



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, o quien haga sus veces:	WILIAM FLORENTINO ROA QUIÑONES	Período evaluado: 12 de Marzo 2015 a 11 de Julio de 2015 Fecha de elaboración: 11 de Julio de 2015
---	-----------------------------------	---

1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

AVANCES

COMPONENTE DEL TALENTO HUMANO

Acuerdos, compromisos y protocolos éticos.

El grupo de Gestión de Talento y Desarrollo Humano socializó en el mes de abril de 2015 el código de ética de la Unidad Administrativa de Restitución de Tierras, cuyo objetivo del documento es “orientar las actuaciones de los servidores públicos, contratistas y pasantes de la Unidad respecto a los principios, valores y conductas que se deben seguir en el desarrollo de las diferentes actividades del SER - HACER institucional para el cumplimiento de su misión con criterios de eficiencia, eficacia y efectividad, en un ambiente laboral de respeto, calidad y confianza”.

Así mismo, con el fin de atender los requerimientos del código y afianzar el compromiso de todos los servidores públicos, contratistas y/o pasantes de la Unidad de Restitución de Tierras Despojadas, se firmó el “COMPROMISO DE CONDUCTA ÉTICA”.

En cuanto a estrategias de socialización de los principios y valores de la URT para el año 2015 el Grupo de Talento y Desarrollo Humano diseñó la forma de reconocer mensualmente a los colaboradores que dentro de sus acciones diarias se distinguen por practicar y vivenciar los valores del código de ética, contribuyendo a incorporar y fortalecer actitudes y prácticas éticas en el cumplimiento misional.

Para el desarrollo de esta actividad desde el mes de abril se socializa un valor o principio del Código de ética de la Unidad, en el cual mensualmente mediante un ejercicio de reflexión y evaluación en cada una de las dependencias. Esta evaluación adicionalmente, realiza un reconocimiento de un colaborador seleccionado por las áreas que se resalte por el valor trabajado, para posteriormente ser publicado en medios masivos de comunicación de la Unidad y entrega de certificado de reconocimiento.



Adicionalmente, se realizó una campaña de divulgación de los principios y valores ubicando un sticker en las pantallas de los computadores de los colaboradores que prestan sus servicios a la URT y representaciones in vivo de situaciones que hacían alusión a los principios y valores premiando a los



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

colaboradores que identificaron el valor correspondiente a la situación presentada, por otra parte el equipo de Desarrollo y Talento Humano.

- **Desarrollo del Talento Humano**

La Unidad en cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1785 de 2014, realizó la actualización del Manual de funciones mediante la adopción de la Resolución 170 de marzo de 2015 "Por la cual se actualiza y ajusta el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los Empleos de la planta de Personal de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas".

Así mismo, se adoptó el Plan de Bienestar 2015 identificado "con calidad y calidez" que se encuentra publicado en la página web de la entidad. Este plan ha sido elaborado teniendo en cuenta los siguientes aspectos: necesidades específicas de los funcionarios, resultado que se obtuvo mediante la aplicación de una encuesta virtual; normatividad vigente aplicada; orientaciones del comité de capacitación, bienestar e incentivos; resultados de la evaluación de cultura organizacional; resultados de consultoría sobre actualización código de ética; presupuesto asignado a la Unidad; evaluación de los programas de bienestar del año 2014 y el diagnóstico de riesgo psicosocial.

Los programas contemplados dentro de este plan que se deben desarrollar durante el 2015 se basan en los siguientes aspectos: recreación, deportivos y vacacionales "En forma por la convivencia"; artísticos y culturales "El arte con propósito"; promoción y prevención en la salud "Tu salud es calidad"; capacitación informal "Ampliando horizontes"; promoción de programa de vivienda "Mi meta es mi casa"; clima laboral y cultura organizacional "En unidad con Armonía"; adaptación al cambio organizacional "Estrategia 0 es 3"; preparar a los pre-pensionados y desvinculación asistida "Hacia un nuevo rumbo"; trabajo en equipo "La unidad es sinergia". Con los programas descritos se da cumplimiento a lo estipulado en el Decreto 1227 de 2005 en sus artículos 70 y 75. En el primer semestre se han organizado torneos de fútbol, bolos, domino, parques y ajedrez; se han realizado actos conmemorativos en torno a la celebración del día de la madre, padre, celebración de cumpleaños y día del servidor público.

Adicionalmente, se adoptó el Plan Institucional de Capacitación 2015 identificado "Con calidad hacia el fortalecimiento institucional" se encuentra publicado en la página web de la entidad y hace alusión al reto especial que tiene la entidad en cuanto a emprender la tarea de certificación en la Norma Técnica NTCGP 1000. El diagnóstico de necesidades se realizó por medio de un ejercicio en el que participaron 333 funcionarios a Nivel Central y Territorial diligenciando el "informe encuesta de necesidades de capacitación, entrenamiento y entrega de herramientas para el mejoramiento de los procesos al interior de la Unidad de Restitución de Tierras" y las reuniones sostenidas con cada uno de los líderes de los procesos y dicha priorización se concibe como la estrategia de re inducción para el fortalecimiento de las competencias laborales en aras del cumplimiento misional.

El PIC 2015 se encuentra enmarcado en 11 fases dentro de las cuales se definen: sensibilización; identificación de problemas de aprendizaje; consolidación del diagnóstico de necesidades de la Unidad; programación; ejecución; seguimiento y evaluación que incluye 5 procesos: Inducción, re inducción, capacitación funcionarios nombramiento ordinario, entrenamiento en puesto de trabajo, capacitación gratuita de la red de capacitación. Se tendrá modalidad presencial y virtual para la ejecución del PIC.

Por otra parte, en el mes de marzo de 2015 se realizó una jornada de inducción en la que se presentaron los diferentes temas relacionados con fines del Estado; la misión, visión, objetivos, código de ética, valores y principios que orientan las acciones de los servidores públicos de la entidad, SIGEP, viáticos, plan de bienestar y capacitación; y por medio de un juego la "lotería" se trataron temas asociados a situaciones administrativas y sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Así mismo el Programa de re inducción está enmarcado en temáticas que responden a los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

Otro aspecto relevante para este componente es el entrenamiento en puesto de trabajo, el cual la Unidad tiene establecido desarrollar actividades a través de taller didáctico presencial, estudios de casos y módulo didáctico virtual en la plataforma Moodle.

Como capacitación a funcionarios con nombramiento ordinario se ha destacado para los directivos de la entidad un coaching gerencial y para funcionarios de libre nombramiento y remoción un curso intermedio inteligencias múltiples para el desenvolvimiento personal.

El Plan de Incentivos 2015 se encuentra publicado en la página web de la entidad y tiene cobertura para funcionarios de libre nombramiento y remoción conformado por 3 técnicos y 2 profesionales; también define los incentivos pecuniarios y no pecuniarios, requisitos para el otorgamiento y criterios de desempate. El 30 de octubre de 2015 se llevará a cabo el reconocimiento de los mejores empleados y el 27 de noviembre de 2015 se llevará a cabo el Acto de proclamación y premiación de los mejores equipos

Es relevante precisar que los diferentes Planes han sido aprobados por el respectivo Comité.

En cuanto al sistema de evaluación de desempeño para los cargos de provisionalidad se está rediseñando el instrumento de acuerdo con las necesidades de la Unidad, teniendo en cuenta funciones, compromisos de las funciones y las competencias requeridas especialmente para el personal que va a terreno. El instrumento fue socializado el 22 de junio de 2015 en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo para la respectiva aprobación. Al igual se ha propuesto realizar la evaluación anualmente y únicamente de manera esporádica cuando por necesidades del servicio se requiera.

COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Planes, Programas y Proyectos

Como resultado de la actualización de la planeación estratégica para la vigencia 2015-2018, la Unidad ha venido desarrollando una herramienta bajo la metodología de cuadro de mando integral, la cual permitirá fortalecer el seguimiento y control al cumplimiento de los objetivos estratégicos; lo que aportará a que Dirección tome decisiones oportunas.

En cuanto a los acuerdos de Gestión, la Unidad avanzó en la articulación de estos frente a las estrategias y planes de acción para cada Gerente Público, los cuales fueron aplicados a los acuerdos de gestión firmados para la vigencia 2015.

La Unidad continúa con frecuencia quincenal realizando el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, instancia orientadora del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en donde se discuten todos los temas referentes a las políticas de desarrollo administrativo y demás temas que considere pertinente la administración.

Así mismo, se están desarrollando estrategias para fortalecer los análisis sobre los resultados y avances del cumplimiento del plan de acción que permita establecer acciones preventivas y/o correctivas para los casos en que no se cumplan con las metas establecidas.

Modelo de Operación por Procesos

El desarrollo del modelo de operación, está sustentado en la estructura organizacional de la Unidad, la cual fue adoptado mediante el Decreto 4801 de 2011, donde se identifican claramente los niveles de autoridad y responsabilidad a través de la definición de funciones para sus dependencias.

Como aporte al mejoramiento del Modelo de Operación por proceso de la Unidad, se realizó una nueva actualización al Mapa de Procesos, la cual consistió en incluir un nuevo proceso de apoyo “Gestión Jurídica”, el propósito de este proceso es el de recoger los temas relacionados con la gestión jurídica de la Unidad diferente a la parte misional de restitución, el cual fue aprobado en Comité Institucional de Desarrollo Administrativo de la URT el 25 de Mayo de 2015, como se muestra a continuación:



Figura 1. Mapa de Proceso de la Unidad Versión 4.

Fuente: <http://intranet.comunidad-urt/web/el-sitio/mapa-del-proceso>

Para la operación de la organización, le fue aprobado a la Unidad mediante el Decreto 4939 de 2011 una planta de personal conformada por 503 cargos.

Por otra parte, el Departamento Administrativo de la Función Pública, el día 8 de abril remitió el resultado sobre el informe ejecutivo anual de control interno presentado por la Unidad para la vigencia 2014, en el cual, se evidencia el resultado del indicador de madurez MECI que identifica el estado de desarrollo y fortalecimiento de los componentes del Modelo Estándar de control Interno MECI. La cual contemplo cinco factores: Entorno de control, Información y Comunicación, Direccionamiento Estratégico, Administración de Riesgos y Seguimiento, los cuales están expresados en puntajes de 1 a 5, a partir de estos factores la Unidad obtuvo un porcentaje final de madurez el cual se encuentra expresada entre 0 y 100%. En este sentido, el índice de madurez del MECI para la Unidad de Restitución en para la vigencia 2014 es del 82.4%, que con respecto al periodo 2013 se obtuvo un incremento del 39%. El nivel de Madurez del MECI de la unidad se ubica en nivel “Satisfactorio”, lo que indica que “la Entidad cumple de forma completa y bien estructurada con la aplicación del modelo de control interno, se toman acciones derivadas del seguimiento y análisis de la información interna y externa, permitiendo la actualización de sus procesos. La Política de Riesgos es conocida y aplicada por todos los procesos. Se cuenta con mapas de riesgos por proceso y el institucional, lo que facilita la gestión de sus riesgos”.¹

Por otra parte, la Oficina de Planeación está desarrollando a nivel nacional, talleres sobre la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública (NTC GP 1000), el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y los instrumentos de mejora adoptados por la URT. Estos talleres tienen por objetivo fortalecer la apropiación

¹ Departamento Administrativo de la Función Pública. Interpretación resultados evaluación MECI vigencia 2014. Abril 2014.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

de los procesos y promover la cultura de la calidad y el mejoramiento continuo, en los funcionarios y colaboradores, para lograr los propósitos de la Unidad. Para tal fin, se organizó un trabajo intensivo de dos días en cada Dirección Territorial y dos sesiones para las dependencias del nivel central.

Así mismo en estos talleres se recalca a los profesionales de planeación y gestión de las direcciones territoriales, la importancia de apoyar la socialización, apropiación, implementación, seguimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión, para asegurar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Estructura Organizacional

La Unidad realizó en el año 2013 un estudio de reestructuración organizacional con el fin de tener una estructura flexible a los cambios del entorno y que pueden llegar a afectar el cumplimiento de sus objetivos, como por ejemplo los futuros escenarios del postconflicto, en este sentido, es importante mencionar que la Unidad ha realizado estudios de cargas de trabajo de acuerdo a la metodología del DAFP y se encuentra pendiente surtir los trámites para su aprobación ante las instancias correspondientes del Gobierno Nacional; sin embargo es importante resaltar que este estudio es importante que se actualice de acuerdo con los nuevos retos de la Unidad.

Indicadores de Gestión

Se mantiene el seguimiento que realiza cada una de las áreas al resultado de los indicadores incluidos en el plan de acción con cortes trimestrales, en el cual se realiza un análisis de los factores de éxito y las dificultades que se han presentado para el cumplimiento de la meta del indicador. Así mismo los líderes de los procesos realizan la convalidación de la información reportada por cada una de las áreas.

En cuanto los indicadores de gestión, la Unidad se encuentra en proceso de definir los indicadores frente a los cuales se medirá la "gestión de los procesos"², cuya medición periódica permitirá establecer el logro de los objetivos y los resultados esperados del proceso.

Así mismo, se ha venido desarrollando un sistema de indicadores bajo la metodología del cuadro de mando integral, la cual permitirá fortalecer el seguimiento y control al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Políticas de Operación

En cuanto a las Políticas de Operación, la Unidad contempla las políticas de operación dentro de los mapas de riesgos por proceso. En este periodo se ha iniciado la actualización de los mapas de riesgos y en este sentido se verán actualizadas las políticas de operación de los procesos.

COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La gestión del riesgo de la Unidad se ha venido desarrollando en el marco de la política para la gestión del riesgo aprobada por el comité de eficiencia organizacional el 28 de julio de 2014, dentro de las cuales se destaca el fortalecimiento de la gestión del riesgo, teniendo en cuenta que los controles y las acciones contenidas en el plan de manejo deben ser objeto de autocontrol por parte de todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, de autoseguimiento por parte del líder de proceso y de monitoreo o seguimiento en el marco del proceso de evaluación del sistema de control interno de la UAEGRTD.

² Ibíd. 52 p.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

Se resalta que la Unidad se encuentra actualizando la metodología y mapa de riesgos para la gestión del riesgo, teniendo en cuenta las observaciones y recomendaciones dadas por la oficina de control interno en la evaluación realizada en el mes de marzo, así como del resultado del primer autoseguimiento realizado.

Dentro de los aspectos sobre los cuales se está realizando la actualización de la guía se destacan, entre otros, es el desarrollo del contexto estratégico para la gestión de riesgos de la Unidad, en la cual se reconozcan las condiciones internas y del entorno que pueden generar eventos que originan oportunidades o afecten negativamente el cumplimiento de la misión y objetivos de la Unidad; así como la modificación de la metodología para el análisis y valoración del riesgo.

Por otro parte, en el marco de los talleres realizados por la Oficina de Planeación, se está realizando la socializando del componente de Gestión del Riesgo.

DIFICULTADES

COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Planes, Programas y Proyectos

La aprobación del Plan Estratégico 2015-2018, no ha podido darse por parte del consejo directivo de la Unidad por cuestiones de agenda, sin embargo se contempla que para el mes de julio del presente año se pueda dar dicha aprobación.

Si bien la Unidad ha presentado un avance importante en la cultura del reporte de las actividades con respecto a la vigencia anterior, que se realiza en el aplicativo del Planeación, se pudo evidenciar algunas debilidades asociadas al reporte.

Es importante que se fortalezcan la toma de acciones resultantes del seguimiento de a los planes, programas y proyectos; con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La Unidad ha adoptado mecanismos para evaluar la gestión de los procesos respecto a los trámites y seguimientos respectivos, pero es necesario fortalecerlos a través de actividades sistemáticas de evaluación que permitan integralmente verificar el cumplimiento de los objetivos de los procesos.

Otro aspecto que ha dificultado el cumplimiento del componente de Direccionamiento Estratégico ha sido la insuficiente planta de personal para el cumplimiento de las funciones asignadas a la Unidad, que se ha debido suplir con contratos de prestación de servicios. En este sentido, la Unidad ha adelantado los estudios correspondientes para la aprobación de la reestructuración organizacional.

Es importante que se fortalezcan los mecanismos para realizar seguimiento al normograma que garantice que se encuentre actualizado así como de conocimiento los Líderes y de los funcionarios que hacen parte de cada uno de los procesos de la Unidad.

Modelo de Operación por Procesos

Si bien los procesos indican las responsabilidades que tienen las diferentes dependencias que participan en su gestión, es importante aclarar las responsabilidades a nivel de las Direcciones Territoriales en los documentos caracterización y mapa de riesgos de los procesos, situación que podría dificultar la



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

identificación de las mismas frente al cumplimiento de los objetivos y metas del proceso así como en la implementación de controles que permitan mitigar los posibles riesgos que se puedan presentar.

Es importante que la Unidad fortalezca la aplicación de los lineamientos establecidos en los documentos que hacen parte del sistema integrado de gestión, como son las caracterizaciones de los procesos, procedimientos, guías, procedimiento, entre otros. La importancia del Modelo de Operación como elemento del MECI, se constituye en el control que establece los métodos o mejores formas de operativizar las actividades de los procesos, así como regular la forma de operación de los servidores de la entidad, lo cual permite asegurar el logro de los objetivos y en este sentido garantizar los productos y/o servicios.

Indicadores de Gestión

Como oportunidad de mejora se hace relevante reconocer los indicadores de procesos dentro de los indicadores de la Unidad. Si bien, la Unidad contempla los indicadores del Direccionamiento Estratégico y de los objetivos, no es claro como a partir de los resultados de los productos y/o servicios se han diseñado indicadores que permita realizar seguimiento a los resultados esperados de cada uno de los procesos, en relación con los productos y servicios que esta genera para la ciudadanía o partes interesadas de la unidad.

Políticas de Operación

Aunque se han elaborado las políticas de operación a los riesgos de los procesos, es importante que adicionalmente se contemplen las políticas de operación asociadas al componente de Direccionamiento Estratégico, para ejecutar los procesos, y actividades en cumplimiento de la función, los planes, programas y proyectos y, con el que se permita a la entidad fijar guías de acción orientadas a la ejecución eficaz y eficiente de las operaciones, así mismo facilitar el control administrativo y de manejo de los tiempo que dan seguridad y confianza a quien debe responder por la ejecución de procedimientos y actividades específicas, "Manual Técnico del Modelo estándar de control interno para el estado Colombiano MECI 2014. Pág. 55. Adicionalmente se hace necesario fortalecer el proceso de divulgación de las políticas de operación de los procesos.

Se resalta la importancia que durante el proceso de inducción y reinducción se incluyan las políticas de operación vigentes en la entidad, y especificar a qué procesos responde cada una de ellas, o si son de carácter general.

COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Políticas de Administración del Riesgo

Continuar con las actividades de socialización y acompañamiento en la gestión del riesgo de la Unidad en las territoriales con el fin de asegurar la concientización de servidores públicos en la importancia de definir los controles y las acciones de mitigación de los riesgos.

Identificación del Riesgo

Es importante que periódicamente se revise los factores tanto internos como externos que afectan el objetivo de los procesos, en razón a que esta actividad no es estática y permita un análisis real del marco de referencia para la gestión del riesgo de la Unidad, teniendo como base el análisis del contexto que realizó la Unidad para la actualización de la Planeación estratégica.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

Los líderes de los procesos pueden realizar reuniones de manera independiente con sus equipos de trabajo y de manera transversal en las territoriales, para revisar la identificación de los riesgos así como la evaluación a la efectividad de los riesgos.

Análisis y Valoración del Riesgo

Dentro de la revisión periódica a los mapas de riesgos es importante que se establezca el concepto sobre la efectividad de los controles así como la identificación de las acciones correctivas o preventivas que se puedan detectar durante la ejecución de esta actividad.

Es importante, que para el seguimiento que realizan tanto las territoriales como los líderes de los procesos se retroalimenten para detectar oportunidades de mejora o retroalimentación en la identificación de los riesgos y controles. Así mismo la publicación de los resultados de este seguimiento con el fin de que los equipos de trabajo tengan conocimiento sobre los resultados y acciones emprendidas con respecto a su gestión.

Se presenta dificultad en la presentación oportuna de los reportes del autoseguimiento de los mapas de riesgos, situación que retrasó el proceso de consolidación de la información y socialización de las mismas con los líderes de los procesos.

Dentro del Plan de Manejo de los riesgos, no se contemplan los controles adecuados, para los casos, en que los controles no sea suficiente o efectivos, tal y como lo establece el MECI 2014 que los define como "... el que está presente si la dirección ha planificado y organizado (diseñado) las operaciones de manera tal que proporcionen un aseguramiento razonable de que los objetivos y metas de la organización serán alcanzados de forma eficiente y económica".

2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

AVANCES

COMPONENTE DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Autoevaluación del control y gestión

Se resalta dentro de las actividades que la Unidad ha venido desarrollado como parte de la autoevaluación del control y la gestión, las lideradas por la Oficina Asesora de Planeación, enmarcadas dentro del plan de trabajo para la certificación en calidad NTCGP 1000 y aprobadas por el Comité Directivo; la primera de ellas la realización del "segundo seminario de planeación y gestión: Fortaleciendo la cultura de calidad y el mejoramiento continuo en la URT" realizado los días 26,27, 28 y 29 de Mayo en la ciudad de Pereira; en la cual asistieron los profesionales de planeación y gestión de las direcciones territoriales, así como los representantes de las dependencias misionales (Subdirección y Direcciones Técnicas). Y la segunda, la realización de talleres a nivel nacional para los meses de junio a agosto, cuyo propósito se definió como "fortalecer las capacidades de los participantes para que faciliten el proceso de implementación del Sistema Integrado de Gestión y certificación de calidad desde sus roles como líderes de proceso", dentro de los temas que se vienen trabajando, se incluyen los relacionados a indicadores de gestión, mapa de riesgos, planificación de los productos y servicios, producto no conforme, planes de mejoramiento, entre otros, los cuales deberán aportar a la autoevaluación y control de la unidad.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

A través de la formulación, implementación y seguimiento de los planes de acción, la Unidad ha mantenido prácticas de autoevaluación del control y gestión que han permitido que líderes de procesos fortalezcan sus capacidades y desempeño frente al cumplimiento de las metas establecidas. Muestra de ello ha sido el reporte de los seguimientos, logros y dificultades en el cumplimiento de las actividades, así como la convalidación que realizan los líderes de procesos, que ha permitido la definición de lineamientos respecto a las metas reportadas en el plan de acción e impulsado una dinámica de retroalimentación entre las diferentes áreas funcionales de la Unidad.

Otra herramienta utilizada por la Unidad para la autoevaluación de la gestión son los mapas de riesgos mediante el autoseguimiento, que como resultado de este se está realizando una actualización a los mapas de riesgos de los procesos.

Otra actividad realizada por la Unidad que se enmarcan dentro de este componente, fue la realizada por la Oficina de Control Interno en el "II Seminario "Innovación en la gerencia pública y Gestión del Autocontrol" espacio en el que se expusieron los principios, valores, modelos de seguimiento y monitoreo en la gestión pública para promover el autocontrol y autoevaluación en los procesos de la Unidad de Restitución de Tierras, la cual llevo a cabo el 5 de Junio de 2014 en la ciudad de Medellín. Los temas que se trataron fueron los siguientes: el control interno y la cultura del autocontrol; innovación en la gerencia pública; arquitectura empresarial para la gestión de empresas del estado; ingeniería de valor para entidades en posconflicto; "autoconocimiento" competencia clave para los líderes de hoy; el papel del control interno en la lucha contra la corrupción; estrategias para la articulación de los procesos de restitución y la cultura de la gestión en las entidades públicas.

COMPONENTE AUDITORIA INTERNA

Auditoría Interna

La Oficina de control Interno en este cuatrimestre ha venido desarrollando 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 gestión documental, macroproceso de gestión de restitución Ley 1448 de 2011 para los procesos de registro y etapa judicial, mejoramiento continuo, gestión comunicaciones, gestión documental, entre otros. Adicionalmente, se realizó una visita extraordinaria a la dirección territorial Atlántico.

Así mismo el grupo de trabajo de la Oficina de Control Interno, ha realizado Jornadas de Fortalecimiento con el fin de mejorar y mantener las competencias de los auditores internos, las cuales se tiene contemplado realizar mensualmente. Para este periodo se trataron los siguientes temas: Plan anual adquisiciones, aspectos relacionados con el talento humano, gestión del riesgo y gestión del conocimiento.

COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

Plan de mejoramiento

La Unidad avanzó en la mejora del formato de Plan de Mejoramiento en el cual no solamente se contemplaron los relacionados a los entes de control como la Contraloría General de la República, sino también de otras fuentes como auditorías internas, indicadores, producto no conforme, entre otros.

Así mismo, se ha avanzado en la compilación de los planes de mejoramiento resultantes de auditorías y otros orígenes con el fin de centralizar la información en un solo plan de mejoramiento que facilite su



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

control y gestión por parte de la Oficina Asesora de Planeación. Lo anterior, también detecta la oportunidad de actualizar el procedimiento Acciones Correctivas, preventivas y de mejora MC-PR-06.

En cuanto al Plan de Mejoramiento resultante de las auditorías realizadas por la CGR y de acuerdo a los seguimientos realizados por la Oficina de Control interno, se reporta un cumplimiento del 98% de las actividades programadas a 30 de junio de 2015.

DIFICULTADES

COMPONENTE DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Autoevaluación del control y gestión

Si bien, se tienen establecidos lineamientos y responsabilidades frente al autoseguimiento de los mapas de riesgos de los procesos, los cuales se encuentran documentados en la “Guía para la administración del riesgo” MC-GU-02 Versión 2, falta hacer precisión frente a las responsabilidades que tienen en esta materia el nivel central y territorial, así como las actividades para su articulación correspondiente y una definición de indicadores que permita monitorear los riesgos y determinar si los controles establecidos son efectivos o no; con el propósito de emprender planes de mejoramiento que permita asegurar el logro de los objetivos propuestos.

Otra de las dificultades que no ha permitido un completo ejercicio de autoevaluación es no contar con indicadores de gestión por procesos, desconociéndose la gestión de los mismos y por consiguiente la toma de acciones de mejoramiento, cubriéndose sólo los de tipo operativo que corresponden a los definidos en los planes de acción.

Es importante dar continuidad a la aplicación de encuestas, así como a la realización de talleres, como herramientas para promover la autoevaluación institucional, dándole un mayor enfoque a conocer aspectos claves y comportamientos asociados a este componente, como por ejemplo, identificar si desde los procesos se han tomado acciones de mejora producto del autoseguimiento de los mapas de riesgos o producto del seguimiento a los planes o programas asignados.

En este contexto, igualmente será importante que los informes de avance de implementación de los procesos, presentados por la Oficina Asesora de Planeación como una de las herramientas para fomentar la autoevaluación, tengan continuidad en su presentación e incorporen dentro de su alcance la verificación de aspectos claves de la autoevaluación del control y la gestión, como son la toma de acciones de mejora a partir del autoseguimiento a los mapas de riesgos, análisis y evaluación de indicadores, seguimiento a los planes de acción, entre otros, todo ello en concordancia con la naturaleza del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad. E igualmente, contemple los resultados que arrojan los procesos de evaluación realizados a través del Aplicativo MECI y el Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión, como insumo para alimentar el proceso de autoevaluación institucional.

COMPONENTE AUDITORIA INTERNA

Auditoría Interna

Las dificultades que se identifican dentro del componente de auditoría han sido particularmente con la interrelación que tiene las auditorías con el proceso de Mejoramiento Continuo, en cuanto a la gestión de los planes de mejoramiento por parte de algunos procesos en cuanto a su formulación. Si bien la Unidad cuenta con un procedimiento documentado y herramienta para planes de mejoramiento, se evidencia dificultad de los líderes de proceso y cogestores en la formulación de los mismos de manera oportuna, así



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

como la presentación de un ejercicio consistente con los resultados de las auditorías y los lineamientos establecidos desde el proceso de Mejoramiento Continuo. Esta situación podría limitar el ejercicio de cierre de la auditoría respecto a la verificación de la efectividad de las acciones de los planes de mejoramiento. En este sentido, es importante promover su implementación a través del acompañamiento que se pueda realizar a líderes de proceso, cogestores, funcionarios y demás colaboradores que participan en los procesos.

COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

Plan de mejoramiento

Es importante fortalecer la aplicación e interiorización de la herramienta de plan de mejoramiento, puesto que en él se integran todas las acciones de mejoramiento que tienden a fortalecer tanto a los procesos como a los servidores públicos y a la Unidad misma; por lo tanto se hace necesaria la articulación interdisciplinaria de áreas y procesos para determinar tanto las causas como los planes que eliminen dichas causas.

3. EJE TRASVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

AVANCES

Información y Comunicación Externa

Sobre este elemento se mencionan los avances en la implementación de la herramienta tecnológica para gestión de las PQRS y denuncias en todas las direcciones territoriales y en el nivel nacional, actividades que han estado en permanente seguimiento y acompañamiento por el proceso de Atención a la Ciudadanía desde el nivel central, en relación con el cumplimiento de términos así como en la tipificación y escalonamiento de las PQRS y denuncias. Es importante indicar que desde el 28 de mayo de 2015 entró en operación el nuevo operador del Contac Center, Proveedor Outsourcing SA y se encuentra en periodo de transición, el cual está establecido por dos meses a partir de la fecha de entrada a producción. Si bien el proceso se encuentra normalizado, el periodo de transición considera la migración de datos y armonización de los procedimientos correspondientes.

Con relación a la rendición de cuentas, la Unidad aprobó su Estrategia de Rendición de Cuentas RdC -2015 el día 27 de abril de 2015 en Comité de Desarrollo Administrativo; el documento que fue elaborado conjuntamente con la participación de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, Grupo de Talento Humano, Dirección Social, Oficina de Tecnologías de la Información, Oficina Asesora de Comunicaciones y la Oficina Asesora de Comunicaciones contempla el correspondiente cronograma de actividades, cuya definición se orientó en los elementos y lineamientos establecidos en el "Manual Único de Rendición de Cuentas" del DAFP – DNP, como son información para la rendición de cuentas, diálogo y retroalimentación e Incentivos. El documento se encuentra publicado y disponible en la página web de la Unidad en el enlace "Transparencia y Acceso a la Información". Respecto a las audiencias de rendición de cuentas se han programado ocho, las cuales corresponden a los departamentos objeto de intervención de la estrategia institucional 2015 (Sucre, Magdalena, Eje Cafetero, Cundinamarca, Magdalena Medio, Atlántico, Cesar – La Guajira y Bolívar) y cuyo periodo de realización está establecido para el último trimestre del año. Dentro de este mismo contexto de información y comunicación externa la Unidad habilitó en su nueva página web espacios de atención e interacción en línea para la ciudadanía tales como Blogs, Foros y Chat; así mismo están habilitados y operan los espacios para el registro y consulta de respuestas de PQRS y denuncias.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

Liderado por la Oficina Asesora de Comunicaciones se continúan realizando los monitoreo de medios de comunicación audiovisual, radial, impresa y virtual, los cuales recogen información importante sobre el cubrimiento y exposición de temas relevantes para la Unidad de Restitución de Tierras. Producto de estas actividades se han focalizado acciones para el fortalecimiento de la difusión de información, como son mejorar las relaciones o vínculos con los Community Manager de las entidades gubernamentales, las redes sociales de los medios de comunicación, así como el componente audiovisual de las redes sociales y la relación con los periodistas de medios de comunicación.

Actualmente se adelantan las actividades para la contratación de los servicios para la aplicación de la encuesta 2015. Mediante Resolución No 0263 de 29 de abril de 2015, se ordenó la apertura del proceso de selección por Concurso de Méritos No CM-URT-02-2015, el cual tiene por objeto "Contratar los servicios de una consultoría para diseñar, elaborar, toma de información, aplicación de encuestas de satisfacción, evaluación, socialización, construcción y actualización de los indicadores de satisfacción de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras". De acuerdo con Adenda No 8 del día 3 de julio de 2015 la publicación del acto administrativo de adjudicación o declaratoria de desierto está prevista realizarse el 13 de julio de 2015 en el Portal Único de Contratación del SECOP (www.colombiacompra.gov.co).

Información y Comunicación Interna

Respecto a las Tablas de Retención Documental de la Unidad, es importante indicar que una vez emitido el concepto técnico de evaluación y convalidación del Archivo General de la Nación, el cual fue informado el día 15 de abril de 2015 se procedió a la revisión y actualización de las mismas en mesas de trabajo conjunta con las áreas responsables (o áreas productoras) y con el acompañamiento del equipo de Gestión Documental y la Oficina Asesora de Planeación, actividad que se realizó desde mediados del mes de abril hasta mediados del mes de junio del 2015. Los ajustes fueron presentados y sustentados al evaluador del Archivo General de la Nación junto con el Cuadro de Clasificación Documental y con lo cual se procedió a la suscripción de las firmas correspondientes, actividad que se encuentra en proceso junto con el ajuste de anexos relacionados. Culminada estas actividades, los soportes correspondientes serán enviados al Archivo General de la Nación como producto final y se procederá a su implementación.

Como instrumento archivístico y complementario para la gestión de la información y comunicación interna, el proceso de Gestión Documental estableció el "Manual para la Administración de las comunicaciones Oficiales" documento aprobado el 21 de abril de 2015 y que normaliza los lineamientos para la recepción, radicación, distribución y trámite de la documentación producida y recibida por la Unidad de Restitución de Tierras, así como identifica los niveles de responsabilidad y autoridad para la gestión de las misma.

Atendiendo a la necesidad de controlar y asegurar el trámite de los actos administrativos de la Unidad, mediante los cuales se determinan decisiones de naturaleza administrativa, conjuntamente la Secretaría General, la Dirección Jurídica y la Oficina Asesora de Planeación elaboran un procedimiento para normalizar las actividades y tener la trazabilidad que se requiere.

Otro avance importante en la implementación de este eje fue la puesta en operación de la Intranet "ComUnidad", la cual fue estructurada de tal forma que facilitara a los colaboradores de la Unidad la identificación y consulta de lineamientos y documentación asociados a los diferentes procesos, así como las principales noticias y eventos de la Unidad. A través de la intranet se habilitaron los permisos para que las áreas, a través de sus web master satélites, informen sobre las actividades y resultados del ejercicio de las funciones de su competencia, aspectos que claramente fomentan la comunicación interna entre los proceso.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

La incorporación de las carteleras digitales, como medio de comunicación en las oficinas del nivel central se constituye en un elemento importante para informar a los colaboradores de la Unidad sobre temas asociados a los procesos y su gestión, así como sobre eventos y noticias de interés institucional, temas de bienestar, entre otros.

Sistemas de Información y comunicación

El proceso de Gestión Documental cuenta con un sistema de información – Gestor Documental “DOCMA” el cual se encuentra en fase de producción e implementación a nivel nacional específicamente para la radicación de entrada y salida de correspondencia, actualmente de forma gradual se está implementando en las oficinas territoriales, además de adelantar la contratación de compra para dotar a las mismas con los equipos de cómputo y escáner necesarios para cumplir con el objetivo del aplicativo y del proceso.

Respecto a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), en el pasado mes de junio entro en operación un nuevo operador del Contac Center llamado Outsourcing S.A., el cual fue seleccionado mediante el procedimiento de acuerdo marco de precios # CCE-150-1-2014 de Colombia compra eficiente, además se sigue contando con el apoyo de los aplicativos SIRREC y CRM; como se mencionó anteriormente actualmente aún se encuentra en proceso de implementación a nivel nacional el sistema de gestión documental DOCMA, el cual contara con una interfaz de comunicación con el CRM, por lo anterior SIRREC dejara de ser utilizado.

Se ha facilitado el trámite de ingreso y seguimiento a los ciudadanos y grupos de interés a las peticiones en línea en la nueva versión de la página web de la Unidad, actualizando el procedimiento y prescindiendo del formulario de inscripción como paso prerequisite.

Con relación a los procesos misionales, la Unidad por medio del proyecto de Fábrica de software ejecutado por un tercero, contrato los servicios de desarrollo, implementación y mantenimiento adaptativo y evolutivo de soluciones de software, el cual se tiene proyectado finalizar en el mes de septiembre de 2015.

Frente a los lineamientos relacionados con los medios de acceso a la información, la Unida ya cuenta con la nueva versión del sitio Web, que ha tenido en cuenta para su desarrollo los lineamientos de la estrategia de Gobierno en Línea y la Ley 1712 de 2014 de Transparencia de la información, este nuevo sitio facilita la navegación y consulta del contenido publicado y permite una administración descentralizada en la que cada área por medio de webmaster satélites mantendrán actualizada toda la información. Además también entro en producción el nuevo portal de Intranet, que también permite gestionar por procesos el flujo de información y comunicación interna, este nuevo “sitio” permite ubicar con mayor facilidad la información a consultar.

A nivel de seguridad en los sistemas de información, la Unidad recientemente fortaleció su equipo con un oficial de seguridad para continuar con el proceso de diseño e implementación de un sistema de gestión de seguridad de la información, actualmente la Oficina de tecnologías de la Información (OTI) se encuentra analizando y actualizando las políticas de seguridad, lo anterior como se había mencionado en el informe anterior cuenta con la asesoría técnica de la Agencia de Cooperación Japonesa JICA

DIFICULTADES

Información y Comunicación Externa

Persiste como dificultad la carencia de un plan de comunicaciones que incorpore acciones y mecanismos de comunicación coherentes con las particularidades y necesidades de la ciudadanía y grupos de interés, así como que esté articulado con las estrategias institucionales de la Unidad; un plan que permita



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

igualmente evaluar la gestión que realiza la Unidad en esta materia y se puedan tomar las acciones de mejora correspondientes.

Otro aspecto identificado y asociado dentro de lo enunciado anteriormente, es que el documento “Estrategia de rendición de Cuentas Rdc – 2015”, si bien cuenta con un capítulo de caracterización de ciudadanos y grupos de interés, este se limita a listarlos como Ciudadanos Víctimas del Conflicto, Mujeres víctimas del conflicto armado, Comunidades indígenas, Comunidades Negras, Afro, Raizales y Palenques, Niños, Niñas y Adolescentes, entre otros, sin una adecuada identificación y análisis de variables (características, actitudes o preferencias) que permita diferenciarlos y establecer una estrategia de comunicación asertiva frente a las necesidades de información y comunicación que cada uno demanda. Es importante indicar igualmente como dificultad, el no contar con la aprobación del documento “Esquema de Publicación y Política Editorial y de Actualización” de la Unidad y por consiguiente su socialización e implementación, como instrumento de control frente a los requerimientos de Gobierno en Línea - GEL, Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y su decreto reglamentario, Decreto 103 de 2015, así como frente a los roles que tendrán los web master satélites.

De acuerdo con evaluación realizada por la Oficina de Control Interno y presentada en su “Informe de Seguimiento a la Rendición de Cuentas Estrategia 2015” de junio de 2015, se evidenció que los espacios de atención en línea tales como Blogs, Foros y Chat no operan o no disponen de información para promover la participación de la ciudadanía y grupos de interés. Así mismo se pudo verificar que los canales RSS dispuestos en la página web de la Unidad, no se encuentran habilitados o no operan, constituyéndose en un elemento menos frente a los servicios de información a los cuales pueden acceder los ciudadanos para recibir información y contenidos de interés (noticias, boletines, publicaciones, eventos, avisos de resultados).

Información y Comunicación Interna

Sobre este elemento, igualmente se precisa como dificultad la carencia de un plan de comunicaciones que, asociado a una adecuada caracterización de los grupos de interés que incluya necesariamente a los colaboradores de la Unidad, incorpore mecanismos de comunicación asertiva acorde con las características y flujos de información de los procesos.

Así mismo se identifica como dificultad para el funcionamiento de la información y comunicación interna, no contar con la aprobación, socialización e implementación del “Esquema de Publicación y Política Editorial y de Actualización”, el cual contempla los lineamientos y pautas frente al uso de los diferentes medios electrónicos de comunicación interna dispuestos por la Unidad, tales como correo electrónico, Chat Lynk intranet ComUnidad y red social Yammer, así como los roles que desempeñaran los web master satélites.

Si bien se cuenta con el Programa de Gestión Documental, en éste no se precisan lineamientos frente a los requerimientos a los que hace referencia la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y su decreto reglamentario, Decreto 103 de 2015, y que están relacionados entre otros con la articulación y/o integración del programa con los instrumentos de gestión de información, tales como Registro de Activos de información, Índice de Información Clasificada y Reservada y el Esquema de Publicación de Información o la definición de políticas para la gestión de documentos electrónicos; así mismo y atendiendo a lo indicado en el Art. 48 del Decreto 103 de 2015 relacionado con la conservación de la Información publicada con anterioridad en la página web o en sistemas de información, el programa debe contemplar la definición de un *“procedimiento para retirar la información que haya sido publicada y garantizar la recuperación de información retrospectiva que haya sido desfijada o retirada”*.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

Otro aspecto dentro de este elemento y que ha presentado dificultad en la gestión de la información y comunicación interna es la poca apropiación del sistema de información que soporta los procesos misionales, el cual se constituye en un instrumento importante para el control de los registros y el procesamiento y análisis de datos necesarios para la toma de decisiones.

Sistemas de Información y comunicación

Con relación a los datos contenidos en los sistemas misionales de la Unidad, se han presentado dificultades en cuanto a la calidad, completitud y actualización de los mismos debido al manejo de la información por parte de los usuarios, situación que afecta la integridad de la información así como la entrega oportuna y disponibilidad de la misma, debido a lo anterior la Unidad está llevando a cabo actividades para superar el tema generando procedimientos, lineamientos y disponiendo de personas para depurar la información.

Se han presentado inconvenientes de estabilización en el ERP (sistema de planificación de recursos empresariales) que contiene los módulos de Nómina y almacén e inventarios; los incidentes se han escalado al proveedor de la herramienta para ajustar y mejorar los resultados, de esta manera se espera poder superar los obstáculos para contar con la herramienta a plenitud.

Por otra parte, se pudo identificar inconvenientes en cuanto a la cultura al cambio, respecto a la sistematización de procedimientos que se venían realizando de forma manual como se puede evidenciar en la implementación del aplicativo DOCMA del proceso de gestión documental.

Respecto al nuevo portal Web, la Unidad aún se encuentra estabilizando y completando la información publicada, con ayuda de los Web master satélites.

La complejidad del desarrollo de los sistemas de información misionales, ha hecho que se realicen prorrogas al proyecto contratado de Fábrica de software, lo cual ha extendido el tiempo de salida a fase de producción de los módulos y las capacitaciones respectivas para el manejo de los mismos.

Estado general del Sistema de Control Interno

El Sistema Integrado de Gestión de la Unidad el cual incluye el componente del Modelo Estándar de Control Interno, ha logrado grandes avances en su establecimiento y mantenimiento, lo anterior sustentando en actividades como es el caso de herramientas que permitan la autoevaluación y control de la planeación estratégica; mejoramiento de la metodología y herramienta para la gestión del riesgo y el fortalecimiento de las actividades de capacitación y la socialización asociados al sistema integrado de gestión.

En términos generales, desde la evaluación independiente que ha realizado la Oficina de Control Interno se puede determinar que el Sistema de Control Interno continua avanzando de una manera importante en su gestión.

Recomendaciones

- En el marco del Decreto 943 de 2014, se recomienda realizar nuevamente un diagnóstico sobre el modelo estándar de control interno, teniendo en cuenta la fase de cierre de la actualización del MECI: 2014, en la cual se contempla la actividad de "Realización del nuevo diagnóstico" y "análisis de los resultados del diagnóstico".



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

Recomendaciones

- Pese a la actualización y ajuste del Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales para los Empleos de la planta de Personal de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas que dio cumplimiento al Decreto 1785 de 2014 es necesario que se valide con los líderes de proceso los diferentes perfiles y competencias de los cargos, debido a que no se evidencia la participación de las dependencias en la actualización y ajuste del mismo de acuerdo con la directrices acordadas en el comité de coordinación de control interno realizado en diciembre 2014.
- En cuanto al Plan de Bienestar, se recomienda ejecutar todas las actividades en el transcurso del año con el fin de evitar que se acumulen en los dos (2) últimos meses del año (noviembre y diciembre) la realización de las mismas imposibilitando la participación de los funcionarios por los compromisos laborales correspondientes a cierre de año.
- Los actos administrativos mediante los cuales se adoptan los diferentes Planes deben estar publicados en la página web de la entidad.
- Como oportunidad de mejora es importante fortalecer el seguimiento a los riesgos más relevantes de la Unidad, los cuales se encuentran establecidos dentro del mapa de riesgo institucional, el cual, cuenta con fecha de actualización del 1-08-2014 y disponible en la Intranet ComUnidad, proceso de Mejoramiento Continuo.
- Fortalecer las actividades para concientizar a los servidores públicos y contratistas de la importancia de revisar y hacer seguimiento oportuno al mapa de riesgos; así como el de asegurar la adecuada implementación de los controles para mitigar los riesgos.
- Socializar los resultados de las encuestas de satisfacción del ciudadano que permita a las Direcciones Territoriales y demás unidades funcionales que tienen contacto con la ciudadanía orientar sus acciones para fortalecer los procesos de atención al ciudadano.
- Es necesario establecer estrategias para la elaboración de los normogramas de los procesos, igualmente se precise la responsabilidad frente a su documentación, divulgación y actualización.
- Se hace prioritaria la aprobación, socialización e implementación del “Esquema de Publicación y Política Editorial y de Actualización” de la Unidad, la cual necesariamente debe incorporar políticas sobre la forma como operarán los servicios en línea tales como Blogs, Foros y Chat, sobre el uso de los diferentes medios de comunicación interna que ha dispuesto la Unidad, así como estar armonizado con los requerimientos de la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y su decreto reglamentario, Decreto 103 de 2015.
- Se sugiere tomar como referencia la “Guía para la caracterización de usuarios de las Entidades Públicas” del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, noviembre de 2011, para orientar la identificación y análisis de variables tales como edad, nivel de escolaridad, situación de discapacidad, ubicación geográfica, entre otros, de tal manera que la caracterización proporcione elementos para definir una estrategia de comunicación apropiada a las necesidades de los usuarios o grupos de interés y fomenten la participación ciudadana.
- Es necesario formular e implementar un plan de comunicaciones, que partiendo de las características de los ciudadanos y grupos de interés, determine acciones y mecanismos que fomenten su conocimiento sobre la gestión de la Unidad y su participación en el seguimiento correspondiente.
- Revisar y actualizar el Programa de Gestión Documental de tal forma que los lineamientos establecidos armonicen con los requerimientos normativos de la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y su decreto reglamentario, Decreto 103 de 2015.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

Recomendaciones

- Es necesario fortalecer los conocimientos sobre gestión archivística y control de los registros en los colaboradores que participan en la gestión de los procesos misionales, de tal forma que se garantice que los datos e información se genere de manera oportuna y proporcione evidencia de la realización eficiente y efectiva de las actividades para la toma de decisiones.

William Florentino Roa Quiñones
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Paola Guevara, Adriana Malaver, Mónica Mejía y Luis Alejandro Ruiz
Revisó: William Florentino Roa Quiñones

