación, fortalecimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno, como en la definición de la política del SIG, lineamientos para fortalecerlo, canales de comunicación eficaces, compromiso en la asignación y uso transparente y racional de los recursos.

Dentro del Componente del Talento Humano la Unidad estableció un plan estratégico de Talento humano adoptado mediante Resolución 432 de 2013, en el cual se desarrollaron programas y actividades como son: el Plan Institucional de Capacitación, programa de salud ocupacional y seguridad industrial, programa de bienestar social y estímulos, evaluación de rendimiento laboral, selección y vinculación del personal, clima organizacional, programa de inducción y re inducción, para este último creó una aplicación de Aulas Virtuales para la realización de la inducción y re inducción.

Durante el presente año, Talento Humano ha realizado un diagnóstico de necesidades de bienestar social, y radicó una primera solicitud con 10 actividades para bienestar de acuerdo con las necesidades de las territoriales, que fue simplificada a 5 actividades hacia el mes de abril, debido a que las cotizaciones presentadas por los oferentes superaron el monto dispuesto para éstas.

Se socializaron las actividades programadas en el plan de bienestar e incentivos para el año 2014, con el objetivo de aumentar la calidad de vida laboral y la productividad del personal vinculado a la Unidad, el cual se encuentra publicado en "EL SITIO" en el proceso de Gestión de Talento Humano.

Se realizaron ocho (8) cursos virtuales de inducción sobre los procesos misionales y uno (1) presencial los días 28 y 29 de Abril de 2014 en la ciudad de Bogotá, para lo cual Asistieron 26 funcionarios de las diferentes oficinas a nivel nacional que ingresaron en el período comprendido entre diciembre y mayo de 2014.



## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

Se llevó a cabo la contratación de la consultoría de cultura organizacional que tiene como objetivo la “Construcción y socialización del Código de ética y Buen Gobierno y de los acuerdos, compromisos y protocolos éticos aprobados de la Unidad; así mismo, deben basarse en estrategias de fácil promoción y comprensión de la ética, los valores y el buen gobierno, como: obras de teatro, cuenteros, juegos, etc.” El tiempo de ejecución de esta consultoría va desde el mes de junio hasta el mes de septiembre del año 2014.

### **Componente Direccionamiento Estratégico**

La unidad ha venido trabajando en el fortalecimiento de su ruta organizacional a través de la actualización del direccionamiento estratégico, contemplando criterios y condiciones que solo a través del tiempo y ejecución de la política se han venido identificando como objetivos primordiales para el desarrollo y alcance de su objeto misional, adecuándose a los cambios de su entorno, al desarrollo de las funciones de la entidad y a la necesidad de ampliar y replantear su estrategia inicial, encauzando a la entidad bajo parámetros de calidad, eficiencia y eficacia requeridos por la población afectada y las partes interesadas de la entidad, así como parámetros de control y evaluación a seguir.

Por lo anterior se seleccionó a la empresa consultora “Opción Estratégica” para apoyar a la Unidad en las actividades de formular el plan estratégico 2015-2018, la cual tendrá en cuenta elementos técnicos y estadísticos, indicadores y variables que permitan proyectar las metas para el período 2015-2018. En este sentido se desarrollará la consultoría teniendo en cuenta las siguientes fases: Entendimiento de la Unidad, diagnóstico institucional, identificación de escenarios y revisión y ajuste de la formulación estratégica con las Direcciones Territoriales.

En la actualidad la entidad cuenta con una Herramienta “Aplicativo Planeación” a través de la cual, los diferentes niveles funcionales reportan los resultados de su gestión mediante los indicadores en los niveles tácticos y operativos, y adicionalmente reportan los logros y dificultades del periodo a reportar. Como complemento para la orientación en el diligenciamiento del aplicativo se cuenta con una guía para el seguimiento al avance del plan de acción 2014 código PE-GU-01 versión 01; en el cual se muestra el paso a paso para realizar el registro de la información y se indican las fechas límites para el reporte.

Así mismo se realizó una mejora al aplicativo de Planeación en cuanto a la incorporación en el menú de seguimiento de la opción “Seguimiento líder de proceso al Plan de Acción” cuya función es convalidar la información reportada por las diferentes áreas para toma de decisiones y el mejoramiento de la gestión por procesos en la cual se encuentra comprometido el equipo directivo de la Unidad.

En cuanto al Modelo de Operación de la Unidad, se está finalizando la etapa de revisión y aprobación de la documentación de los procesos, relacionados a los siguientes: Ley 1448 de 2011, Cumplimiento de Órdenes URT y Gestión Logística y de recursos físicos. Así mismo, se ha fortalecido las actividades de divulgación y socialización a la documentación de los procesos aprobados, con una cobertura del 79% de los funcionarios y colaboradores de la Unidad.

Frente al diseño de procesos, específicamente en el levantamiento de procedimientos se ha incluido la identificación de posibles riesgos de corrupción para asegurar la definición de los controles, que deben incluirse dentro de los mapas de riesgos de los procesos.

Conforme a lo establecido en las disposiciones normativas vigentes relacionadas con los contenidos de los actos de creación de las entidades y organismos administrativos del orden nacional, se establecieron para la UAEGRTD, sus objetivos y estructura orgánica conforme a su



## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

razón de ser institucional y cumpliendo los parámetros de la Ley 489 de 1998 en sus artículos 49 y 50, la estructura organizacional de la UAEGRTD fue establecida a través del Decreto 4801 de 2011, y la planta de personal fue determinada a través del Decreto 4939 de 2011. De otra parte la Resolución 02 de 2012, distribuye la planta de personal, define la jurisdicción de las Direcciones Territoriales y crea los Grupos de Trabajo, buscando el cumplimiento de los objetivos. Sin embargo en la medida que la Unidad ha venido creciendo y con fundamento en los estudios realizados se pudo establecer que la estructura actual no se compadece con las actuales exigencias de la política de restitución y para cumplir esta misión se requiere el diseño de un nuevo modelo de entidad que responda a las actuales necesidades y complejidad de la política de restitución de tierras en el orden Nacional y Territorial con una estructura más dinámica y con una planta de personal que permita remunerar los empleados, de acuerdo con sus pares en el mercado e inclusive implementado un sistema especial de salarios, y consideramos que con estas modificaciones se podría generar la capacidad instalada y el conocimiento requerido para atender este reto como política de Gobierno de una manera más eficiente y sostenible.

La nueva estructura de la Unidad Administrativa debe responder a criterios relacionados con la cadena de valor y la gestión por procesos de la Entidad que busca materializar el enfoque sistémico de la organización para generar mayor operatividad y flexibilidad. Por lo anterior dentro del plan de acción 2014 se estableció como actividad táctica gestionar la modificación de la estructura y de la planta de personal de la URT, la cual se espera sea aprobada por las instancias correspondientes para su puesta en operación en el segundo semestre de 2014 o a más tardar para el I semestre de 2015.

La Entidad cuenta con indicadores que tienen relación con los objetivos definidos en los planes y programas, los cuales se evidencian en el plan de acción de la Unidad.

Adicionalmente la Oficina de Planeación, desarrolló actividades encaminadas para fortalecer las competencias de planeación y gestión en las direcciones territoriales, el cual tuvo como eje transversal las políticas de desarrollo administrativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, previsto en el Decreto 2482 de 2012, reglamentario de la Ley 489 de 1998. En este sentido se identificaron, mediante ejercicios prácticos, aciertos y desafíos del ejercicio de planeación y gestión; unificación de terminología y metodologías de trabajo. Entre estos, se hizo énfasis en los relacionados con la aplicación de las políticas de desarrollo administrativo, mapa de riesgos, plan de acción y gestión del conocimiento.

Como resultado de la articulación institucional entre la Unidad de Restitución de Tierras y el Consejo Superior de la Jurídica, el cual obedece a un reto del Gobierno Nacional para modernizar la justicia, se logró la primera sentencia cero papel en Colombia, en la cual se restituyen cuatro predios, cuyos propietarios sufrieron el desplazamiento por la presencia de las FARC-EP en zona rural del municipio de Ataco, Tolima.

Así mismo el Director de la Unidad con el ánimo de conmemorar los tres años de la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras realizó un homenaje a más de 7.000 víctimas del conflicto en los departamentos de Risaralda, Caldas, Quindío, Valle del Cauca y Bolívar.

### **Políticas de Operación**



## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

La Unidad ha elaborado las políticas de operación de los procesos, las cuales se evidencian documentadas dentro de los mapas de riesgos.

### **Componente Administración del Riesgo**

La Unidad se encuentra dentro de un proceso de mejoramiento continuo revisando la adecuación y efectividad de los controles de los mapas de riesgos a todos los procesos elaborados en la vigencia anterior, la cual incluye la revisión del contexto interno y externo, riesgos y revisión de los controles. Así mismo se ha venido realizado la convalidación de los mapas elaborados a las Direcciones Territoriales.

### **DIFICULTADES**

En cuanto al componente de Talento Humano se presenta como dificultad la insuficiente planta de personal para el cumplimiento de las funciones asignadas a la Unidad en el marco de la política de restitución de tierras, la cual se hace cada vez más limitada para cumplir con efectividad la implementación de los procesos de restitución, aún más, por ser la Unidad pionera en la implementación de la política de restitución de tierras bajo diferentes escenarios que afectan la ejecución de actividades como la violencia y articulación interinstitucional, es así como se ha venido construyendo sus bases y la gestión del conocimiento sobre la marcha, convirtiéndose así, en un importante recurso para la Entidad. Las anteriores necesidades se han debido suplir con contratos de prestación de servicios, que al cierre del año 2013 se adelantaron 1330 contratos, según datos presentados en el Informe Anual de Gestión 2013, lo cual es de pleno conocimiento de la CGR quien en los diferentes informes manifiesta la importancia de ampliar la planta de personal de la Unidad. En este sentido, la Unidad ha adelantado los trámites correspondientes para la aprobación de la reestructuración de la entidad la cual se encuentra en trámite ante el DAFP.

En cuanto al Código de Ética, éste se debe socializar de una manera participativa con representación de las diferentes dependencias, pasando por etapas como: sensibilización y apropiación conceptual sobre ética de la administración pública hasta la ejecución de acciones para la adopción y divulgación, de acuerdo a los establecido en el Modelo de Gestión ética para entidades del Estado –USAID Pág. 183 (2006), lo cual permite desarrollar tanto el sentido de pertenencia como el compromiso y la ética orientado hacia la conducta de autocontrol con un enfoque de mejora continua que conduzca a buenas prácticas de los servidores públicos y contratistas.

Así mismo es importante adelantar las gestiones para realizar iniciar la medición del clima organizacional de la Unidad.

La Unidad cuenta con perfiles de los cargos definidos en el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales, aprobado mediante Resolución 001 de 2012. Sin embargo dada la complejidad del desarrollo de las diferentes actividades que se generan para asegurar el logro de los objetivos institucionales los perfiles de empleo, para algunos casos no refleja la realidad, lo que hace imperativo su actualización una vez sea aprobada la reestructuración de la entidad. Para el cierre de la vigencia se pudo establecer que las restricciones establecidas para la ejecución de programas de capacitación dada la vinculación de los colaboradores de la entidad<sup>1</sup> limitó el objeto principal del desarrollo de los diferentes programas de bienestar social e incentivos tendientes a fortalecer el talento humano de la Unidad a partir de un diagnóstico de necesidades.

<sup>1</sup> Libre nombramiento y remoción: Capacitación -Provisionales: Entrenamiento en el puesto de trabajo e Inducción- Contratistas: Inducciones y herramientas que permitan sintonizarse con las políticas y metodologías de la entidad



## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

Es necesario mejorar la oportunidad y el seguimiento a los acuerdos de gestión para evaluar la gestión realizada y fortalecer las competencias del equipo directivo en cumplimiento de las metas institucionales, mediante el establecimiento de compromisos y verificación de resultados frente a la misión, visión y objetivos de los Unidad. Así mismo articular conjuntamente con la Oficina de Planeación la definición de indicadores que midan la gestión de los Gerentes Públicos.

Es importante que se priorice el diseño de indicadores que midan la eficiencia y efectividad que contribuyan en la medición de la gestión de la Unidad. Por lo cual se hace importante que estos indicadores cuenten con sus fichas técnicas que permitan identificar claramente las variables, formulas y propósito de los mismos.

Aunque la Unidad ha elaborado las políticas de operación de los procesos asociados a los riesgos de los procesos, queda pendiente el componente de Direccionamiento Estratégico y lo relacionado con comunicación e información, con el que se permita fijar guías de acción orientadas a la ejecución eficaz y eficiente de las operaciones, así mismo facilitar el control administrativo para el manejo de términos establecidos en los procesos de gestión con el objeto de brindar seguridad y confianza a las víctimas; todo esto articulado con los procedimientos y actividades específicas, establecidas en el “Manual de Implementación del MECI. Pág. 69. Diciembre de 2008. Adicionalmente se hace necesario fortalecer el proceso de divulgación de las políticas de operación de los procesos.

Es importante que dentro del plan de manejo de los riesgos se incluya o especifique claramente, los controles que el proceso debe implementar como acciones para tratar o mitigar los riesgos identificados.

El monitoreo y revisión de los planes de manejo y controles de los riesgos son actividades de suma importancia en la generación de acciones de mejoramiento. Adicionalmente, es preciso establecer el monitoreo y la evaluación a la efectividad de los controles con una frecuencia definida.

### 2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

#### AVANCES

##### **Componente Autoevaluación Institucional**

La Unidad en beneficio de fortalecer y valorar en forma permanente la efectividad de su Control Interno ha ido desarrollando herramientas y mecanismos de evaluación que han contribuido al establecimiento de la mejora en el grado de calidad de la información para la toma de decisiones, y en general la identificación y establecimiento de acciones que en la medida en que sean atendidas sus resultados irán elevando los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y por ende el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Una de las herramientas de seguimiento y monitoreo con que cuenta la Unidad para el 2014, es el “Aplicativo Planeación”, el cual permite realizar la evaluación al plan de acción, mediante los indicadores que miden los programas, planes y proyectos de la Unidad, así mismo permite identificar el cumplimiento o no de las metas y los objetivos institucionales.



## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

De otro lado es importante hacer énfasis en que la Unidad viene trabajando en estrategias que hacen parte del mejoramiento de la autoevaluación institucional como es la evaluación de los riesgos con una revisión a los mismos y el plan de mejoramiento de auditorías.

En cuanto al seguimiento y control de las políticas adoptadas en el Sistema Integrado de Gestión se continúa con la realización del Comité Integrado de Gestión Eficiencia Organizacional (Resolución 947 de 2012) y Comités Directivos en los cuales se establecen estrategias, acciones y responsables para el mejoramiento del Sistema de Control Interno.

Así mismo la Oficina de Control desarrolló un seminario, con el objetivo de promover la cultura del autocontrol, autoevaluación y autorregulación en los procesos de la Unidad; lo anterior con la participación del Departamento Administrativo de la Función Pública, Universidad Externado Colombia y, por parte de la Unidad el Secretario General, la Directora Jurídica y la Oficina de Control Interno. El cual contó con la participación de seis departamentos de la Costa Caribe y se trataron temas como: roles de la oficina de control interno, innovación y gestión del cambio de la gerencia pública, trabajo en equipo y estrategias de comunicación, visiones de la gerencia pública, el proceso de restitución bajo la óptica de la administración y el control.

### **Componente Auditoría Interna.**

La Oficina de control Interno en este cuatrimestre ha dado cumplimiento a las actividades establecidas en el Programa Anual de auditorías, que incluyen las evaluaciones a la gestión y los informes de ley. Dentro de las auditorías y evaluaciones se han desarrollado a los procesos de mejoramiento continuo, gestión comunicaciones, gestión documental, área catastral, post-fallo-proyectos productivos, entre otros.

En cumplimiento de su rol como Asesora y a través de los informes de seguimiento y de auditoría se formularon los respectivos hallazgos y recomendaciones a seguir por parte de los líderes de procesos destacando adicionalmente las fortalezas y observaciones de aquellos aspectos que deben ser mejorados, como es el caso de las asesorías realizadas a las territoriales: Cauca, Magdalena Medio y Atlántico, cuyos resultados son puestos en conocimiento de la Dirección por medio de los informes remitidos; así mismo serán presentados en el próximo Comité de Coordinación de Control Interno que se desarrollará en el mes de agosto de 2014.

En las Direcciones Territorial de Cauca, Magdalena Medio y Atlántico y en las inducciones de este periodo, se realizaron sensibilizaciones en temas de autocontrol y autoevaluación como herramientas para el mejoramiento de los procesos de la Unidad, por parte de la Oficina de control Interno.

Así mismo se elaboró el informe ejecutivo anual de control interno, de acuerdo a los lineamientos suministrados por el Departamento Administrativo de la Función Pública, el cual fue presentado en el Comité de Coordinación de Control Interno.

### **Componentes Planes de Mejoramiento**

La Unidad, liderada por el Director general, Subdirector, Direcciones Técnicas, las Oficinas de Control Interno y Planeación, han realizado un importante trabajo a partir de la definición del plan de mejoramiento en atención a antes de control, dando un importante avance en la mejora de los procesos y procedimientos generando una consciencia frente a la importancia, alcance y efectividad en la implementación de controles y ejecución de actividades para el mejoramiento de procesos, procedimientos y controles de actividades estratégicas, misionales y operacionales



## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

de la Unidad. Todo esto con la colaboración y apoyo de los Directores Técnicos, Jefes de oficina y líderes de cada uno de los procesos. Donde para el plan de Mejoramiento de la Contraloría General de la República definido al 30 de junio de 2014 se logró un avance en la ejecución del 99.94% de acuerdo con el cronograma presentado a la CGR.

Es importante hacer énfasis en el fortalecimiento de la implementación de planes de mejoramiento a partir del desarrollo individual, de procesos e institucional, en los cuales se puedan identificar oportunidades de mejora como resultado de las actividades de autoevaluación, gestión de riesgos, evaluaciones de desempeño laboral, identificación de no conformidades en los productos y servicios, entre otros.

La Unidad ha definido la herramienta “MC-FO-09 Identificar acciones correctivas, preventivas y de mejora”, la cual se encuentra disponible en el SITIO, el cual permitirá realizar el levantamiento de planes de mejoramiento de los procesos. Adicionalmente, se está realizando la transición de la anterior herramienta inventario de mejoramiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora, mediante reuniones de seguimiento.

### DIFICULTADES

Dentro de las dificultades del componente de autoevaluación se identifica en general que es importante fortalecer los indicadores que miden la gestión de los procesos en términos de eficiencia, eficacia y efectividad, para asegurar la toma de decisiones de manera oportuna para asegurar el cumplimiento de las metas institucionales.

Fortalecer los resultados de la autoevaluación por medio del seguimiento a indicadores, mapas de riesgos y demás mediciones de resultados generados en cada uno de los procesos con la toma de acciones correctivas y preventivas.

Finalizar la etapa de implementación de los procesos, procedimientos y demás documentos en la totalidad de los procesos tanto en el nivel central como en el territorial, el cual tiene un avance del 95% con corte al primer semestre de 2014.

Definir la herramienta y procedimiento de plan de mejoramiento del SIG, que permita la gestión de las acciones correctivas y preventivas en la Unidad, que articule con el proceso de auditorías y demás evaluaciones que realice la Unidad con el fin de asegurar el cumplimiento de las metas institucionales.

Fortalecer los mecanismos que permitan evaluar la satisfacción del cliente y las partes interesadas de la unidad, así como la caracterización de los mismos. Es de anotar que como buena práctica – la Secretaría General realizó un proceso de evaluación de sus productos y servicios, siendo calificado como excelente por los clientes internos de la Unidad.

Como resultado de las auditorías adelantadas se debe fortalecer la articulación en la elaboración de los planes de mejoramiento de manera conjunta con los líderes de procesos y los Directores Territoriales.

La herramienta establecida para identificar las acciones correctivas, preventivas y de mejora la cual se encuentra disponible en el sitio debe complementarse con campos que permitan identificar claramente las fechas y responsables de ejecutar y efectuar seguimiento a dichas acciones y la verificación al cumplimiento y sostenibilidad de las mismas.



## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

### 3. EJE TRASVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

#### AVANCES

##### Información y comunicación externa

Actualmente se cuenta con aplicativos para atender los requerimientos de todas las Entidades que solicitan información a la Unidad y se han puesto en producción servicios de intercambio con el IGAC, Unidad de Víctimas y Consejo Superior de la Judicatura. Así mismo se cuenta con una base de datos de los Medios de Comunicación a nivel nacional y regional en los cuales se publica información de la Unidad.

La Unidad actualizó la estrategia de rendición de cuentas para el año 2014, en un trabajo conjunto con los líderes de proceso articulado con las actividades establecidas en el Plan de Acción institucional, en las que se han identificado las actividades que de mejor manera contribuyen al Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como aquellas que afianzan la relación Estado – Ciudadano, los lineamientos propuestos en el CONPES 3654 DE 2011 como son: información, diálogo e incentivos y demás normatividad aplicable y retroalimentación de las estrategias anteriores.

Para este periodo se programaron realizar 17 audiencias de rendición de cuentas a nivel territorial y una a nivel nacional, dada la importancia de cumplir con el Art. 192 de la Ley 1448 de 2011, donde se establece que la Unidad debe realizar audiencias de rendición de cuentas de manera periódica, para generar legitimidad y promover la participación efectiva.

El monitoreo de las actividades que aparecen en los medios de comunicación se realiza a través de "Divulgar" (empresa de monitoreo de medios), que evalúa la presencia de la URT en los medios de comunicación, la cual contempla menciones de la Unidad, apariciones del Director General, Ley de Víctimas, entre otros temas asociados. Se presentan mensualmente las estadísticas relacionadas con la presencia de la Unidad en medios como radio, prensa, televisión, revistas, internet y su calificación según los criterios establecidos: Bueno, Regular y Malo. El monitoreo presenta detalladamente los resultados por medios específicos y por zonas. La información generada es insumo para direccionar y tomar decisiones frente a la estrategia de medios liderada por la Oficina Asesora de Comunicaciones. Así mismo, se implementaron 24 herramientas de comunicación para fortalecer la presencia de la URT en medios y redes sociales, en el cual se pudo evidenciar un incremento de 2.510 seguidores en la cuentas de Twitter "@urestitución", con 2.447 en la cuenta @rsabogal y 758 nuevos seguidores en la cuenta de Facebook.

En este componente el Grupo de Atención al Ciudadano de Secretaría General, elaboró la documentación y formatos que soportan el proceso de "Atención a la ciudadanía", el cual incluyó la caracterización del proceso y el procedimiento de atención a peticiones, quejas, reclamos y denuncias, así como la Resolución No 475 de 2013 para el reglamento interno para el trámite de PQRS.

Se resalta la gestión realizada en el diseño e implementación del Modelo de Atención al Ciudadano "MAC" para los puntos de atención en las Direcciones Territoriales, en acciones encaminadas para la elaboración del portafolio de servicios de la Unidad, implementación de los canales de comunicación de atención al ciudadano, actividades de socialización y la adecuación de la infraestructura y señalización en los puntos SAC.

En cuanto a la definición de portafolio de servicios al ciudadano, se realizó entrevistas con los diferentes grupo de la Unidad para identificar la diferencia entre trámites y servicios, (proyectos productivos, SNARIV, social, jurídica, étnicos, tics) y así unificar y consolidar los servicios y



## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

trámites de la Unidad. Producto de estas entrevistas, se cuenta con un cronograma para la vigencia 2014. Se utiliza para ello cuatro formatos: caracterización de población, estándares de servicios, identificación de los servicios y trámites y formato de identificación de pasos, requisitos y resultados del trámite o servicio; estos documentos han sido previamente aprobados en el SIG. El avance según información reportada a planeación corresponde al 20%.

Así mismo a los puntos de atención al ciudadano de acuerdo con el modelo de servicio al Ciudadano (MAC), se cuenta con un avance del 25% de avance. De un total de 24 territoriales se ha implementado la estrategia en cinco territoriales: Barranquilla, Pereira, Medellín, Apartadó y Santa Marta.

En lo referente a las PQRS de las 6.976 solicitudes recibidas en el periodo de 1º de enero a 30 junio de 2014 se dio el trámite correspondiente. En este sentido el Proceso de Atención a la Ciudadanía viene adelantando las gestiones necesarias para mejorar la herramienta tecnológica unificada tanto en el nivel central como en el territorial que permita mejorar el seguimiento y control a las mismas.

Para la realización de los Foros de Servicio al Ciudadano, se cuenta con la ficha para su realización los cuales se harán a través de cooperación internacional con la FAO. La actividad está programada con frecuencia semestral. Dentro de las actividad se tienen contemplado la organización, planeación, logística, ejecución y consecución de insumos y conferencistas para llevar a cabo el Foro Nacional de Servicio al Ciudadano “Gestión Pública Eficiente Unidad de Restitución de Tierras”.

El DNP ha establecido para el 2014 el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano en el cual ha programado nueve ferias nacionales, de las cuales la Unidad planea participar en seis de ellas. En este periodo se participó en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en Tumaco, Nariño. Más de 5 mil personas de toda la región participaron en este evento que reunió a 85 entidades de la administración pública nacional. La presencia de la Unidad de Restitución de Tierras fue fundamental en la actividad dado que hubo un acercamiento con las víctimas del conflicto interesados en iniciar sus procesos de restitución. Durante el evento se dio información sobre trámites, además de realizar charlas informativas con el apoyo de la Dirección Territorial Nariño.

### **Información y comunicación interna**

Se continúa con el desarrollo de la estrategia para la comunicación interna por medio del Boletín denominado “ComUnidad”, el cual es divulgado al personal de la Unidad con el envío a correos electrónicos institucionales, buscando integrar los aspectos más relevantes y comunicarlos a nivel nacional.

Así mismo, desde la Oficina de comunicaciones en el nivel nacional, ha emprendido recorridos por las direcciones territoriales con el fin de incluir a todos los colaboradores en cuatro campañas de sensibilización sobre temas institucionales generando conocimiento a partir de la divulgación de la misión, visión, direccionamiento estratégico, modus operandi avances, oportunidades, retos y trayectoria de la URT.

De otro lado en el SITIO, se tiene un espacio de planes y proyectos donde se publica la información para el usuario interno en el cual se encuentra el plan estratégico o cuatrienal de la Unidad, el plan de acción, el plan anticorrupción y servicio al ciudadano, plan de adquisiciones y los proyectos de inversión. Así mismo se divulgan lineamientos (actos administrativos, normatividad, manuales, etc.) y documentos propios de los procesos (procedimientos, formatos, manuales, instructivos, etc.) y un espacio en el cual se da a conocer toda la información vigente. Esta



## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

actividad se trabaja con las diferentes dependencias en cabeza de la Oficina Asesora de Planeación, donde cada uno de los delegados de los procesos lo alimentan.

Desde el proceso de Gestión Documental se han establecido los lineamientos para la administración de la correspondencia, de acuerdo con la normatividad aplicable, esto incluye la documentación del Programa de Gestión Documental y el establecimiento de formatos para la gestión de la correspondencia.

En este sentido los responsables del proceso han realizado durante el primer semestre de 2014 actividades de socialización y acompañamiento a las Direcciones Territoriales y demás unidades funcionales para la implementación de dichos lineamientos.

Mediante contrato No 872 de 2013 suscrito entre la UAEGRTD y la UT Soluciones de Gestión Documental RTD se contrató la adquisición de un sistema de Gestión Documental.

### **2.2.3. Sistemas de Información.**

La Unidad está trabajando en la implementación del sistema SRTDAF (Sistema de Registro de Tierras Despojadas y Abandonadas Forzosamente), en su avance se ha logrado poner en funcionamiento los módulos de: solicitud de ingreso, estudio del caso, trámite administrativo y administración del sistema; en etapa de construcción se encuentra el módulo de seguimiento a sentencias; en etapa de diseño se encuentra Étnicos, Fondo de Restitución y demandas.

Dentro de los avances en el componente de sistemas de información para este período, se evidencia la implementación del ERP Stone, con los módulos de nómina, inventarios y activos Fijos. Adicionalmente, se encuentra en proceso para contratar una Fábrica de software con los servicios de desarrollo, implementación y mantenimiento adaptativo y evolutivo de soluciones de software.

Además la Unidad se encuentra ejecutando contrato con una firma externa para obtener el diagnóstico de los sistemas de información y su interoperabilidad entre las distintas plataformas con las demás entidades.

Así mismo, la Unidad cuenta con un sitio Web, en el cual se puede acceder a la información de la misma, siguiendo los lineamientos de GEL. Cabe aclarar que actualmente la Unidad se encuentra en proceso para contratar el desarrollo de una nueva página web. Además internamente la Unidad tiene un sitio para compartir información bajo plataforma Share Point.

La Unidad cuenta con las Tablas de Retención Documental, las cuales fueron construidas y revisadas de manera participativa con las diferentes unidades funcionales; está prevista su aprobación en Comité de Eficiencia Organizacional.

### **DIFICULTADES**

Fortalecer el sistema de información de PQRS en cuanto a su seguimiento y control de la correspondencia relacionada con dichas PQRS.

Se han presentado retrasos para salir a etapa de producción del ERP en el módulo de Nómina debido a inconsistencias en la parametrización, en el momento se está trabajando para ajustar y salir a producción.

Al no estar aprobadas las Tablas de Retención Documental, se presentan debilidades en la identificación y organización de los archivos de gestión, cuya responsabilidad corresponde a las diferentes unidades funcionales de la Unidad.



## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

### *Estado general del Sistema de Control Interno*

La UAEGRTD se encuentra en una etapa de implementación del Sistema Integrado de gestión, así mismo y de acuerdo al Informe Ejecutivo Anual de Control Interno el índice de Madurez del MECI en la cual se evaluaron los factores del entorno de control, información y comunicación, actividades de control, administración del riesgos y seguimiento, para la entidad se estimó en 59.25%, ubicándose así en un nivel “Intermedio”, es decir, “que el modelo de control interno se cumple, pero con deficiencias en cuanto a la documentación o a la continuidad y sistemática de su cumplimiento, ó tiene una fidelidad deficiente con las actividades realmente realizadas.”<sup>2</sup>

De esta manera se destaca el avance en el módulo de información y comunicación con una calificación satisfactoria de 3.79, y el de Seguimiento calificación satisfactoria con 3.92 puntos; En este sentido los factores que se debe fortalecer de acuerdo a su calificación ubicados en un nivel intermedio son: entorno de control con 3.21, actividades de control 2.56 y Administración de Riesgos con un puntaje de 3,37.

En términos generales, desde la evaluación independiente que ha realizado la Oficina de Control Interno se puede determinar que el Sistema de Control Interno lleva un importante avance en la implementación y que adicionalmente se cuenta con un plan de trabajo para su implementación el cual tiene una fecha de finalización prevista para diciembre del presente año.

### *Recomendaciones*

De acuerdo al informe ejecutivo anual y las directrices sobre los aspectos a fortalecer el nivel de madurez del MECI, donde se recomienda contemplar como acciones de mejora los aspectos que para Unidad se han considerado como dificultades en la implementación del MECI consideradas en el presente informe. Así mismo se hace referencia a las siguientes:

- Realizar la medición del clima organizacional.
- El portal virtual contiene la información obligatoria a ser publicada según la función administrativa de la misma, pero no se encuentra completamente actualizada; en este sentido es importante articular con la OTI como responsable de la implementación de los lineamientos de Gobierno en Línea para identificar los requerimientos y responsabilidades en la publicación y actualización de información.
- Mejorar los mecanismos de comunicación tanto internos como externos.
- Asegurar la efectividad de los sistemas información que permita asegurar la operación eficaz de la unidad.
- Continuar con la implementación de los procesos, procedimientos y demás documentos en la totalidad de los procesos y a nivel territorial.
- Iniciar la implantación de las acciones de mejora que permita la gestión de las acciones correctivas y preventivas en la unidad. Así como el fortalecimiento de la herramienta donde se incluyan los espacios para analizar las causas, seguimiento (autoevaluación) y verificación de la efectividad de las acciones.
- Determinar e implementar para cada uno de los procesos los indicadores que miden la eficacia, eficiencia y efectividad.
- Fortalecer los mecanismos que permitan evaluar la satisfacción del cliente y las partes interesadas de la unidad, así como la caracterización de los mismos.
- Continuar con la estrategia de divulgación y acompañamiento por parte de los líderes de proceso en nivel central como en las territoriales sobre el sistema integrado de gestión.

<sup>2</sup> DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Evaluación del sistema integrado de control interno interpretación de resultados vigencia 2013. Marzo 2013.



## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

- En el marco del decreto 943 de 2014 donde se adopta la “Actualización del Modelo Estándar de control Interno-MECI, es prioritaria iniciar la transición para actualizar el MECI de la Unidad de conformidad con las fases y términos establecidos para cada una.

William Florentino Roa Quiñones  
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Paola Guevara – Equipo OCI  
Revisó: William Florentino Roa Quiñones