

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 1 de 12
	PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME DE EVALUACIÓN	

INFORME DE EVALUACIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CORTE A 31 de AGOSTO DE 2015

Septiembre de 2015

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



MinAgricultura
Ministerio de Agricultura
Y RERURBICULTURA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
POR EQUIPAR EDUCACION

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

Carrera 12 No. 71-99 Teléfonos (57 1) 5998227- 5661164 – 5661596 - Bogotá, D.C.. - Colombia
www.restituciondetierras.gov.co

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN.....	3
2.	ALCANCE DE LA EVALUACIÓN.....	3
3.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	3
4.	METODOLOGÍA.....	4
5.	DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO Y CONTROL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.5	
5.1	PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	5
5.2	SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....	6
5.3	TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	7
5.4	CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	8



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

Carrera 12 No. 71-99 Teléfonos (57 1) 5998227- 5661164 – 5661596 - Bogotá, D.C. - Colombia
www.restituciondetierras.gov.co

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 3 de 12
	PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME DE EVALUACIÓN	

1. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

El presente informe tiene como propósito realizar seguimiento y control a las acciones definidas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano, de acuerdo a lo establecido en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y la “Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión” en el marco de la Ley 1474 de 2011, que asigna a las Oficinas de Control Interno la responsabilidad de hacer seguimientos a la elaboración y evaluación de la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con corte a 30 de Abril entre otras fechas.

2. ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

El seguimiento y control a las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano con corte a 31 de agosto de 2015.

3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los documentos y normas que se tuvieron en cuenta para la evaluación fueron los siguientes:

Constitución Política de Colombia 1991. Art. 209 y 269

Ley 87 de 1993. Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.

Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en su artículo 7 establece que todas las entidades deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.

Decreto 2482 de 2012. Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión, en su Artículo 3 literal b) describe el Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los requerimientos asociados a la participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al



MinAgricultura
Ministerio de Agricultura
y Ruralidad



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

Carrera 12 No. 71-99 Teléfonos (57 1) 5998227- 5661164 – 5661596 - Bogotá, D.C. - Colombia
www.restituciondetierras.gov.co

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 4 de 12
	PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME DE EVALUACIÓN	

ciudadano, como medios para la activa participación de la ciudadanía, en desarrollo de la política relacionada con la “Transparencia, participación y servicio al ciudadano”

Directiva Presidencial 09 de 1999. Lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.

Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. 2012. en el capítulo V, relacionado con Consolidación, Seguimiento y Control describe: “Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas en las siguientes fechas, 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31”.

Guía para la administración del Riesgo MC-GU-02. Versión 2.

4. METODOLOGÍA

La evaluación contempló como actividades metodológicas las siguientes:

- Solicitud de información a las áreas responsables de las actividades del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano
- Verificación del Seguimiento a las estrategias anticorrupción y atención al ciudadano 2015.
- Revisión y verificación de la página web de la Unidad.
- Revisión y verificación evidencias suministradas por las áreas.
- Entrevistas.

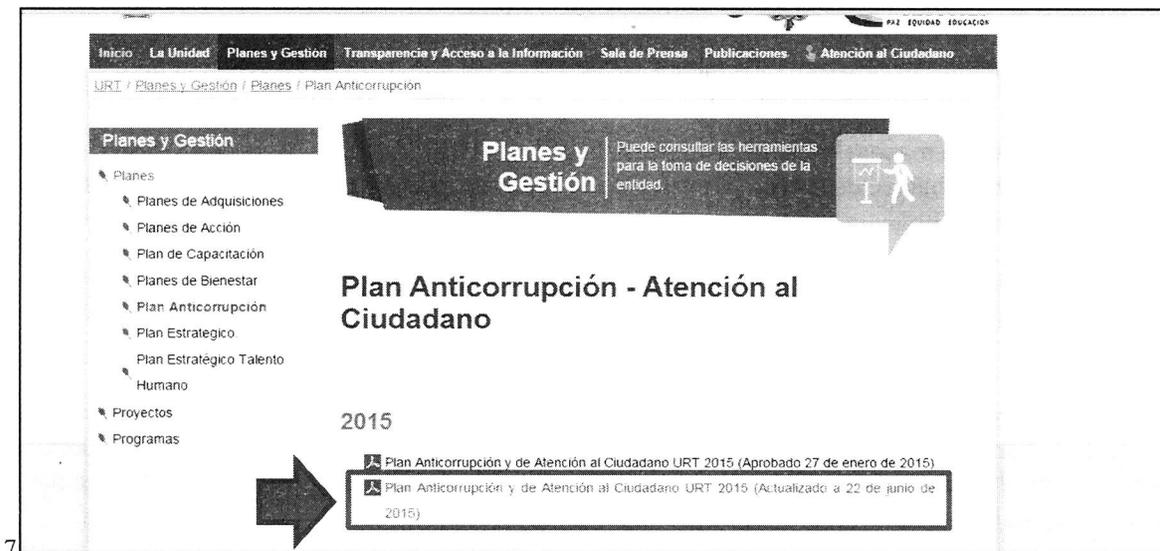


Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - Sede Central

Carrera 12 No. 71-99 Teléfonos (57 1) 5998227- 5661164 – 5661596 - Bogotá, D.C., - Colombia
www.restituciondetierras.gov.co

5. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO Y CONTROL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015.

La Unidad realizó una actualización al Plan Anticorrupción y atención al ciudadano el cual se aprobó en el Comité de desarrollo Administrativo el 22 de Junio de 2015. La actualización de este plan fue publicado en la página Web de la Unidad.



5.1 PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

En cuanto a este componente la Unidad ha venido adelantando la revisión de los mapas de riesgos para cada uno de los procesos, así como los autoseguimientos, esta actividad se tiene prevista finalizar el 30 de noviembre. Es importante resaltar las actividades que se han venido desarrollando por parte de la Oficina de Planeación para la gestión del riesgo como son capacitaciones y acompañamientos en puesto de trabajo, con los líderes de procesos para su respectiva revisión.

Para los autoseguimientos a la gestión del riesgo de la Unidad, los Líderes de los procesos deben aplicar los lineamientos dispuestos en la Guía de administración del Riesgo MC-GU-02 en el cual establece que "... Los Líderes de los procesos deben revisar autoseguimiento al mapa de riesgos, a la efectividad de los controles, y al

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 6 de 12
	PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME DE EVALUACIÓN	

cumplimiento del respectivo plan de manejo...”, no obstante al revisar los autoseguimiento realizados por los líderes de los procesos se evidenció que no se contemplaron de manera integral estos aspectos.

Los Líderes de los procesos deben realizar de manera oportuna el “Autoseguimiento” a los mapas de riesgos en cumplimiento de la Política de administración de Riesgo establecida por la Unidad y por el documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el marco de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que “Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificado. En este sentido las entidades deberán realizar seguimiento a los mapas de riesgo por los menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31”.

Es importante unificar la manera como se controlará el Documento Mapa de Riesgos por procesos, puesto que se dificulta realizar la trazabilidad de las actualizaciones a los mismos, cuando se consultan en la Intranet.

5.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

En este componente la unidad ha avanzado en la actividad “Construir el Sistema de Registro de Tierras Despojadas y Abandonadas Forzosamente”, en el marco del proyecto de Fábrica de Software con un avance del 63% de los módulos: solicitudes de ingreso al Registro, actualización de Casos, administración del Sistema, trámite administrativo, registro de tierras, proyectos productivos y post fallo.

Así mismo la Unidad dentro de la estrategia antitrámites, ha venido adelantando en el marco de la actividad “Construir el Sistema de Registro de Tierras Despojadas y Abandonadas Forzosamente”, el desarrollo de los módulos que hacen parte de este sistema; lo anterior, ha permitido identificar la necesidad de revisar nueve procedimientos y treinta y seis formatos, los cuales, se encuentran en proceso de revisión por parte de la Subdirección, como líder del proceso. Los procedimientos se relacionan a continuación:

- RT-RG-PR-01 Macrofocalización
- RT-RG-PR-02 Recepción de solicitudes de inscripción del predio en el registro de tierras despojadas
- RT-RG-PR-03 Determinar zonas a microfocalizar
- RT-RG-PR-04 Clasificación y asignación
- RT-RG-PR-05 Análisis previo
- RT-RG-PR-06 Comunicación al predio
- RT-RG-PR-07 Estudio formal del caso
- RT-RG-PR-08 Valoración de inscripción o no del predio en el registro de tierras despojadas
- RT-RG-PR-09 Análisis de solicitudes en zonas no microfocalizadas.



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

Carrera 12 No. 71-99 Teléfonos (57 1) 5998227- 5661164 – 5661596 - Bogotá, D.C., - Colombia
www.restituciondetierras.gov.co

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 7 de 12
	PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME DE EVALUACIÓN	

Así mismo, se destaca la automatización de los actos administrativos dentro del proceso de Gestión de Restitución Ley 1448 de 2011.

5.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Considerando la importancia de la Rendición de Cuentas, como “instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado”¹, la Unidad de Restitución de Tierras aprobó el pasado 17 de Abril en Comité de Desarrollo Administrativo, la estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2015, teniendo en cuenta los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas.

Se resalta el trabajo realizado por la Unidad en el componente de rendición de cuentas, para este periodo se centró en el fortalecimiento de los medios de comunicación de la URT con la ciudadanía, difusión en medios de comunicación nacional y regional para dar a conocer a las víctimas y a la opinión pública la gestión de la Unidad de Restitución de Tierras, así como la construcción de agendas con los representantes de las víctimas en las mesas departamentales y municipales. Si bien esta última no se encuentra dentro del Plan Anticorrupción, es un esfuerzo que realiza la Unidad para promover la restitución de tierras en el territorio nacional, en estos espacios, donde la participación de la mujer es activa en estos escenarios, en total asistieron 166 mujeres y 164 hombres, compartiendo un porcentaje de 50% para cada género.

Así mismo se adelantaron actividades con respecto a la planificación de la audiencia de rendición de cuentas, las cuales inician en el mes de octubre de 2015.

Por otra parte, la Unidad, Igualmente ha trabajado en el fortalecimiento de las redes sociales, impulsando a través de contenido visual en la publicación de mensajes: Mes del campesino, Taller Internacional de restitución, entre otros.

Se evidenciaron igualmente las visitas realizadas a los medios de comunicación por parte de los Directores Territoriales para atender entrevistas sobre la gestión en territorio de la Unidad de Restitución de Tierras, así como la búsqueda de espacios en emisoras para mejorar el vínculo con la comunidad e informar sobre temas de interés del proceso de restitución, como lo realizado entre la Dirección Territorial Antioquia con la emisora de la Policía. Igualmente, la Dirección Territorial Cauca igualmente se enmarca en las actividades de fortalecimiento con los medios de comunicación, que invitó a periodistas de la región a conocer los resultados de la restitución en el Cauca.

En prensa y radio nacional y regional, así como en las páginas web de los medios de comunicación y en noticieros regional se evidenció la publicación de noticias relacionadas con procesos de restitución y gestión de la Unidad, tales como Caracol, La Opinión impreso y digital, Noticias del Llano, El Tiempo impreso y digital, Noticieros de Caldas y Cartagena entre otros.

¹ Departamento Administrativo de la Función Pública. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano. Bogotá. Pág. 18.



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 8 de 12
	PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME DE EVALUACIÓN	

La Unidad suscribió con la firma Proyectamos Colombia S.A.S, un contrato de servicio de consultoría para diseñar, elaborar, toma de información, aplicación de encuestas de satisfacción, evaluación, socialización, construcción y actualización de los indicadores de satisfacción, cuyo plazo de ejecución será hasta el 31 de diciembre de 2015.

5.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para la actividad "Actualizar y divulgar el procedimiento de PQRs", el equipo de Atención al Ciudadano y la Oficina Asesora de Planeación han desarrollado una propuesta de actualización del procedimiento de PQRS, así mismo se trabajó con el proceso de Gestión Documental para articular el procedimiento con los lineamientos de la ventanilla única de correspondencia (Actas de reunión de mayo 22 de 2015 y junio 3 de 2015).

Se resalta dentro de este componente, la realización de los talleres orientados a "Sensibilización en humanización al servicio y cultura al ciudadano" que son desarrollados por la Universidad EAN, con recursos de la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO). La Oficina de Control Interno evidenció a través del Segundo Informe mensual de actividades de fecha 5 de agosto y en listados de asistencia la realización de 21 talleres presenciales dirigido a servidores y colaboradores, que representan un avance del 88% respecto a la meta formulada de 24 talleres programados a noviembre 30 de 2015.

Para el periodo evaluado, los talleres se realizaron en las siguientes sedes territoriales:

1) Popayán - Julio 1 de 2015; 2) Cali - Julio 1 de 2015; 3) Pasto - Julio 3 de 2015; 4) Tumaco - Julio 3 de 2015; 5) Montería - Julio 7 de 2015; 6) Bogotá - Julio 9 de 2015; 7) Apartadó - Julio 14 de 2015; 8) Cauca - Julio 14 de 2015; 9) Cartagena - Julio 16 de 2015; 10) Baranquilla - Julio 21 de 2015; 11) Plato - Julio 23 de 2015; 12) Barrancabermeja - Julio 28 de 2015; 13) Cúcuta - Julio 28 de 2015; 14) Bucaramanga - Julio 30 de 2015; 15) Mocoa - Julio 30 de 2015; 16) Carmen de Bolívar - Agosto 4 de 2015; 17) Quibdó - Agosto 11 de 2015; 18) Villavicencio - Agosto 11 de 2015; 19) Pereira - Agosto 13 de 2015; 20) Sincelejo - Agosto 13 de 2015 y 21) Medellín - Agosto 19 de 2015.



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

Carrera 12 No. 71-99 Teléfonos (57 1) 5998227- 5661164 – 5661596 - Bogotá, D.C. - Colombia
www.restituciondetierras.gov.co

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 9 de 12
	PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME DE EVALUACIÓN	

6. RECOMENDACIONES

- Para la actividad “Actualizar el mapa de riesgos, incluidos los de corrupción, y sus planes de manejo, con base en los autoseguimientos realizados” es importante que se tenga en cuenta además la revisión del contexto estratégico de la unidad en el marco de la Planeación Estratégica 2015-2018 y la Estrategia de Intervención de la Unidad para el 2015.
- Es importante que dentro de la guía de administración del Riesgo se contemplen las actividades que debe realizar el Líder del Proceso cuando se materialice riesgos de corrupción.
- Se recomienda a la Unidad fortalecer en Plan Anticorrupción y atención al ciudadano, en función de establecer las estrategias para fortalecer el Primer Componente del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano *“Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo”*. Lo anterior dado a la importancia del establecimiento no solo de criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción, sino también en la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos. Así mismo, mejorar la metodología teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
 - Adecuar la política de gestión de riesgo y el mapa de riesgos institucional donde se contemplen los posibles actos de corrupción a los que se ve expuesto la Unidad, para que a partir de ahí se establezcan los controles, recursos, y toma de decisiones que permitan reducirlos o evitarlos. Así como la apropiación en la operación en cada uno de los procesos.
 - Para el análisis de los posibles riesgos de corrupción se puede tomar como referente los establecidos por la Directiva Presidencia 001, la cual establece entre otros: Anomalías contables, deficiencias en la planeación, mal uso de los recursos públicos, cohecho, peculado, tráfico de influencias, concusión, prevaricatos, entre otros. Para lo anterior, se recomienda incluir esta actividad dentro del desarrollo de la revisión de los mapas de riesgos que en la actualidad adelanta los líderes de los procesos, junto con la Oficina Asesora de Planeación.
 - De acuerdo al Acta adjunta del equipo Elite Anticorrupción de la Unidad, revisar los riesgos actuales de corrupción, con el fin que los riesgos o casos que presuntamente se hayan detectado, se encuentren incluidos dentro del mapa de riesgo de la Unidad. Así mismo evaluar que los controles existentes, puesto que deben estar acordes con el riesgo de corrupción identificada, teniendo en cuenta que su propósito es su prevención.
 - La Unidad debe realizar actividades o campañas para concientizar a los servidores públicos de la importancia de mantener actualizados los riesgos de corrupción de los procesos, ya que si bien el responsable de la identificación y actualización de los riesgos es el líder del proceso, los miembros del equipo de trabajo son quienes en la práctica conocen qué actividades están mayormente expuestas al mismo.



MinAgricultura
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Desarrollo Rural



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

Carrera 12 No. 71-99 Teléfonos (57 1) 5998227- 5661164 – 5661596 - Bogotá, D.C. - Colombia
www.restituciondetierras.gov.co

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 10 de 12
	PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME DE EVALUACIÓN	

- Es importante que los mapas de riesgos en general contemplen el lugar donde pueda generarse el riesgo, es decir, indicar si corresponde al nivel central o territorial, para establecer los controles adecuados a las características de cada Territorial y el nivel de responsabilidad.
- En cuanto a Guía de Administración de Riesgo de la Unidad, en el capítulo 7.9 “Materialización del Riesgo”, establece que cuando “un riesgo se materializar más de una vez, la situación se debe incluir en el plan de mejoramiento”; en este sentido, no se entiende el lineamiento dado para los casos de los riesgos de corrupción, que de acuerdo a los lineamientos dados por la Secretaria de Transparencia en el marco de la ley 1474 de 2011, los riesgos de corrupción son inaceptables; es decir que la Unidad no puede permitir que ocurra la situación más de dos veces, para emprender acciones que eliminen la causa, así mismo se podría contemplar riesgos extremos, con un impacto alto, en los que sea necesaria una intervención.
- En cuanto a la actividad “Participar en ferias nacionales de servicio al ciudadano según cronograma en territorios”, es importante indicar que este tipo de actividades, dada su naturaleza, están asociadas a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y su propósito es llevar la oferta institucional sobre los trámites y servicios a los ciudadanos; por lo anterior, se recomienda revisar si este espacio realmente se constituye en un espacio de exposición sobre la gestión y resultado de la entidad.
- Se recomienda que los líderes de las actividades del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano reporten su avance teniendo en cuenta el indicador definido para medir su avance, puesto se reporta en unidades diferentes a la meta, en términos cualitativos, entre otros.
- Para la actividad “Mantener actualizada la información publicada en la web de la Unidad”, se recomienda revisar el indicador con el cual se realiza seguimiento a esta actividad, en el sentido que este cubra no solo a la información publicada, sino la información actualizada, además cabe mencionar que se debe tener en cuenta que actualmente cada dependencia tiene la responsabilidad por medio de los Web master satélites de actualizar la información según su alcance y normatividad vigente.
- Se recomienda que la Oficina de planeación realice la socialización de los resultados de una reunión sostenida entre el DAFP y la Oficina Asesora de Planeación, del día 24 de agosto de 2015, en la cual se concluyó que las propuestas de los OPAS - Otros Procedimientos Administrativos no cumplen con las características para este tipo de procedimientos, ya que lo descrito se enmarca en la naturaleza del trámite propio de la Unidad.
- Es importante, que los líderes de los procesos reporten los avances del Plan anticorrupción y atención al ciudadano en los términos fijados en el indicador y la meta.



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

Carrera 12 No. 71-99 Teléfonos (57 1) 5998227- 5661164 – 5661596 - Bogotá, D.C.. - Colombia
www.restituciondetierras.gov.co

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 11 de 12
	PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME DE EVALUACIÓN	

- Para la actividad “Realizar control y seguimiento a los canales e operación para la atención de PQR’s en el Nivel Central y territorial” se recomienda incluir dentro del informe de control y seguimiento de las PQRS y denuncias el análisis de los comportamientos mes a mes de los casos que están pendiente por cargue en el aplicativo, considerar análisis mes a mes del cumplimiento de los términos de las PQRS y denuncias por cada territorial y el nivel central, estos análisis permiten evaluar tendencias en las actividades propias del trámite y gestión de las PQRS y denuncias para identificar acciones de mejora.



William Florentino Roa Quiñones
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Paola Guevara Morales y Equipo OCI.
Revisó: William Florentino Roa



MinAgricultura
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Desarrollo Rural



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ. EQUIDAD. PROGRESIÓN.

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

Carraera 12 No. 71-99 Teléfonos (57 1) 5998227- 5661164 – 5661596 - Bogotá, D.C.. - Colombia
www.restituciondetierras.gov.co

ANEXO

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
CON CORTE A 31 DE AGOSTO DE 2015**

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS
 PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

ESTRATEGIA	Actividades	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA FIN	ACTIVIDADES REALIZADAS ABRIL 30	% AVANCE	ACTIVIDADES REALIZADAS AGOSTO 31	% AVANCE	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Actualizar el mapa de riesgos, incluidos los planes de manejo, y sus acciones para su manejo, según lineamientos MECI 2014.	Oficina Asesora de Planeación Líderes de proceso Direcciones Territoriales	Mapa de riesgos, incluidos los de corrupción, actualizado	1	Noviembre 30	Se inició con los líderes de proceso el ejercicio de actualización del mapa de riesgos, incluidos los de corrupción, y sus planes de manejo, con base en los autoseguimientos realizados, el informe de Evaluación a los Riesgos de la Unidad, allegado por la Oficina de Control Interno el 10 de Abril, y los informes de las auditorías internas, externas y de tercera parte.	0	1. Caracterizaciones y Registro (Gestión de Restitución de Derechos Étnicos Territoriales) 2. Etapa Judicial (Gestión de Restitución de Derechos Étnicos Territoriales) 3. Etapa Judicial (Gestión de Restitución Ley 1448) 4. Gestión Contractual 5. Gestión de Comunicaciones 6. Gestión Documental 7. Gestión Financiera 8. Gestión Logística y de Rec. Físicos 9. Medidas de Prevención Étnicos 10. Prevención y Gestión de Seguridad 11. Gestión de Talento y Desarrollo Humano. 12. Mejoramiento Continuo 13. Planeación Estratégica. 14. Atención a la Ciudadanía.	63%	Oficina Asesora de Planeación Líderes de proceso Direcciones Territoriales	La Unidad ha avanzado en la actualización del mapa de riesgos por procesos. En este sentido se pudo evaluar la actualización de los procesos. Se presenta evidencia de acta de aprobación del proceso de Gestión Documental, Gestión Logística y de recursos físicos y gestión contractual. Así mismo se verificó la publicación en la Intranet de la actualización de los siguientes mapas de riesgos: *Gestión de Restitución de Derechos Étnicos Territoriales *Medidas de Prevención de corrupción con fecha de aprobación 13-07-2015. *Caracterización y registro 13-07-2015. Etapa Judicial 13-07-2015. *Gestión de Restitución Ley 1448: etapa judicial 21-08-2015. *Gestión Contractual (Aunque se cuenta con acta de aprobación del mapa de riesgos, este no se encuentra disponible en la Intranet de la Unidad); *Gestión de Comunicaciones(26-06-2015) *Gestión Documental (Aunque se cuenta con acta de aprobación del mapa de riesgos, este no se encuentra disponible en la Intranet de la Unidad); *Gestión Financiera (No específica fecha de aprobación). *Gestión Logística y de Recursos Físicos (No específica fecha de aprobación). *Prevención y gestión de seguridad. (5-08-2015). *Mejoramiento Continuo. (30-04-2015). *Planeación Estratégica (30-04-2015) *Atención a la Ciudadanía (30-04-2015)
Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Realizar sensibilizaciones sobre riesgos de corrupción a los funcionarios, colaboradores de la URT /Número de funcionarios y colaboradores de la URT)	Oficina Asesora de Planeación Líderes de proceso Direcciones Territoriales	(Número de funcionarios y colaboradores que conocen los elementos de la Política de Riesgos de la URT /Número de funcionarios y colaboradores de la URT)	70%	Noviembre 30	En el marco del ejercicio de autoseguimiento al mapa de riesgos, se realizaron sensibilizaciones sobre la administración de riesgos y la política de riesgos de la Unidad, a los funcionarios y colaboradores de las direcciones territoriales, así como a los líderes de proceso. Adicionalmente, se emitió una noticia a través de las carteleras digitales, en la que se socializó el objetivo de la Política de riesgos.	8%	En desarrollo de los talleres de Socialización en NTCCP-000 y MECI realizados en las direcciones territoriales. Atlántico, Antioquia, Meta, Bolívar, y en el nivel central, se realizó sensibilización sobre la administración de riesgos y política de riesgos de la entidad. Igualmente se divulgó, a través de las carteleras digitales dispuestas en el nivel central y direcciones territoriales, la campaña de sensibilización en riesgos de corrupción titulada "Pedro Pascasio, ante la tentación, no caído a la corrupción", la cual fue emitida a partir del día 7 de Agosto. Sin embargo, en el porcentaje de avance no se presenta la cuantificación de esta sensibilización ya que el costo de verificar el número de funcionarios que leen las carteleras digitales es alto con relación a la actividad prevista.	21%	Oficina Asesora de Planeación Líderes de proceso Direcciones Territoriales	La Unidad ha venido adelantando actividades relacionadas con la sensibilización sobre la administración de riesgos y así mismo la política de riesgos. Se puede evidenciar las actividades en el seminario de Planeación y Gestión; Fortaleciendo la Cultura de la Calidad y mejoramiento continuo de la URT realizado en mayo. Así mismo se resalta las actividades realizadas mediante la campaña digital anual nacional sobre "Pedro Pascasio, ante la caída a la corrupción". Adicionalmente, el Grupo de Talento Humano cada mes realiza una campaña sobre los valores y principios del Código de ética.
Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Hacer autoseguimiento al mapa de riesgos, incluidos los de corrupción.	Oficina Asesora de Planeación Líderes de proceso Direcciones Territoriales	(Número de autoseguimientos al Mapa de riesgos de los procesos y subprocesos realizados)	3	Noviembre 30	Desde diciembre de 2014 la Oficina Asesora de Planeación ha venido cumpliendo la información del autoseguimiento al mapa de riesgos, realizado por las direcciones territoriales para cada uno de los procesos que les aplican. Partiendo de este insumo, durante marzo y abril del presente año, se realizó el autoseguimiento con cada uno de los líderes de proceso. El avance en el desarrollo de los autoseguimientos fue presentado en el Comité de Desarrollo Administrativo llevado a cabo el pasado 13 de Abril.	1	Se finalizó el primer ejercicio de autoseguimiento al mapa de riesgos, incluidos los de corrupción para los 21 procesos. Estos fueron publicados y se encuentran disponibles en la Intranet de la Entidad. Actualmente se avanza en el desarrollo del segundo autoseguimiento a mapas de riesgos, realizando la compilación de la información de los autoseguimientos en las direcciones territoriales, con corte a 31 de agosto de 2015. A la fecha, se han realizado los autoseguimientos correspondientes a los procesos de Mejoramiento Continuo y Planeación Estratégica.	37%	Oficina Asesora de Planeación Líderes de proceso Direcciones Territoriales	La Unidad ha realizado el avance al seguimiento al mapa de riesgo con corte a 31 de Diciembre de 2014, en la actualidad se encuentra avanzando en el seguimiento a corte del 31 de agosto de 2015.
Estrategia Antirrántes Despojadas Abandonadas Forzosamente	Construir el Sistema de Registro de Tierras Despojadas Abandonadas Forzosamente	Oficina de Tecnologías de la Información Líderes de proceso	Número de módulos en operación	13	Noviembre 30	El sistema cuenta con los módulos de: -Solicitudes de ingreso al Registro -Actualización de datos -Administración del Sistema -Registro de Tierras -Proyectos Productivos -Postfallo nota: El Sistema de Registro operando en su plataformas de producción.	7	Se acompañó las mesas técnicas realizadas para la articulación de controles y demás lineamientos definidos en el Sistema Integrado de Gestión, en el marco del desarrollo de la Unidad de Atención al Ciudadano. Adicionalmente, se ha apoyado el seguimiento al desarrollo de dichos módulos con la URT. Igualmente, se apoyó a las mesas técnicas realizadas en el marco del proyecto fábrica de software para la construcción de los módulos Recopación de Solicitudes, Trámite Administrativo y Étnicos, del Sistema de Registro de Tierras Despojadas y Abandonadas Forzosamente, y su articulación con los lineamientos definidos en el Sistema Integrado de Gestión.	8	Oficina de Tecnologías de la Información Líderes de proceso	La Oficina de Control Interno (OCI) validó con la Dirección Jurídica el avance de este módulo, la cual manifestó que se realizó la revisión final de las historias de usuario del módulo de demandas, esta revisión y aprobación se surtió el día 28 de agosto por parte del Director Jurídico, según informe esta Dirección. La OCI validó con la Oficina de Tecnologías de la Información la implementación del módulo de demandas y pudo establecer que ya se encuentra implementada la herramienta de escritorio de demandas, además se pudo confirmar que saldrá una nueva versión Web más completa y con una interfaz más amigable, entre la verificación se pudo constatar los diferentes controles automatizados que maneja el módulo para contribuir a que la información tenga una mejor validación en el cargo de la misma.

ESTRATEGIA	Actividades	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA FIN	ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE	ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
ESTRATEGIA Antirrambles	Rediseñar procedimientos susceptibles de ser racionalizados conforme a las necesidades identificadas.	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Tecnología de la Información, Líderes del proceso	Numero de procedimientos susceptibles de ser racionalizados *100	100%	Noviembre 30	Se participo en las mesas de trabajo para la revisión y aprobación de los Módulos Recepción de Solicitudes, Tramite Administrativo, Etnicos y Alivo de Pasivos, Tramite Administrativo, Etnicos y Alivo de Pasivos, del Sistema de Registro de Tierras Despojadas y Abandonadas Forzosamente. El desarrollo de los nuevos módulos del Sistema y el resultado del estudio de racionalización, han sido los insumos para el desarrollo de procedimientos, el cual culminará una vez terminado el proceso de implementación de las nuevas funcionalidades en los sistemas de información.	0%	Producto de las mesas de trabajo para la revisión y aprobación de los Módulos Recepción de Solicitudes, Tramite Administrativo, Etnicos y Alivo de Pasivos, la URT ha implementado la generación automatizada de actos administrativos en el Sistema de Registro de Tierras Despojadas y Abandonadas Forzosamente, esto en favor de la agilización del trámite. Paralelamente, y relacionado con la automatización de ciertos actos administrativos, se apoyo el análisis para la reducción del número de actos administrativos generados en desarrollo del proceso de Gestión de Restitución Ley 1448 - Registro, contribuyendo a su simplificación. Partiendo de las acciones descritas anteriormente, se realizó rediseño de 9 procedimientos y 26 formatos del proceso de Cesión de Restitución Ley 1448 - Registro, los cuales se encuentran en revisión del Líder de Proceso.	0%	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Tecnología de la Información Líderes del proceso	La Unidad, dentro de la estrategia antirrambles, ha venido adelantando en el marco de la actividad "Construir el Sistema de Registro de Tierras Despojadas y Abandonadas Forzosamente", en este sentido el desarrollo de los módulos ha permitido identificar la necesidad de revisar nuevos procedimientos y tener y sus formatos, los cuales, encuentra en proceso de revisión por parte de la Subdirección. Líder del proceso. Los procedimientos se relacionan a continuación: <ul style="list-style-type: none"> • RT-RG-PR-01 MACROFOCALIZACIÓN • RT-RG-PR-02 RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE INSCRIPCIÓN DEL PREDIO EN EL REGISTRO DE TIERRAS DESPOJADAS • RT-RG-PR-03 DETERMINAR ZONAS A MICROFOCALIZAR • RT-RG-PR-04 CLASIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN • RT-RG-PR-05 ANÁLISIS PREVIO • RT-RG-PR-06 COMUNICACIÓN AL PREDIO • RT-RG-PR-07 ESTUDIO FORMAL DEL CASO • RT-RG-PR-08 VALORACIÓN DE INSCRIPCIÓN O NO DEL PREDIO EN EL REGISTRO DE TIERRAS DESPOJADAS • RT-RG-PR-09 ANÁLISIS DE SOLICITUDES EN ZONAS NO MICROFOCALIZADAS. Así mismo, se destaca la automatización de los actos administrativos dentro del proceso de Gestión de Restitución Ley 1448 de 2011.
Rendición de Cuentas	Actualizar la estrategia de rendición de cuentas de la URT.	Oficina Asesora de Planeación Direccion Social Oficina Asesora de Comunicaciones Directores Territoriales Líderes de proceso	Documento de estrategia de Rendición de Cuentas de la URT actualizado	1	Abril 30	La Oficina Asesora de Planeación, tomando en consideración los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015, se adelantaron las acciones contempladas en el proceso de rendición de cuentas realizado por la Oficina de Control Interno para la vigencia 2014, elaboró un documento preliminar de actualización de la estrategia de rendición de cuentas de la Unidad para este año. Este fue socializado en la mesa de trabajo con responsables del proceso el pasado 14 de abril y en la misma mesa nuevamente se sensibilizó sobre la importancia de este componente. De acuerdo con la retroalimentación realizada por los participantes se ajustó dicho documento, el cual fue presentado y aprobado el día 27 de abril de 2015 en el Comité de Desarrollo Administrativo y se dio piezo hasta el 29 de abril al medio día para recibir las observaciones o ajustes finales, los cuales fueron incluidos para su posterior publicación. Desde la Dirección Social hemos respondido a los requerimientos de la Oficina Asesora de Planeación para la construcción de la estrategia de rendición de cuentas, con participación en la mesas de trabajo y el envío de los aportes a la estrategia.	1	La Estrategia de Rendición de Cuentas de la URT 2015 fue aprobada el 27 de abril de 2015. Derivada de la actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015, aprobada por la Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, y en las que se adicionaron nuevas acciones a desarrollar en materia de Rendición de Cuentas, se actualizó el cronograma inicial de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la URT 2015. Esta actualización permitió mantener la articulación de la Estrategia de Rendición de Cuentas con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015. Ambos documentos se encuentran disponibles en la página Web de la Entidad.	100%	Oficina Asesora de Planeación Direccion Social Oficina Asesora de Comunicaciones Directores Territoriales Líderes de proceso	Esta actividad se cumplió en Abril de 2015.
Rendición de Cuentas	Elaborar una Estrategia de Comunicación para el Desarrollo dirigido a las comunidades objetivo de restitución de tierras	Oficina Asesora de Comunicaciones	Documento elaborado	1	Abril 30	En esta primera 4 meses se realizó un diagnóstico acorde al plan de acción para el desarrollo de la estrategia de Comunicación para el Desarrollo	Documento de diagnóstico	Se realizó un diagnóstico inicial y plan táctico. Adicionalmente, en conjunto con el programa de tierras de tierra tech, se inicio diagnóstico y planeamiento de estrategias como piloto en 5 zonas del país.	25%	Oficina Asesora de Comunicaciones	La Oficina de Control Interno evidenció el documento "Plan Táctico en Comunicación para el Desarrollo Comunitario URT 2015" de fecha Agosto 25-26 de 2015, alianza de Cooperación entre Terra Tech - AID, el operador Grupo 13 y la Oficina Asesora de Comunicaciones de la URT, documento que contempla desarrollar un programa piloto en cinco zonas prioritarias del país y a través del cual se entregarán los insumos y enfoques de las estrategias de comunicación para el desarrollo de acuerdo con las características y problemáticas identificadas en el proceso de restitución de cada una de las regiones a intervenir: Cauca, Cesar, Montes de María, Meta y Tolima. Considerando que la fecha de la actividad está vencida y el documento presentado se encuentra en proceso, es importante revisar en una instancia de Comité Institucional de Desarrollo Administrativo un ajuste en la fecha que previamente fue establecida.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS
 PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

ESTRATEGIA	Actividades	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA FIN	ACTIVIDADES REALIZADAS ABRIL 30	% AVANCE	ACTIVIDADES REALIZADAS AGOSTO 31	% AVANCE	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
Rendición de Cuentas	Activar los medios virtuales de participación ciudadana para fortalecer la comunicación de la Urt con la ciudadanía.	Oficina de Tecnologías de Información Lideres de proceso	(Número de Espacios Virtuales Disponibles / Número de Espacios Virtuales Solicitados)*100	100%	Noviembre 30	No Aplica	No Aplica	En cuanto a la activación de medios virtuales de participación ciudadana para fortalecer su comunicación, para este periodo se activaron los siguientes: Chat, encuesta, facebook, twitter y video llamada.	71,42%	Oficina de tecnología de la información	La OCI verifico el estado de los Blogs y foros, de esta verificación se pudo establecer que efectivamente no se han activado pero actualmente se están programando mensajes de trabajo entre el grupo de atención al ciudadano, Oficina de Tecnologías y la Oficina Asesora de Comunicaciones para activar estos medios virtuales.
Rendición de Cuentas	Fortalecer la difusión en medios de comunicación nacional y regional para dar a conocer a las víctimas y a la opinión pública la gestión de la Unidad de Restitución de Tierras	Oficina Asesora de Comunicaciones	(Número acciones realizadas para fortalecer la difusión en medios de comunicación regionales y en redes sociales / Número de acciones identificadas para el fortalecimiento)*100	100%	Noviembre 30	Se identificaron cuatro acciones de fortalecimiento, que son: 1. Se identifico que se debía fortalecer el contacto con los community Mangers de las entidades gubernamentales. 2. Se identifico que se debía fortalecer las relaciones con las redes sociales de los medios de comunicación. 3. Se identifico que se debía fortalecer el componente audiovisual de las redes sociales en la URT, con el fin de dar a conocer de manera llamativa la gestión con los periodistas haciendo visitas a los medios de comunicación e invitándolos a los eventos institucionales		1. Se avanzó en la consolidación del trabajo con las entidades gubernamentales adscritas al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para unificar los mensajes de las diferentes campañas propuestas adicionalmente se cuenta con el apoyo de Fuerza de Tarea Digital, quienes son los encargados de replicar las campañas digitales a todo el sector Gobierno. 2. Se ha consolidado el trabajo con las redes sociales de los medios de comunicación nacional (El Tiempo, El Espectador, Semana y City TV) 3. Se montaron memes de los difrabetts temas que la Unidad divulga. A la vez se publicaron video clips con testimonios de las víctimas para visibilizar los avances de la Unidad Basado del programa Tus tierras, tus derechos) 4. Constantemente se hace visita a los medios de comunicación nacional y territorial por parte de los directores. En el mes de agosto se realizó una gira de medios en todas Direcciones Territoriales, teniendo una bata presencial mediática a nivel nacional	100%	Oficina Asesora de Comunicaciones	La Oficina de Control Interno evidenció las actividades realizadas que dan cumplimiento a las cuatro acciones de fortalecimiento formuladas para el periodo evaluado. Sobre la articulación y consolidación del trabajo con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y entidades adscritas se verificó como la Unidad a través de los lineamientos dados por esta Cartera participa en la publicación de mensajes en la página web y redes sociales se ha avanzado en la consolidación de los datos de contacto de los community Mangers de los medios de comunicación y de entidades gubernamentales así como de seguidores e influenciadores en temas de restitución, tales como El Tiempo, El Espectador, Caracol, CWB, entre otros. Igualmente el fortalecimiento de las redes sociales se ha impulsado a través de contenido visual en la publicación de mensajes: Mes del campesino, Taller internacional de restitución, entre otros. Se evidenciarón igualmente las visitas realizadas a los medios de comunicación por parte de los Directores Territoriales para atender entrevistas sobre la gestión en territorio de la Unidad de Restitución de Tierras, así como la búsqueda de espacios en emisoras para mejorar el vínculo con la comunidad e informar sobre temas de interés del proceso de restitución, como lo realizado entre la Dirección Territorial Antioquia con la emisora de la Policía. Lo realizado por la Dirección Territorial Cauca igualmente se enmarca en las actividades de fortalecimiento con los medios de comunicación, que invitó a periodistas de la región a conocer los resultados de la restitución en el Cauca. En prensa y radio nacional y regional, así como en las páginas web de los medios de comunicación y en noticieros regionales se evidenció la publicación de noticias relacionadas con procesos de restitución y gestión de la Unidad, tales como Caracol, La Opinión Impreso y digital, Noticias del Llano, El Tiempo Impreso y digital, Noticieros de Caldas y Carriagena entre otros.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS
 PROCESO PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

ESTRATEGIA	Actividades	DESPONIBILIDAD RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA FIN	ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE	ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO OFICIAL DE CONTROL INTERNO
Rendición de Cuentas	Construir agendas públicas con los representantes de las vicinas en las mesas departamentales	Dirección Social Directores Territoriales	Número de agendas públicas e informes de seguimiento realizados	19	Diciembre 30	No Aplica	No Aplica	<p>AGOSTO 31</p> <p>Para el periodo comprendido entre agosto de 2014 y junio de 2015, se promovió la promoción y generación de espacios continuos de diálogo además de las Audiencias de Rendición de Cuentas, con las comunidades, los líderes y líderes reclamantes de tierras, las Organizaciones de víctimas (OV), las Organizaciones Defensoras de los Derechos de las Víctimas (ODV) y los representantes de las mesas departamentales/municipales.</p> <p>Para lo cual, desde la Dirección Social se estableció la estrategia de construcción de agendas públicas de trabajo, las cuales permiten la formulación de propuestas con el objeto de generar participación e incidencia en los territorios por parte de los representantes de las mesas departamentales y municipales en el marco de la implementación de la política de restitución de tierras.</p> <p>La generación de estos espacios y los resultados hacen parte de las actividades presentadas en el plan de mejoramiento a la contabilidad en el mes de agosto/14, para lo cual, se articuló acciones con el grupo SIVAKV de la Dirección General de la URTI. En total se han construido VENTILLES (23) agendas 17 departamentales y 6 municipales con la participación total de 330 representantes de las víctimas.</p> <p>En la construcción de las agendas públicas se han participado 241 representantes de las víctimas. Se han construido 17 agendas que corresponden a los departamentos de Cesar, Bolívar, Santander, Córdoba, Putumayo, Atlántico, Valle del Cauca, Antioquia, Nariño, Meta, Norte de Santander, Tolima, Cauca, Chocó, Sucre, Magdalena y Cundinamarca.</p> <p>Como respuesta a los compromisos de la URTI en la construcción de las agendas públicas departamentales, se generaron agendas públicas a nivel municipal, en las cuales, han participado 89 representantes de las víctimas. En total, se han acordado seis (6) agendas y corresponden a los municipios de San Pablo, Cantagallo, Santa Rosa y Similí en el departamento de Bolívar. En Santander la Unidad de Restitución de Tierras realizó este proceso en Carmen de Chucurí y Puerto Vieques Santander. La participación de la mujer es activa en estos escenarios, en total asistieron 166 respecto a 164 hombres, compartiendo un porcentaje de 50% para cada género.</p> <p>Balance de los compromisos de las agendas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generar espacios para discutir las alternativas, en los casos que por cuestiones de seguridad no se ha micro focalizado con presencia de organismos internacionales y entidades competentes y con la participación de los representantes de las mesas departamentales. • Acompañamiento de expertos en materia de seguridad para la creación de un protocolo de protección y seguridad para reclamantes de tierras. • Generar procesos que den cumplimiento a las sentencias de restitución de tierras con proyectos productivos acordes a las regiones y a las comunidades, trabajados de manera conjunta con los reclamantes y no mediados con operadores, ni terceros. • Creación de territorios participativos de los representantes en el tema de tierras en las mesas departamentales y municipales para el desarrollo de sus observaciones y cumplimiento en la etapa de post fallo (proyectos productivos). • Creación un grupo temático con líderes y líderes reclamantes en zonas micro subcomités de tierras, para que sus iniciativas sean consideradas en la formulación de los proyectos productivos. • En cuanto a los proyectos productivos se propone el acompañamiento por parte del URTI para garantizar la sostenibilidad. • Garantizar medidas de satisfacción y protección de los derechos de los reclamantes articulada con las entidades del estado desde lo municipal, departamental y nacional en materia de salud, educación, empleo rural, vivienda, servicios públicos, seguridad alimentaria, proyectos productivos (garantizando un centro de acopio para garantizar beneficios para el productor y el consumidor). • Vinculación de los Comités de Justicia Transicional y los subcomités de restitución de tierras que se encuentran en las zonas micro focalizadas para apoyar y acompañar a los reclamantes en los procesos de post fallo. • Se propone crear espacios de discusión sobre política pública para el lema de acumulación de la tierra por parte de personas naturales y jurídicas, buscando equidad en la distribución de la tierra. 	89%	Dirección Social	Las evidencias remitidas se encuentran acorde con lo establecido en la resolución 0388 de 2013 Título II Capítulo Artículo 8.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS
 PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
 PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA FIN	ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE	ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
Rendición de Cuentas	Participar en ferias nacionales de servicios al ciudadano según cronograma en territorios	Secretaría General Atención al Ciudadano Direcciones Territoriales	Participación en Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano	6	Noviembre 30	ABRIL 30	No Aplica	De acuerdo a la presente actividad la entidad ha participado en las siguientes Ferias de Atención al Ciudadano: Pitalito (Huila), Montería (Córdoba), Buenaventura (Valle del Cauca). La Feria de Atención al Ciudadano son un medio de interacción de la URT en los diferentes sectores del orden nacional, como la interacción con entidades estatales, por lo cual permite garantizar la oferta institucional. La Feria son un vehículo de acercamiento hacia la ciudadanía y población en general que requiere de información de "Despajo y/o Desplazamiento", en la participación de la Unidad se encuentra una participación activa de la ciudadanía con una asistencia aproximada por evento de 250 a 300 personas. Hace parte de la actividad tres informes y registros fotográficos.	50%	Secretaría General Atención al Ciudadano	Esta actividad fue aprobada para su incorporación en el presente plan en Comité Institucional de Desarrollo Administrativo del día 22 de junio de 2015. Para el período sobre el cual se hace seguimiento y se evalúa su avance la Oficina de Control Interno evidenció a través de los informes correspondientes el registro fotográfico y listados de asistencia la participación de la Unidad en los siguientes espacios de oferta institucional: Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en Pitalito Huila - 30 de mayo de 2015 Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en Buenaventura Valle del Cauca - 11 de julio de 2015 Jornada Centro Regional de Atención y Reparación a las Víctimas Montería Córdoba - 17 de junio de 2015 Es importante indicar que este tipo de actividades, dada su naturaleza, están asociadas a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y su propósito es llevar la oferta institucional sobre los trámites y servicios a los ciudadanos y no se constituye en un espacio de exposición sobre la gestión y resultado de la entidad.
						AGOSTO 31	No Aplica	Con el fin de mantener actualizada la información publicada en la web de la Unidad y en observancia de la Política Editorial y los requerimientos de la Estrategia de Gobierno en Línea, se han realizado las siguientes actualizaciones de contenidos en la web: 1. Mapa de Procesos de la URT actualizado. 2. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Actualizado a junio 22 de 2015) 3. Estrategia de Rendición de Cuentas (Actualizada a junio 22 de 2015) 4. Ficha EBI - Proyectos de Inversión: 1. Implementación Programa de Restitución de Tierras Rurales a las Víctimas del Despajo y/o Abandono de Predios Nacional (Actualización 27 de mayo de 2015) y 2. Implementación Programa de Proyectos Productivos para Beneficiarios de Restitución de Tierras Nacionat. (Actualizado a 27 de mayo de 2015) 5. Informe de Gestión a 30 de Junio de 2015. 6. Plan de Acción Institucional (Actualización a 22 de junio de 2015)	90,62%	Oficina de Tecnologías de Información Líderes de proceso	La OCI considera que se debe revisar el indicador, debido a que está orientado no solo a la información publicada, si no a la información actualizada, además cabe mencionar que se debe tener en cuenta que actualmente cada dependencia tiene la responsabilidad por medio de los Web master satélites de actualizar la información según su alcance y normatividad vigente.
Rendición de Cuentas	Mantener actualizada la información publicada en la web de la Unidad	Oficina de Tecnologías de Información Líderes de proceso	(Número de elementos de información URT desactualizada según términos de cada vigencia / Número de elementos de la información actualizada según términos de cada vigencia) * 100	100%	Noviembre 30	No Aplica	No Aplica	Dando continuidad al trabajo adelantado durante el año anterior para la implementación de la Ley 1712 de 2014, se ha venido apoyando la formulación de la política editorial, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 103 de 2015, en lo referente a la información mínima requerida para publicar y los responsables de proporcionarla. - Salida a producción de un nuevo sitio web e intranet, con los lineamientos que en esta materia contempla la estrategia de GEL. - Pruebas de usabilidad y accesibilidad para el nuevo sitio web de la URT, en etapa de pruebas. - Elaboración y puesta en estudio y aprobación de los esquemas de publicación y Política Editorial y de Actualización de la URT. - Revisión con la Procuraduría del cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.	65%	Oficina de Tecnologías de Información Líderes de proceso	La Oficina de Control Interno (OCI) validó la salida a producción y publicación de la nueva versión del sitio Web de la Unidad, realizando las observaciones correspondientes con base en los requerimientos normativos de la Ley 1712 de Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública y su decreto 103 de 2015, resultado de la evaluación de la OCI, se generó el correspondiente informe y la socialización de los resultados a los responsables de tema en la Unidad. La OCI también realizó recomendaciones a la Política Editorial de la Unidad, además de validar en el acta del comité institucional de desarrollo administrativo de la URT del 21 de julio de 2015, la aprobación de la misma para ser firmada. A la respuesta emitida a la Procuraduría con base en el cumplimiento de la ley 1712 de 2014 por parte de la URT, se le realizaron las respectivas recomendaciones, también se llevo a cabo reunión con el grupo de transparencia con el fin de aclarar inquietudes frente al cumplimiento normativo. Además se realiza seguimiento sobre el avance de GEL en la Unidad, resultado de este ejercicio se deriva el "Informe de Seguimiento al Avance de la Estrategia de Gobierno en Línea en la UAEGRTD", el cual fue remitido a la Oficina de Tecnologías de la información (OTI). Actualmente la OTI se encuentra desarrollando la respuesta a las observaciones y recomendaciones hechas por la OCI para ser validadas.
Rendición de Cuentas	Mantener, adecuar y aplicar las políticas derivadas de la estrategia GEL en las actividades de la URT	Oficina de Tecnologías de Información Líderes de proceso	Índice GEL del MinTIC	80%	Noviembre 30	No Aplica	No Aplica	Información pendiente por reportar	73,80%	Oficina de Tecnologías de Información Líderes de proceso	Para el periodo evaluado la Oficina de Control Interno evidenció la realización de actividades de comunicación, las cuales se verificaron a través de los contenidos publicados en la página web de la Unidad y en el Boletín ComUnidad, estos eventos cubrieron en general temas relacionados con la entrega de títulos, talleres y jornadas de capacitación en la ley 1448 de 2011 y en el proceso de restitución dirigidos especialmente a medios de comunicación regional con cobertura nacional. Igualmente se destacaron otras actividades realizadas por la Unidad como fueron la presentación de Demanda por parte del Director General ante los jueces de Santander el día 26 de agosto de 2015 y presentación de Demanda Ética en Buenaventura el día 14 de agosto de 2015. Día de la Afrocolombiana con la comunidad étnica restituida y en proceso de restitución en Chocó el 21 de mayo de 2015, Taller Internacional sobre Restitución de Tierras en contexto de Transición y Constitución de Paz en Cartagena el día 28 de junio de 2015, Premio en el segundo concurso de fotografía "Derechos Humanos" realizado en Cartagena y Santa Marta el 26 de mayo de 2015. En el marco de la entrega de medallas de reconocimiento a víctimas restituidas en el marco del Agropeso 2015 en Corrientes Bogotá el 16 de julio de 2015.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS
 PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA FIN	ACTIVIDADES REALIZADAS		% AVANCE	ACTIVIDADES REALIZADAS		% AVANCE	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
						ABRIL 30	AGOSTO 31		ABRIL 30	AGOSTO 31			
Rendición de Cuentas	Analizar la presencia y percepción de la URT en la gestión de la URT en los medios de comunicación y opinión pública.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Número de informes de análisis realizados	11	Noviembre 30	Se realizaron 4 análisis de la presencia de la URT en medios de comunicación	Informe de análisis de presencia en medios de comunicación	85%	Oficina Asesora de Comunicaciones	La Oficina de Control Interno evidenció los informes de monitoreo de medios correspondientes a los periodos 21 de abril de 2015 a 20 de mayo de 2015 y los correspondientes a los meses de junio y julio de 2015.			
Rendición de Cuentas	Revisión y actualización de la metodología para la realización de las audiencias territoriales de Cuentas de la Unidad	Dirección Social	Metodología para la realización de las audiencias territoriales de Rendición de Cuentas actualizada	1	Julio 30	No Aplica	No Aplica	100%	Dirección Social	La Unidad para la vigencia 2015, revisó y actualizó la metodología para la realización de las audiencias de rendición de cuentas en las territoriales, la cual se realizó mediante mesas de trabajo con las dependencias responsables.			
Rendición de Cuentas	Publicación en página web de la información preliminar a la realización de las Audiencias Territoriales	Direcciones Territoriales Oficina Asesora de Comunicaciones Dirección Social	Número de Informes de Rendición de Cuentas Publicados	8	Noviembre 30	No Aplica	No Aplica	8	Dirección Social	A la fecha (1 de Septiembre de 2015), no se evidencia el informe preliminar de las audiencias sobre rendición de cuentas correspondientes a las sedes territoriales de Meta y Córdoba. Este requisito se debe cumplir con 30 días calendario previos a la audiencia de rendición.			
Rendición de Cuentas	Enviar convocatorias de las audiencias públicas de interés por los diferentes medios	Direcciones Territoriales Oficina Asesora de Comunicaciones Dirección Social	Convocatorias de audiencias públicas emitidas Convocatorias programadas	100%	Noviembre 30	No Aplica	No Aplica	100%	Dirección Social	No se identifica en la página web de la Entidad ningún "Banner" informativo que permita reconocer las fechas definidas en la estrategia de rendición de cuentas para la realización de audiencias.			
Rendición de Cuentas	Ejecutar las audiencias públicas de Rendición de Cuentas Territoriales.	Dirección Social	Número de audiencias realizadas	8	Noviembre 30	Las audiencias de rendición de cuentas se encuentran programadas de acuerdo al Plan de Acción 2015 y la Estrategia de Rendición de cuentas para el segundo semestre de este año	0	0	Dirección Social Direcciones Territoriales	Esta actividad comenzará según cronograma a partir de la última semana de septiembre de 2015 y culminar en la última semana de octubre de 2015, tal como se encuentra definido en el cronograma de audiencias de rendición de cuentas.			
Rendición de Cuentas	Realizar encuesta de evaluación a las Audiencias de Rendición de Cuentas	Dirección Social	Número de informes finales de audiencias de Rendición de Cuentas	8	Noviembre 30	No Aplica	No Aplica	0	Dirección Social	Esto es posterior a las audiencias y se realiza después del mes de Octubre de 2015.			
Rendición de Cuentas	Informe General de las estrategias de RDC	Oficina Asesora de Planeación	Informe General de las estrategias de RDC realizado.	1	Enero 31 de 2016	No Aplica	No Aplica	0	Dirección Social	Esta actividad se tiene previsto presentar el 31 de Enero de 2016.			
Rendición de Cuentas	Definir Plan de desarrollo del desarrollo de la RDC	Oficina Asesora de Planeación	Plan de Mejoramiento definido	1	Enero 31 de 2016	No Aplica	No Aplica	0	Oficina de Planeación	Esta actividad se tiene previsto presentar el 31 de Enero de 2016.			



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS
PROCESO PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

ESTRATEGIA	Actividades	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA FIN	ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE	ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE	RESPONSABLE	REQUERIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Divulgar el portafolio de servicios al ciudadano	Secretaría General	(Número de Direcciones Territoriales con Portafolio difundido/ Número de Direcciones Territoriales)*100	100%	Noviembre 30	<p>Actividad que se realizó para responder a las necesidades de los ciudadanos frente a la oferta de trámite y servicios que presta la Entidad, y el cual se encuentra integrado bajo este documento como evidencia de soporte; esta herramienta fortalece la comunicación con el ciudadano y premia facilitar el conocimiento de los servicios y la forma de acceder a los mismos. Además le permite a la URT cumplir con su misión institucional y con la responsabilidad social que tiene como entidad del Estado; el portafolio de servicios se encuentra en proceso de diagramación e impresión lo que permitirá garantizar que todos los servicios prestados por la entidad sean de fácil accesibilidad por parte de la ciudadanía, la estructura está determinada: Grupo de trabajo que presta los servicios. (i) Servicios ofrecidos por la URT (ii) Proceso que se relacionan para obtener el servicio. (iv) a quienes van dirigidos los servicios de la URT. (v) Información que el ciudadano necesita conocer sobre el servicio de acuerdo al trámite o procedimiento que quiere llevar a cabo.</p> <p>Se consolida el portafolio de servicios de la URT</p>	50%	<p>Actividad que se encuentra en validación para su posterior diagramación e impresión, con el fin de materializarse en un verdadero portafolio, esto permite consolidar la oferta institucional.</p> <p>No obstante lo anterior, el documento compilado fue enviado a la Oficina Asesora de Planeación con el propósito de ser validado por el DAFP, para el respectivo análisis y determinar si finalmente la URT, a través del criterio de la función pública, se considera que las actividades determinadas se deben incluir en el portafolio de servicios, en consideración que dentro del trámite de registro (etapa administrativa), cada actividad forma parte de la etapa administrativa.</p> <p>Como prueba de lo indicado se adjunta correo y consolidación propuesta PORTAFOLIO.</p>	60%	Secretaría general Atención al Ciudadano	De acuerdo con los reportes presentados por Atención al Ciudadano, la Oficina de Control Interno - OCI evidenció el documento "Portafolio de Servicios", el cual está sujeto a ajustes de acuerdo con el concepto emitido por el DAFP en relación a si lo descrito en el documento aplica o no como servicio. <p>Se evidenció registro de la reunión sostenida entre el DAFP y la Oficina Asesora de Planeación del día 24 de agosto de 2015, en la cual se concluyó que las propuestas de los OPAS - Otros Procedimientos Administrativos no cumplen con las características para este tipo de procedimientos, ya que lo descrito se enmarca en la naturaleza del trámite propio de la Unidad. Sobre estas conclusiones está pendiente la socialización al equipo de Atención al Ciudadano por parte de la Oficina Asesora de Planeación.</p> <p>El resultado reportado está en función del avance de las actividades programadas para cumplir con la actividad y no en función de las direcciones territoriales donde se ha difundido el portafolio de servicios, tal y como está establecido el indicador.</p>
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Actualizar y divulgar el procedimiento de PQRS	Secretaría General	Porcentaje de avance de Procedimiento actualizado	100%	Noviembre 30	<p>Conforme a la dinámica del proceso de Atención al Ciudadano de la URT, la Ley 1437 de 2011, se realizó la actualización del procedimiento a las reales necesidades de los ciudadanos, a su vez permite la reducción de los tiempos de atención y respuesta en los servicios de PQRS y de esta manera cumplir con un servicio eficiente de acuerdo a la constitución y a la Ley, además de ello, permitiendo la participación ciudadana, basada en el derecho que tiene todo ciudadano de obtener respuesta oportuna a sus solicitudes y requerimientos.</p>	60%	<p>El procedimiento de atención de los PQRS, fue debidamente actualizado - Versión 2, para lo cual se incluyó actividades directamente relacionados con la operación de los PQRS, a través del Contact Center y los diferentes canales de servicio de la URT.</p> <p>El procedimiento se encuentra ajustado y validado para la respectiva firma y ser publicada en link, a su vez se divulgado de manera masiva a todas las áreas del nivel central y territorial.</p>	90%	Secretaría general Atención al Ciudadano	La Oficina de Control Interno evidenció para el periodo que se evalúa la realización de actividades conjuntas entre el equipo de Atención al Ciudadano y la Oficina Asesora de Planeación para revisar la propuesta del procedimiento de PQRS, así mismo la realización de una reunión con Gestión Documental para arribar al procedimiento con los lineamientos de la ventanilla única de correspondencia (Actas de reunión de mayo 22 de 2013 y junio 3 de 2013). <p>Sobre el documento está pendiente se precise por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Atención al Ciudadano el contexto de su objetivo para proceder con la aprobación por parte del Secretario General, como líder del proceso y continuar con su correspondiente publicación y divulgación en la intranet.</p>
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Realizar encuesta de satisfacción ciudadana para la identificación de intereses, necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés	Secretaría General	Encuesta e informe de resultados realizada	1	Noviembre 30	<p>La encuesta de satisfacción y percepción ciudadana, conforme al Plan Anual de Adquisiciones, se encuentra dentro de la etapa precontractual, para "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 Tierras".</p> <p>etapas, así: (i) Realizar ficha técnica (ii) Inteligencia de mercado (iii) Estudios previos y solicitud de CDP por consiguiente inicio del proceso de selección mediante Concurso de Méritos. Se obtendrá: (i) conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos (internos y externos); (ii) Entender sus necesidades; (iii) Obtener la información necesaria para mantenerlos satisfechos; (iv) Detectar áreas de mejora concretas. (v) Comprender los factores que fortalecen la relación con los ciudadanos. (vi) Satisfacción de los servicios prestados por la Unidad, conocer los puntos fuertes y los puntos débiles y obtener información descriptiva de los potenciales ciudadanos. (vii) permite tomar decisiones a corto, medio y largo plazo. (viii) análisis de datos.</p>	40%	<p>La encuesta de satisfacción y percepción ciudadana, se encuentra en la fase de desarrollo de conformidad con el contrato suscrito con la Consultora PROYECTAMOS - Contrato 1709 del 28 de julio de 2015, por valor de \$668.000.000, con entrega final el 31 de diciembre, y cuyo objeto consiste en "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".</p> <p>Se anexa en informe cualitativo detalles y bases de la Encuesta.</p>	40%	Secretaría general Atención al Ciudadano	A través del Contrato No 1907 del 28 de julio de 2015 la Unidad de Restitución de Tierras suscribió contrato con la firma Proyectamos Colombia S.A.S, cuyo objeto es "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", contrato por valor de \$ 665.882.865 y cuyo plazo de ejecución será hasta el 31 de diciembre de 2015. <p>Se evidencia en el correspondiente informe cualitativo entregado por Atención al Ciudadano la realización de actividades de planificación en relación a requerimientos de información hechos por el contratista y su correspondiente validación, así como conocimiento del proceso de Atención al Ciudadano en la Dirección Territorial de Bogotá, entre otras actividades.</p> <p>Es importante indicar el avance en función de indicador formulado, así como de la meta establecida. La meta está en Unidad (1) y el avance al corte del 31 de agosto de 2015 se reporta en porcentaje (40%).</p>

ESTRATEGIA	Actividad	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA FIN	ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE	ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Fortalecer Puntos de Atención al Ciudadano de acuerdo con la política de Servicio y Ley de Transparencia	Secretaría General	Direcciones Territoriales con política de servicio adoptado / Número de Direcciones Territoriales) 10 0	100%	Noviembre 30	<p>ABRIL 30</p> <p>Se encuentra aplicada en todas sus direcciones territoriales y que son el reflejo de humanización del servicio a la ciudadanía con el fin de brindar un servicio digno, efectivo, de calidad y oportuno que permite satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida. El servicio de atención al ciudadano, se enmarca con un enfoque de derecho, incluyente, transparente y de calidad. Bajo unas líneas estratégicas que dotan a la direcciones territoriales; áreas de atención con instrumentos para una nueva perspectiva de servicio, donde se conjugan el mejoramiento de los espacios físicos, fortalecimiento en cuanto cultura de servicio, mantenimiento una prospectiva física y tecnológica de los puntos de atención, canales de comunicación y racionalización de trámites, con amplia cobertura e impacto para que sean accesibles a toda la población; el fortalecimiento del modelo de AC para brindar respuestas más oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes y mayor articulación entre las instituciones para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.</p> <p>Se establece, entre otros, los siguientes principios: Respeto, transparencia, participación, equidad, diversidad, identidad, solidaridad, corresponsabilidad, territorialidad, cobertura, accesibilidad, inclusión, innovación, oportunidad y la ciudadanía como razón de ser. (legible comunicativo de servicio atención al ciudadano, Imagen de la territorial Carmen de Bolívar)</p>	80%	<p>La política pública de la UPT. Se encuentra desarrollada y aplicada en cuanto a lineamientos determinados por el gobierno nacional, y los documentos COMRES. La Secretaría General a través del Grupo de Atención al Ciudadano, a través sus planes de acción de las agendas 2014 y 2015, implemento la estrategia de Atención bajo un modelo y lineamientos y METAS MECA. La política pública en las áreas de Atención de las Direcciones Territoriales, incluida las METAS MECA. La política pública en lo referido a atención al ciudadano de la UPT son la Generación y producto de las condiciones reales y materiales para el cumplimiento de las obligaciones que le impone el Estado a todas las entidades y por ende el mejoramiento de la calidad de vida de todas las personas. En este contexto, para la Unidad, la política pública se constituye precisamente en instrumentos de carácter estratégico e imperativo, porque contribuye en la construcción de una sociedad justa y equitativa. Dentro de la política pública determinada por la entidad se identificaron las diferentes alternativas de transformación de las situaciones, condiciones, problemáticas o potencialidades identificadas, y las cuales son el reflejo de las áreas de atención al ciudadano en las Direcciones Territoriales, y de la aceptación y buen rector por parte de la ciudadanía. Es también una constante la valoración técnica de las estrategias definidas por la Secretaría General dentro de su plan estratégico, el cual es el resultado del cumplimiento del Plan de Acción (recursos, riesgos, efectos generados etc.). Recursos disponibles: En cuanto a espacios físicos y humanos se ha contado con la disponibilidad de recursos los cuales son el reflejo de ejecución presupuestal conforme al Plan anual de adquisiciones de la presente vigencia</p> <p>Para el logro de los objetivos, cada dirección territorial cuenta con los elementos identificados, señalética, atención prioritaria, herramienta tecnológica CMA y DigiTurno, protocolos de atención al ciudadano, lineamientos de horarios de atención, lineamientos para el control y seguimiento PQRS, buzones de sugerencias, humanización de servicio entre otras, todas estas actividades evidenciables en sitio de cada una de las territoriales.</p>	85%	Secretaría general Atención al Ciudadano	<p>La Oficina de Control Interno ha evidenciado la implementación de la política de Atención y Servicio al Ciudadano en territoriales y nivel central, así como la implementación en la página web de elementos que mejoran la atención al ciudadano y la información relacionada con los trámites y servicios, todo ello en el marco de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.</p> <p>Como fortalecimiento de los puntos de atención igualmente el proceso de Atención a la ciudadanía han adelantado talleres orientados a "Sensibilización en humanización al servicio y cultura al ciudadano" son desarrollados por la Universidad EPM, con recursos de la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) en 21 sedes territoriales.</p>
						<p>AGOSTO 31</p>	85%				

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS
 PROCESO PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	OPERACIONAL RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA FIN	ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE	ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
						ABRIL 30	AGOSTO 31	N/A			
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Realizar seguimiento al número de personas atendidas a través del canal presencial	Secretaría General	Informes estadísticos	12	Noviembre 30	A través de la herramienta tecnológica DIGITURVOS los cuales se encuentran implementados en las direcciones territoriales, lo cual proporciona mayor comodidad a través de filas virtuales y que permite mejorar la atención y optimizar el tiempo en la utilización de los servicios que ofrece la URI, a través del digituro se elimina la fila física de atención el cual, es guiado por un número de asignación, proporcionando un mayor comodidad al ciudadano, pues le permite ser atendido según el orden de llegada, según el servicio. (Soporte de esta actividad se haya en informe del Plan de Acción Primer Trimestre)	4	Informes estadísticos mediante el cual se refleja el comportamiento de los PQRS y denuncias que tramitan los ciudadanos tanto en nivel central como territorial, para tal efecto se adjunta reportes del mes de abril, mayo, junio y julio en cuando al periodo del mes de agosto, este se verá reflejado dentro de los primeros 5 días del mes de septiembre, en consideración que debe efectuarse con corte al 31 de agosto de 2015.	70%	Secretaría general Atención al Ciudadano	La Oficina de Control Interno evidenció en la página web de la Unidad la publicación de los informes "Estadísticas de PQRSO correspondientes a los meses de abril, mayo, junio y julio de 2015. Se incluye para el periodo de evaluación mayo - agosto 2015 el informe del mes de abril, toda vez que este fue reportado durante los primeros días del mes de mayo.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Realizar informe de las PQRS recibidas	Secretaría General	Informes PQRS	12	Noviembre 30	Informes estadísticos de enero, febrero, marzo y abril respectivamente, dando cumplimiento a ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", y a la Estrategia de Gobierno en Línea, en el link atención al ciudadano se registra los informes indicados, visualizándose el comportamiento de trámites y servicios de la URI, durante estos periodos. (Soporte de esta actividad se haya en informe del Plan de Acción Primer Trimestre)	4	Con el propósito de garantizar el seguimiento, comportamiento y control de los trámites de los PQRS, se viene realizando el informe de PQRS de manera general y específica por área, lo que permite evidenciar la tendencia, temática y el cumplimiento de términos de respuesta.	70%	Secretaría general Atención al Ciudadano	La Oficina de Control Interno evidenció en los soportes presentados por Atención al Ciudadano el "Informe de PQRS del Primer semestre del 2015", documento que consolida los datos del trámite de las PQRS y Denuncias a través de los diferentes canales de atención. El documento presenta información del primer semestre por tipoología, estado del trámite, canal de ingreso, por temática, así mismo detalla la información por direcciones territoriales y nivel central.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Realizar control y seguimiento a los canales e operación para la atención de PQRS en el Nivel Central y territorial	Secretaría General	Informe de seguimiento y control a los canales de operación realizados	12	Noviembre 30	Se realizan informes de seguimiento y control de los periodos de enero, febrero, marzo y abril respectivamente, mediante el cual se establece el comportamiento de cada una de las áreas de PQRS en el nivel central y territorial, frente al trámite de los PQRS. (Soporte de esta actividad se haya en informe del Plan de Acción Primer Trimestre)	4	Con el propósito de garantizar el seguimiento, comportamiento y control de los trámites de los PQRS, se viene realizando el informe de PQRS de manera general y específica por área, lo que permite evidenciar la tendencia, temática y el cumplimiento de términos de respuesta.	70%	Secretaría general Atención al Ciudadano	La Oficina de Control Interno evidenció en los soportes presentados por Atención al Ciudadano el "Informe de PQRS del Primer semestre del 2015", documento que consolida los datos del trámite de las PQRS y Denuncias a través de los diferentes canales de atención. El documento presenta información del primer semestre por tipoología, estado del trámite, canal de ingreso, por temática, así mismo detalla la información por direcciones territoriales y nivel central.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Implementar el Plan de Atención "Comerciales Restitución"	Dirección General (SNARIV) - Secretaría General	(Número de capacitados / Número de consultados prioritarios)	100%	Noviembre 30	Debido a un repunte de esta actividad, esta no hace parte del Plan de Acción de la Dirección Social, debido a que los profesionales psicococales apoyaran la estrategia mega 2015. Adjunto acta de la reunión del Plan de Acción en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación	33	A la fecha se han capacitado 10 consultados (Nueva York, Washington, Miami y Orlando, Quito, Bogotá, Medellín, Bogotá, Iquitos y Montevideo), así como la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano del Ministerio de Relaciones Exteriores.	90%	Natalia Paredes - Coordinadora del Grupo de Gestión SNARIV	Teniendo como base los 12 consultados priorizados para capacitación dentro del marco de la jornada para las víctimas realizado el 9 de abril. A la fecha la Unidad ha realizado capacitaciones a 10 de 12 Consultados, para un avance del 83%.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Implementar el enfoque de atención psicosocial en la atención a las víctimas	Dirección Social - Direcciones Territoriales	(Número de oficinas con el enfoque de atención psicosocial implementado) / (Número de oficinas URT)	100%	Noviembre 30	Debido a un repunte de esta actividad, esta no hace parte del Plan de Acción de la Dirección Social, debido a que los profesionales psicococales apoyaran la estrategia mega 2015. Adjunto acta de la reunión del Plan de Acción en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación	0	Debido a un repunte de esta actividad, esta no hace parte del Plan de Acción de la Dirección Social, debido a que los profesionales psicococales apoyaran la estrategia mega 2015. Adjunto acta de la reunión del Plan de Acción en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación	N/A	Dirección Social	Actividad eliminada del Plan de Acción de acuerdo con Acta del 27 de marzo de 2015



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS
 PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

ESTRATEGIA	Actividades	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA FIN	ACTIVIDADES REALIZADAS		% AVANCE	ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
						ABRIL 30	AGOSTO 31					
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Integración de la operación de Gestión de PQRS (CRM) en las Direcciones Territoriales y dependencias del Nivel Nacional URT.	Secretaría General Direcciones Territoriales Líderes de procesos	Número de Direcciones Territoriales Integradas en la Operación de Gestión de PQRS;	24	Marzo 30	Se recibió la capacitación para la gestión de las PQRS a través del aplicativo CRM Millennium, el cual es consultado diariamente. Hasta la fecha no se ha recibido ninguna PQRS.	La URT, a través del Grupo de atención al ciudadano, realizó la integración de trámite de los PQRS en todas las territoriales a través de la herramienta tecnológica CRM, lo que permite garantizar la trazabilidad, control y seguimiento. (Se pueden verificar anexos MIC, SIRREC, correos de integración CRM. (Soporte de esta actividad se haya en informe del Plan de Acción Primer Trimestre)	24	Oficina de Planeación Derivado de la implementación del aplicativo para la respuesta de PQRS y denuncias, esta dependencia ha realizado revisión permanente del mismo con el fin de asegurar la respuesta oportuna de las solicitudes asignadas.	24	Oficina Asesora de Planeación	La Oficina de Control Interno en su evaluación con corte al 30 de abril de 2015 evidenció el cumplimiento al 100% de esta actividad.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Realizar jornadas de capacitación y sensibilización a víctimas y ciudadanía Nacional URT.	Dirección Social Direcciones Territoriales	Número de eventos de socialización temáticas seccionales realizados (SPI)	500	Noviembre 30	Para el primer trimestre de 2015, se reportaron en el Plan de acción 85 actividades de las 500 propuestas en el indicador. Los listados se encuentran en magnético	En total se reportan 182 actividades, se adjunta archivo donde se encuentran cifras y actividades (anexo 3)	36,40%	En la actualidad el proceso de operación del Contact Center, se encuentra contratado con la empresa OURSOURCING S.A., orden de compra No. 2368 del 29 de abril de 2015, mediante el acuerdo marco de precios de Colombia Compra Eficiente No. CCE-1501-I-AMP-2014	36,40%	Secretaría general Atención al Ciudadano	Si bien la cifra reportada hace mención a las actividades con la comunidad, es necesario aclarar cómo se relacionan las jornadas de recolección de información con las de capacitación y sensibilización, teniendo en cuenta que el punto 3.4 de la "Guía para la recolección de información comunitaria" establece que éstas jornadas sólo se realizarán cuando se identifiquen vacíos de información en la etapa probatoria del trámite administrativo. Se recomienda evaluar la estrategia para cumplir con la meta proyectada, dado que el avance reportado actualmente corresponde al 36,4%.

SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA



William Elizario Roca Quiñones
 Jefe de la Oficina de Control Interno

