

**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 Julio de 2016 a  
11 de Noviembre de 2016

Fecha de elaboración: 11 de Noviembre  
de 2016

**1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN  
AVANCES**

**COMPONENTE DEL TALENTO HUMANO**

Se realizó la actualización del Código de ética de la UAEGRTD, con el propósito de fortalecer los lineamientos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras; en el marco del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano para el 2016.

En este sentido se ha venido realizado actividades de socialización en cuanto a los principios y valores del código de ética; en virtud a esto se desarrollaron actividades de socialización mediante la publicación en cartelera desde el mes mayo hasta la actualidad con los valores éticos así como la realización de actividades lúdicas, creativas y sensibilización mediante correos electrónicos y encuestas.



Imagen. Publicación boletín interno comunidad del mes octubre



Imagen. Correo electrónico de socialización 4-11-2016

Así mismo, dentro del diseño de curso de inducción virtual se incluyó dentro del contenido del mismo el código de ética y se está entregando adicionalmente a los contratistas y pasantes.

- **Desarrollo del Talento Humano**

Frente a los programas de inducción a los funcionarios, se lanzó el curso virtual "Inducción Institucional", el cual presenta de manera interactiva a todos los colaboradores la misión, visión y estructura de la Unidad y la generalidad de cada uno de los procesos que componen a la Entidad, así mismo, se encuentra en ejecución el plan de bienestar, dentro del periodo referenciado se realizaron actividades culturales, se realizó la feria de vivienda y se celebraron los cumpleaños de los colaboradores en el periodo correspondiente.



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

En el mes de octubre se participó del simulacro de evacuación, evidenciando una mejora en los tiempos de evacuación de los funcionarios y colaboradores de la UAEGRTD.

Se está trabajando en la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo para lo cual se han venido desarrollando reuniones y desarrollo de los requisitos del Decreto 1072 de 2015.

### COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

- **Planes, Programas y Proyectos**

Uno de los aspectos relevantes en este componente es la realización del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, el cual se discuten todos los temas referentes a las políticas de desarrollo administrativo y demás temas que considere pertinente la administración, que se desarrolla con una frecuencia quincenal.

La Unidad ha iniciado la ruta para realizar la planeación de la vigencia 2017, en este sentido la Oficina Asesora de Planeación llevó a cabo el primer encuentro de planeación 2016 denominado "Valoración de los aprendizajes 2016, rumbo a la planeación 2017" en el cual, se realizó un balance de los resultados obtenidos de la gestión de la Unidad frente a las estrategias planificadas, y se dio a conocer los lineamientos e instrumentos para la realización de la planeación tanto a nivel territorial como nacional.

Otra aspecto relevante es el ejercicio llevado a cabo en la afinación de los instrumentos de planeación, con el fin de hacerlos más comprensibles y facilitar su diligenciamiento por parte de las dependencias, como un resultado de las lecciones aprendidas de los ejercicios de planeación de los años anteriores, se realizó.

Así mismo, se reporta el avance en la realización del inventario de los planes de la entidad, con el fin de identificar los elementos comunes, que permitan generar lineamientos que permitan realimentar la formulación y seguimiento a los planes de la Unidad en el marco de la planificación de la Planeación 2017.

En el mes de Diciembre se tiene contemplado realizar el encuentro a nivel directivo que permita finiquitar las estrategias y compromisos de la planeación 2017.

Adicionalmente, se avanzó en la formulación del plan estratégico de comunicaciones de la Unidad, el cual se reporta en un estado de revisión y ajustes por parte de las dependencias involucradas en el mismo. Así mismo, se resalta que dentro del componente estratégico la Unidad está contemplando de manera integral los siguientes instrumentos de planeación: el plan estratégico, plan de acción, plan operativo anual de inversiones y plan anual de adquisiciones.

Con relación al Plan de Acción la Unidad realizó el respectivo seguimiento al Plan de Acción con corte al 30 de septiembre.

Por otra parte, en el marco de la sentencia T679 de 2015, la Unidad elaboró un Plan Estratégico de manera concurrente y articulada por el Gobierno Nacional que garantice la progresividad en la protección del derecho a la restitución de tierras en el término de 10 años, en el cual se establecieron herramientas para la planeación presupuestal y la metodología para cumplir con los objetivos, metas, y resultados trazados en dicho documento.



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

- **Modelo de Operación por Procesos**

La Unidad se encuentra en etapa de evaluar el mejoramiento al modelo de operación, con relación a la reestructuración de los procesos de "Articulación Interinstitucional" y "Articulación y monitoreo para el cumplimiento de las ordenes", para lo anterior se han llevado a cabo mesas de trabajo. Por otra parte se está realizando la propuesta de consolidación de las actividades de Postfallo en un solo proceso.

Actualmente la URT está adelantando el proyecto de fortalecimiento institucional, enfocado a identificar las cargas de trabajo para proponer la estructura más favorable para la ejecución de los procesos de la entidad.

- **Estructura Organizacional**

En aras de dar cumplimiento al plan estratégico 2015-2018 así como los retos internos al año 2018, se tiene proyectado rediseñar la estructura organizacional de la URT para lo cual dentro del mapa estratégico en los objetivos de los procesos se ha establecido diseñar e implementar un modelo que permita la toma de decisiones a partir de un talento humano integral comprometido, innovador y competente; siendo de relevante importancia el estudio técnico de levantamiento de cargas de trabajo que se encuentra realizando la URT a la fecha en cabeza de la Oficina Asesora de Planeación.

- **Indicadores de Gestión**

Se ha venido adelantando la construcción de los indicadores de gestión de los procesos, para lo anterior la Unidad cuenta con un convenio con la ESAP, que incluyó la realización de cuatro talleres y mesas de trabajo con cada una de las dependencias, para la formulación y validación de los indicadores de proceso. En este sentido, se está desarrollando la revisión final de los indicadores por parte de los líderes de los procesos para su aprobación y posterior implementación.

Paralelamente a este ejercicio, se está realizando la actualización de la ficha de indicador, así como de la Guía para la elaboración de indicadores de desempeño institucional.

- **Políticas de Operación**

Como una mejora al modelo estándar de control interno, la Unidad se encuentra trabajando en la actualización de la guía de elaboración de documentos del SIG, la cual contempla que dentro de los procedimientos se incluirán las políticas de operación de los procesos.

### COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

- **Políticas de Administración del Riesgo**

En el marco de Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se aprobó la política de administración del riesgo en el marco de la Guía de Administración del Riesgo MC-GU-02 versión 4, el 12 de agosto de 2016, el cual precisa los requerimientos establecidos en la guía de administración del riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública y el decreto 124 de 2016 con relación a los riesgos de corrupción.



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

- **Identificación del Riesgo, análisis y valoración del riesgo**

Desde el mes de Septiembre se está adelantando la actualización de los mapas de riesgos de acuerdo a la Guía de Administración del Riesgo MC-GU-02 versión 4, en la cual se integró a metodología de los riesgos de gestión, los riesgos de tipo de corrupción.

### DIFICULTADES

#### COMPONENTE DEL TALENTO HUMANO

- **Acuerdos, compromisos y protocolos éticos**

El desarrollo de los contenidos para las aulas virtuales fue presentado como un reto para mejorar y evacuar los temas de capacitación que son susceptibles de ser realizados en forma virtual.

- **Desarrollo del Talento Humano**

En cuanto al Sistema de Medición de Rendimiento Laboral de los funcionarios vinculados en calidad de provisionalidad y temporalidad de la URT implementada y adoptada mediante la Resolución 924 de diciembre de 2015 la Oficina de Control Interno presentó algunas consideraciones frente al acto administrativo para su control y análisis por parte de la Dirección Jurídica de la entidad con el fin de garantizar la seguridad jurídica del mismo y al igual se recordó la importancia de tener en cuenta la doble instancia en materia de evaluación de desempeño o medición laboral que no se contempla.

Finalmente se recuerda la importancia de la colaboración de todos los funcionarios de la entidad para el desarrollo de este componente.

#### COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

- **Planes, Programas y Proyectos**

La Unidad ha tenido dificultades en el seguimiento al plan de acción del primer trimestre debido a una contingencia técnica en el aplicativo "Planeación" y a observaciones e inquietudes remitidas por las dependencias. Por lo anterior, la Oficina Asesora de Planeación diseñó un plan de contingencia para enfrentar dicha situación en la cual se realizó el reporte del mismo en hojas de cálculo de Excel.

Es importante que se definan estrategias efectivas en la entidad que permita promover la mejora del reporte del plan de acción en cuanto a la oportunidad y calidad de la información reportada.

Es necesario que todos los servidores públicos conozcan la misión, visión y objetivos estratégicos, con el fin que todos los servidores tenga total comprensión sobre las metas, proyectos y resultados que debe seguir la Unidad; lo anterior, sustentado el grado de rotación que sufre la Unidad por la misma dinámica que debe emprender para asegurar el cumplimiento de sus objetivos.



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

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

- **Modelo de Operación por Procesos**

Es importante que se fortalezcan los mecanismos para divulgar los nomogramas de los procesos, así como el procedimiento para su gestión, con el fin de garantizar la aplicación por todos los Líderes y funcionarios que hacen parte de cada uno de los procesos de la Unidad.

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.

- **Políticas de Operación**

Si bien se eliminaron las políticas de operación de los mapas de riesgos de los procesos, es importante que la Unidad priorice su construcción, contemplando para ello la realización del “análisis del contexto en el que se lleva a cabo un proceso, sus objetivos, los productos o servicios que genera, los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos, de tal manera que permitirá a la entidad fijar guías de acción orientadas a la ejecución eficaz y eficiente de las operaciones, contribuyendo a su cumplimiento.”<sup>1</sup>

Se resalta la importancia que durante el proceso de inducción y reinducción se incluyan como uno de los temas los relacionados con 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**

La Unidad debe fortalecer las actividades de divulgación y sensibilización de la política de administración del riesgo, con el fin que se asegure una adecuada implementación de la gestión del riesgo, puesto que esta “se constituye en el marco de acción necesario para dar cumplimiento a los objetivos institucionales”<sup>2</sup>.

- **Análisis y Valoración del Riesgo**

Dentro de la revisión periódica a los mapas de riesgos en el ejercicio del autocontrol, es importante que se establezca la articulación con la identificación de las acciones correctivas o preventivas que se puedan detectar durante la ejecución de esta actividad.

<sup>1</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública. Manual técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014. 2014. Pág. 62.

<sup>2</sup> Ibíd. pág. 55.



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

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 comuniquen 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, se debe fortalecer el diseño de los controles efectivos, 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".

Se resalta la importancia que la Unidad actualice la totalidad de los mapas de riesgos por proceso, dando cumplimiento al decreto 124 de 2016 y la política de administración de riesgos de la Unidad aprobada en el mes de agosto, dado que no todos los procesos han cumplido con dicho lineamiento.

### 2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

#### AVANCES

##### COMPONENTE DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

- **Autoevaluación del control y gestión**

En el marco de encuentro de Planeación llevado a cabo el 24 de Octubre, se realizaron ejercicios de autoevaluación con relación a los siguientes temas:

- Gestión de los productos no conformes trimestrales en cuanto la identificación de los productos no conforme más significativos por procesos.
- Revisión por la Dirección en direcciones territoriales, la cual se constituye en una herramienta que permite realizar una adecuada autoevaluación del control y gestión que redunde en la toma de acciones de mejoramiento.
- Autoseguimiento a mapas de riesgos mediante la evaluación a la efectividad de los controles y planes de manejo del riesgo.

Otro aspecto importante dentro del componente de la Autoevaluación es la actualización que se realiza a la herramienta de productos no conformes, el cual se inició su implementación en el mes de septiembre.

Dentro de las herramientas utilizadas por la Unidad para la realización de la autoevaluación de la gestión son los mapas de riesgos mediante el ejercicio del autoseguimiento, el cual se realizó con corte al 30 de agosto de 2016, como resultado de este, se está realizando una actualización a los mapas de riesgos de los procesos y la guía de administración de riesgos versión 4.

Adicionalmente, la Unidad realiza un ejercicio de seguimiento en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo al cumplimiento de temas relevantes como son el seguimiento a metas establecidas en el



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

marco de la “Estrategia 2016”, seguimiento a ejecución presupuestal y modificaciones al plan anual de adquisiciones, gobernabilidad y calidad de datos en el sistema de registro, seguimiento a la estrategia de certificación, seguimiento a la implementación del programa de segundos ocupantes, seguimiento a la transferencia del RUPTA a la URT, entre otros.

### COMPONENTE AUDITORIA INTERNA

- **Auditoría Interna**

La Unidad en cabeza de la Oficina de Control Interno ha venido desarrollando el Programa Anual de Auditorías de gestión, a la fecha se ha dado cumplimiento en un 100% de las evaluaciones que son requisito de Ley como son el Informe de austeridad del gasto, informe de seguimiento y evaluación a los avances del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, informe de seguimiento a mapas de riesgos de corrupción, entre otros. Así mismo, se han cumplido con las auditorías a los procesos como el Gestión Restitución de Tierras Ley 1448 – Etapa Judicial, Gestión Talento humano, Gestión Financiera, Gestión TICS y Planeación Estratégica.

Otra actividad que se enmarcan dentro de este componente, fue la realizada por la Oficina de Control Interno en el cual se está realizando la planificación de las actividades para la vigencia 2017, en la cual se contempla la definición de la metodología para la realización de las auditoria con enfoque en riesgos y la construcción de una herramienta que permita priorizar el universo de la auditoria.

En cuanto a la realización de los comités de Coordinación de Control Interno se han realizado para este periodo 2 comités, el 16 y 30 de agosto.

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: ISO 27001 en la seguridad de la información, auditoria basada en riesgos, COBIT, socialización decreto 440 de 2016.

### COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

- **Plan de mejoramiento**

Conforme a lo establecido en el procedimiento de Acciones correctivas, preventivas y de mejora - Plan de mejoramiento, las dependencias reportan en los cinco primeros días de cada mes, el avance en las actividades a su cargo en el plan de mejoramiento.

Adicionalmente, la Unidad ha incrementado la utilización de la herramienta plan de mejoramiento disponible en la Intranet y la toma de acciones correctivas y preventivas por fuentes diferentes a las auditorias.

### DIFICULTADES



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

### COMPONENTE DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

- **Autoevaluación del control y gestión**

Para este componente, se dificulta que la Unidad realice una adecuada autoevaluación a partir de la herramienta Planeación Estratégica (2015-2018), con relación al seguimiento a la MEGA – Meta Grande y Audaz, las iniciativas estratégicas establecidas en términos de “aprendizaje y desarrollo organizacional”, “procesos”, “recursos” y objetivos estratégicos; dado que la Autoevaluación institucional debe realizarse en tiempo real y convertirse en un proceso periódico, y sistemático. En este sentido, no se cuentan con mecanismos de medición y seguimiento diferentes a los establecidos para la estrategia 2016.

Es importante que la Unidad de 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 derivado del autoseguimiento de los mapas de riesgos o producto del seguimiento a los planes o programas asignados, cumplimiento metas; entre otros aspectos.

En este contexto, igualmente será importante que los informes de avance de implementación para la certificación del Sistema de Gestión de Calidad pública, presentados por la Oficina Asesora de Planeación como una de las herramientas para fomentar la autoevaluación, considere 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. Igualmente que contemple los resultados que arrojan los procesos de evaluación realizados a través del Aplicativo MECL y el Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión (FURAG), como un insumo para alimentar el proceso de autoevaluación institucional.

Para los procesos misionales, se debe fortalecer la identificación, consolidación y reporte de los productos no conformes, autoseguimiento de riesgos y la revisión por la Dirección; con el propósito de mejorar los controles establecidos que permita asegurar la calidad de los productos de la Unidad y en este sentido el cumplimiento de los objetivos.

### COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

- **Plan de mejoramiento**

Es importante fortalecer las socializaciones e interiorización de la herramienta de plan de mejoramiento, así como el procedimiento tanto a nivel central como territorial, teniendo en cuenta 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 y conocimiento de las áreas y procesos para una gestión adecuada de las mismas.

### 3. EJE TRASVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

#### AVANCES



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

### • Información y Comunicación Externa

El proceso de Atención al Ciudadano viene trabajando en un plan de choque, entre el Operador Contact Center, y las áreas que tienen a su cargo la responsabilidad de cargar los documentos de respuesta dentro del tiempo y plazo conforme a la ley. Adicionalmente, se están Realizando campañas semanales por correo electrónico, y mensual vía telefónica de seguimiento y control en el cumplimiento de dar respuesta a los PQRS, dentro del plazo de ley y realizar el respectivo cierre del mismo.

En cuanto a la estrategia de Rendición de Cuentas 2016, la Unidad de Restitución de Tierras realizó en los meses de septiembre y octubre las audiencias de rendición de cuentas a las víctimas de las territoriales Norte de Santander, Bolívar, Magdalena, Magdalena Medio, y Sucre. Adicionalmente, se publicaron los informes previos a cada evento, los cuales le permiten a la ciudadanía en general conocer los avances que hasta el momento ha tenido la Entidad. Así mismo se dio cumplimiento a lo establecido en la estrategia, definiéndose los medios de convocatoria y difusión para cada uno de los eventos.

Adicionalmente, la Oficina de Comunicaciones realizó socialización de la política de restitución de tierras a la ciudadanía. Efectuó publicaciones en prensa, radio, internet y televisión. Continuó Impactando a sus seguidores a través de redes sociales. Se generaron encuentros de diálogo y construcción de tejido social en comunicación para el desarrollo, visitando a comunidades víctimas de la violencia. Se organizaron eventos cara a cara con comunidades de segundos ocupantes y terceros intervinientes, ofreciendo información sobre el proceso, ruta y alcances del mismo.

Así mismo, Se realizó la activación del servicio de atención en línea de foros, formalizándose el primer foro el 21 de octubre de 2016, cuyo tema fue el de cómo los ciudadanos se han beneficiado con los espacios de rendición de cuentas realizados por la Unidad de Restitución de Tierras.

### • Información y Comunicación Interna

Durante el periodo evaluado se evidenció, que la Oficina Asesora de Comunicaciones elaboró el Plan Estratégico de Comunicaciones 2016 – 2018 de acuerdo a la estructura del Modelo Estándar de Control Interno – MECI. Sin embargo, este se encuentra en proceso de aprobación por parte de la Oficina de planeación para su publicación en el sistema de gestión de comunicaciones y posterior socialización.

La unidad de Restitución de Tierras en cabeza del Grupo de Gestión de Seguimiento y Operación Administrativa, presenta la metodología de implementación del Plan de Mejoramiento Archivístico, el cual fue aprobado en el Comité de Desarrollo Institucional el 3 de octubre de 2016.

Este plan de mejoramiento tiene como propósito la publicación y socialización de las actividades concernientes a tablas de retención documental y cuadros de clasificación documental, Programa de Gestión Documental – PGD, Inventario Único Documental, capacitación del personal de archivo, unidad de correspondencia, conformación de los archivos públicos, organización archivos de gestión, organización de historias laborales y Sistema de Integridad de Conservación - SIC.

Vale la pena mencionar, que se crearon 72 tablas de retención documental, las cuales están publicadas en la página web de la Unidad. Adicionalmente, desde el mes de octubre se viene socializando con las diferentes oficinas de la Unidad, por ser estas una herramienta primordial para una adecuada gestión documental.



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

De otro lado, en la implementación de sistema de información Gestor Documental DOCMA, se estableció y definió una matriz de riesgos que hace parte del plan de proyecto de implementación.

Así mismo, para la entrada en producción del módulo de radicación se estableció un cronograma para la puesta en marcha de este módulo, lo cual implicó alistamientos técnicos y operativos que se dieron durante la etapa de estabilización del sistema.

En el mes de agosto de 2016, fue instalada la última versión del Gestor Documental DOCMA en el servidor de producción que se encuentra en la Unidad.

Por otra parte, la Oficina Asesora de Comunicaciones realizó fortalecimiento de cada una de las secciones del Boletín Interno Comunidad, se creó e implementó protocolo de solicitud de materiales y campañas de comunicación interna por medio de un software de servicio, y se realizaron reuniones con las dependencias de la Unidad para fortalecer y mejorar la Matriz de Comunicaciones.

### **Sistemas de Información y comunicación**

Por medio del sitio Web y la intranet, la unidad actualiza constantemente sus publicaciones; así como se mencionó en informes anteriores, se realiza monitoreo permanente sobre los servicios dispuestos para la ciudadanía y grupos de interés, con el fin de garantizar su disponibilidad, lo anterior por medio de un Web master General y colaboradores en cada dependencia con el rol de Web master satélites los cuales están encargados de administrar y gestionar la información del sitio Web de la Unidad.

La Unidad, por medio de su Oficina de Tecnologías de la información se encuentra en fase de revisión y estabilización de las nuevas versiones, además de desarrollar mejoras y adaptaciones sobre los diferentes sistemas de información, en este sentido y de forma simultánea se encuentra adelantado las estrategias de capacitación y sensibilización dirigidas a los diferentes usuarios.

La Unidad avanza en la actualización de la documentación, lineamientos, controles y metodologías para el tratamiento de los riesgos, también se vienen realizando entrevistas con los líderes de los diferentes procesos; de esta manera se avanza en la implementación del sistema de gestión de seguridad de la Información con base en lo establecido en la Norma ISO 27001, lo anterior por medio de una consultoría con un proveedor externo; dentro de su equipo de trabajo la Oficina de Tecnologías de la Información, cuenta con un Oficial de Seguridad, que realiza el seguimiento correspondiente a la ejecución de la consultoría.

Por otro lado se adelantan las actividades asociadas con la implementación del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones-PETI, como por ejemplo los ejercicios de Arquitectura Empresarial, la proyección de la estrategia para 4 años y actualización de la documentación; para realizar esta implementación, se contrató una consultoría de apoyo por medio de recursos de cooperación.

### **DIFICULTADES**

- **Información y Comunicación Externa**

Frente al proceso de PQRS y denuncias, se requiere alinear todas las direcciones y sedes de la Unidad de Restitución de Tierras, con el propósito de que se utilicen los mecanismos determinados en la ley 1755 de 2015 en lo que se refiere al artículo 14 y siguientes. No obstante, se mantienen el seguimiento y control de forma permanente de los PQRS y denuncias.



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

- **Información y Comunicación Interna**

Teniendo en cuenta la complejidad de los documentos a elaborar por el Grupo de Operaciones Administrativa, se estableció la necesidad de replantear el Programa de Gestión Documental ampliando los plazos para la elaboración del Plan Institucional de Archivo y el Sistema Integrado de Conservación documentos.

Una vez instalada la última versión del Gestor Documental DOCMA en el servidor de producción que se encuentra en la Unidad, se vienen presentados problemas en la disponibilidad de la aplicación, causando intermitencia en la operación de los usuarios funcionales generando consecuencias al Grupo de Gestión Documental.

Así mismo, se identifican demoras en la radicación de la correspondencia de entrada y salida, generando retraso en la entrega de documentos y retrasos en el cargue de imágenes al aplicativo para la distribución de correspondencia, estas actividades afectan sensiblemente la operación diaria de la unidad y de las ventanillas únicas de correspondencia.

Igualmente se identificaron dificultades en el uso del aplicativo de correspondencia interna, ya que se cuenta con un manejo desde la ventanilla para correspondencia, pero las diferentes dependencias no han tenido acceso al uso previsto, se espera que con la actualización de versiones, ajustes y nuevas funcionalidades del sistema entre en total funcionalidad la administración de la correspondencia interna.

- **Sistemas de Información y comunicación**

Así como se mencionó en el informe anterior, se adelanta la unificación de los módulos de planeación, ejecución y seguimiento del aplicativo del grupo de Proyectos Productivos, lo anterior dada la evolución que han tenido los procedimientos internos. La herramienta presenta retrasos en lo que tiene que ver con los módulos mencionados anteriormente. De acuerdo a la proyección realizada en el plan de trabajo de la Oficina de Tecnologías de la información, se espera tenerla operando en diciembre de 2016.

En cuanto a políticas de seguridad de la información, se deben fortalecer las jornadas de socialización y sensibilizaciones dirigidas a los usuarios, con el fin de mejorar el cumplimiento y apropiación de las mismas.

Se evidencia que aún falta avanzar sobre lo relacionado con el compromiso por parte de los usuarios funcionales frente a la calidad de la información que se carga en el sistema de información misional de la Unidad, por lo que es importante fortalecer las actividades de sensibilización y capacitación sobre estos temas.

Con el fin de contar con la infraestructura adecuada para realizar copias de respaldo de la información en los equipos de los usuarios a nivel central y en las oficinas territoriales, se encuentra en ejecución un contrato para adquirir las soluciones respectivas, se espera tener esta solución en diciembre próximo, por el momento se sigue presentado la dificultad de capacidad de almacenamiento.

### *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



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

actividades de mejoramiento del componente de Direccionamiento Estratégico, modelo de operación, políticas de operación entre otras.

Así mismo, es importante que desde la Oficina Asesora de Planeación retomen y fortalezcan las actividades en el marco de la estrategia para el año 2016 “calidad lo primero”; la cual impacta en la efectividad del sistema de control interno de la Unidad.

En términos generales, desde la evaluación independiente que ha realizado la Oficina de Control Interno se puede determinar que el Sistema de Control Interno sigue avanzando en su fortalecimiento y que se encuentra en un nivel de madurez significativo.

### *Recomendaciones*

- Se recomienda que durante los ejercicios de inducción y reinducción se socialice y comprenda el código de ética que contiene los principios y valores de la Entidad, de tal manera que éste sea conocido por todos los funcionarios de la Unidad, y que éstos lo entiendan y apliquen de manera correcta en cumplimiento de la misión institucional.
- Continuar con la realización y apoyo de los responsables de procesos y grupos de trabajo las socializaciones del código de ética y protocolos.
- Actualizar el Manual Específico de Funciones con la información requerida para un cargo específico.
- Socializar a los funcionarios el Manual Específico de Funciones y su manejo con el fin de que se facilite su comprensión.
- Es importante, que se fortalezca la aplicación de la estrategia la Calidad lo primero con miras a la Certificación de la entidad en la norma NTCGP 1000:2009 en este año, para poder cumplir dicho objetivo.
- Se observa la necesidad de fortalecer el acompañamiento por parte de la Oficina Asesora de Planeación, a todas las áreas y procesos de la entidad, en la realización de actividades en el marco de la estrategia “calidad es lo primero”, así como la gestión del riesgo y la gestión del control del producto no conforme.
- Es importante que se renueve las actividades de autoseguimiento y control a la implementación del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad-SIG.
- Es importante que la Unidad cuente con mediciones sobre el impacto de la Restitución de Tierras, con miras al fortalecimiento de la gestión institucional y la retroalimentación que debe realizarse a los escenarios a los que se ve expuesto.
- Se recomienda diseñar fichas para los controles identificados en el marco de la gestión del riesgo y documentarlos en el marco del Sistema Integrado de Gestión.
- Para garantizar la operatividad de los controles, y evitar la materialización de los riesgos; es necesario además de fortalecer el seguimiento oportuno a los riesgos de los procesos, así como realizar actividades de socialización y capacitación, y reforzando en las Direcciones Territoriales la importancia de los autoseguimientos y aplicación de controles.



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

### Recomendaciones

- Mejorar la gestión frente a proyectos que al no ser ejecutados, pueden tener un gran impacto y afectan el cumplimiento de los objetivos de la Unidad, como por ejemplo lo relacionado con los Backup en las Oficinas Territoriales.
- Trabajar en el fortalecimiento de estrategias de socialización y sensibilizaciones de políticas de seguridad de la información orientadas al conocimiento y aplicación por parte de los usuarios.
- Generar actividades y mecanismos de gestión del cambio orientados a los sistemas de información, lo anterior para mejorar la transición de los procedimientos que se hacían manualmente para ser automatizados y lograr apropiación por parte de los usuarios con las herramientas tecnológicas con las que dispone la Unidad, además de aprovechar al máximo los recursos tecnológicos dispuestos por la Unidad.
- Se recomienda generar mecanismos efectivos, que contribuyan al mejoramiento del cargue de la información por parte de los usuarios funcionales al sistema de Registro de la Unidad, teniendo en cuenta la calidad mínima que esta debe tener.
- Es importante propiciar por el cumplimiento de los planes de trabajo proyectados, por ejemplo en el caso del aplicativo de proyectos productivos, el cual ha presentado retrasos en la ejecución de sus actividades.
- Implementar una estrategia en la cual se consideren actividades, fechas de cumplimiento y seguimiento para poder finalizar la estabilización del módulo de radicación y continuar con la puesta en marcha de los módulos restantes del aplicativo DOCMA.
- Se sugiere aprobar, socializar y divulgar el Plan de Estratégico de Comunicaciones 2016 - 2018 en el sistema de Gestión de la Unidad, para su oficialización, pleno conocimiento y aplicación de los lineamientos allí establecidos.
- Dar cumplimiento al cronograma de actividades establecido para Plan de Mejoramiento Archivístico, el cual fue aprobado en el Comité de Desarrollo Institucional el 3 de octubre de 2016.
- Continuar con el seguimiento y control de forma permanente a la gestión de PQRS y denuncias, con el objetivo de cumplir los tiempos de respuesta establecidos en la normatividad.
- Se sugiere implementar un plan de comunicación en la página web, para dar a conocer a la ciudadanía la existencia, uso, duración y ventajas del servicio de atención en línea de foros y sus demás servicios en línea.
- 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.

  
William Florentino Roa Quiñones  
Jefe Oficina Control Interno

Auditor Líder: Paola Guevara  
Equipo Auditor: Luisa Eslava, Andrea Zambrano y Luis Alejandro Ruiz.  
Revisó: William Florentino Roa Quiñones

