

	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 DICIEMBRE DE 2015

Diciembre 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 Desarrollo Rural



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

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 2 de 12
	PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME DE EVALUACIÓN	

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.....	5
5.3	TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	6
5.4	CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	8



	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 31 de diciembre 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 diciembre 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



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

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

	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 3.

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 RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 5 de 12
	PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME DE EVALUACIÓN	

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

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

La Unidad reformuló la metodología para la identificación de los riesgos que incluyen los riesgos de corrupción, la Guía para la Administración del Riesgo fue aprobada el 8 de octubre de 2015. En el marco de esta actualización se viene adelantando la actualización de los mapas de riesgos de los procesos de los cuales se viene adelantando los de los procesos: Cumplimiento de Órdenes URT, Articulación para el Cumplimiento de las Ordenes, Articulación Interinstitucional, Articulación y Monitoreo para el Cumplimiento de las Ordenes, Gestión TIC, Registro Ley 1448, Gestión del Conocimiento e Información y Evaluación del Sistema de Control Interno.

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”. A la fecha se pudo evidenciar el autoseguimiento a los procesos a 31 de Agosto de los siguientes procesos: mejoramiento Continuo, Planeación Estratégica, Gestión de Comunicaciones, Gestión Contractual, Gestión Financiera y Evaluación del Sistema de Control Interno.

5.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

Para este componente la unidad ha venido fortaleciendo el Sistema de Registro de Tierras, mediante 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 77% de los módulos.

Como resultado de esta actividad se han desarrollado 4 módulos: Solicitudes versión 3 (múltiples solicitantes de un predio); Trámite versión 2 (controles del flujo de proceso); Fondo de restitución alivio de pasivos; proceso de restitución para Solicitudes Étnicas, Actualización de Casos, Proyectos Productivos, y Seguridad y Autenticación. De manera directa en la Oficina de Tecnologías se desarrollaron los siguientes módulos: Demandas; Postfallo, Informe Técnico Predial; Consulta Ciudadana en Línea (en la WEB) y Estadísticas del Registro, Casos incluidos en



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

el Registro. Adicionalmente se adelanta la definición de los módulos relacionados a Segundos Ocupantes, Caracterización de Sujetos de Especial Protección, Fondo Administración de Bienes y proyectos productivos.

En cuanto a la actualización de los procedimientos, se realizó la actualización de nueve procedimientos y veintiséis formatos del proceso de Gestión de Restitución Ley 1448 - Registro, así como en la Etapa Judicial en el diseño del Módulo de Etapa Judicial, en el marco del Sistema de Registro de Tierras Despojadas. Dentro de la actualización de los procedimientos se incluyó la herramienta de seguimiento a demandas, la cual se vinculó al Sistema de Registro de Tierras.

Para el componente Étnicos, se están adelantando mesas técnicas para el rediseño de 5 procedimientos del proceso de Gestión de restitución Étnico Territorial y 2 del proceso de Etapa Judicial.

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 27 de Abril en Comité Institucional 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 este componente puesto que para la vigencia del 2015, se trabajó en varios aspectos como son: la comunicación con las comunidades objetivo de restitución de tierras, 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, Construir agendas públicas con los representantes de las víctimas en las mesas departamentales, Participar en ferias nacionales de servicio al ciudadano según cronograma en territorios, mantener información actualizada en la página Web, mantener las políticas de Gobierno en Línea, la realización de sesenta y seis eventos de comunicación sobre el avance en la política de restitución con el Director General de la URT, el sector gobierno y entidades afines a la misión de la Unidad, realización de audiencias públicas en las direcciones territoriales entre otros.

Como resultado de la estrategia de 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, se obtuvo el siguiente resultado: incrementó en los seguidores en la redes sociales; se realizó la Campaña Maratón Tierras para la semana organizada por el Ministerio de Agricultura utilizando el HT: #SembrandoPaz; se fortaleció la lista en Twitter con usuarios que pertenecen como funcionarios y/o contratistas de la URT; se han realizado diseños especiales (memes) para difundir la gestión y los eventos de la URT; se incrementó los seguidores en la redes sociales; se llevaron a cabo ruedas de Prensa regional y nacional; difusión diaria de la infografía actualizada

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 7 de 12
	PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME DE EVALUACIÓN	

semanalmente con las estadísticas de los avances de la política de restitución de tierras en Colombia y se realizaron salidas a campo con periodistas regionales.

La Dirección Social estableció la estrategia de construcción de agendas públicas de trabajo con los representantes de las mesas departamentales cuyo propósito es facilitar la formulación de propuestas con el objeto de generar participación e incidencia en los territorios por parte de estos representantes en el marco de la implementación de la política de restitución de tierras. En total se han construido veintitrés (23) agendas, diez y siete (17) departamentales y seis (6) municipales con la participación total de trescientos treinta (330) representantes de las víctimas.

En cuanto a la construcción de las agendas públicas a nivel departamental, han participado alrededor de doscientos cuarenta y un (241) representantes de las víctimas. Y se han acordado quince (15) agendas que corresponden a los departamentos de Cesar, Bolívar, Santander, Córdoba, Putumayo, Atlántico, Valle del Cauca, Antioquia, Nariño, Meta, Norte de Santander, Tolima, Cauca, Choco, Sucre, Magdalena y Cundinamarca.

Así mismo, la Unidad tuvo presencia en las Ferias de Atención al Ciudadano de: Pitalito (Huila), Montería (Córdoba), Buenaventura (Valle del Cauca), Acacias - Meta, Arjona - Bolívar; por medio de las ferias la entidad logró presentar a los ciudadanos las rutas de acceso al trámite de Restitución.

En el marco de la Estrategia de Gobierno en Línea, se cuenta con el 96.8% de la información actualizada en la página Web de la Unidad. Así mismo en el mes de noviembre se realizó la medición del índice GEL el cual tuvo un resultado de 78,9% en consistencia con el decreto 2573 de 2014 y el manual 4,0 para el primer trimestre de 2016.

Por otra parte, la Unidad ejecutó las audiencias públicas de rendición de cuentas en la Direcciones Territoriales, de acuerdo con el cronograma establecido:

- Meta -02 de octubre
- Nariño - 05 de octubre
- Córdoba - 06 de octubre
- Tolima - 08 de octubre
- Cundinamarca y Putumayo - 09 de Octubre
- Valle del Cauca - 14 de octubre
- Atlántico - 16 de octubre.



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

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

5.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Como uno de los elementos que cuenta la Unidad para retroalimentar la atención al ciudadano, es la encuesta de satisfacción a la ciudadana, A través del contrato No 1907 del 28 de julio de 2015 suscrito con la firma Proyectamos Colombia S.A.S se realizó la aplicación de la encuesta de satisfacción y percepción de la ciudadanía a nivel nacional y territorial. Los resultados fueron socializados el día 18 de diciembre de 2015, espacio en el que se dieron a conocer los resultados de satisfacción general y percepción, satisfacción general por actores, direcciones territoriales y sede, así como por cada una de las dimensiones sobre las cuales se realizaron mediciones (Atención a público, Ruta de restitución de tierras, Relación con otras entidades, Condiciones Laborales en la URT, Medios de comunicación y divulgación); información que se constituyó en elemento orientador para la formulación del plan de mejoramiento correspondiente.

En el marco del CONPES 3649 de 2010 y 3785 de 2013, y demás normas relacionadas con el servicio a la ciudadanía, se fortalecieron los Puntos de Atención al Ciudadano de acuerdo con la política de Servicio y ley de Transparencia. Dentro de los aspecto que se mejoramiento se encuentran: seguimiento y control de cada una de las actividades relativas al trámite de PQRS (herramienta CRM- IVR), señalización, atención prioritaria, control y seguimiento al Digiturno, protocolos de atención al ciudadano, lineamientos respecto de horarios de atención, buzones de sugerencias, humanización de servicio, Encuesta de satisfacción y percepción ciudadana actividades todas evidenciables en sitio y en archivo de Atención al Ciudadano.

En cuanto a la actividad establecida para “afianzar la cultura de servicio en la Entidad”, el grupo de atención al ciudadano a través de La Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), realizó esta actividad de fortalecimiento de la cultura del Servicio en las 24 sedes Territoriales, de las cuales se cualificaron a 862 colaboradores.

Así mismo, la Unidad en el desarrollo de la operación de los canales de servicio y dando continuidad al seguimiento, comportamiento y control de los trámites de los PQRS; presentó el informe de PQRS de manera general y específica por área; en la cual se evidencia la tendencia temática, y el cumplimiento de cada área de los términos y cierre de los PQRS. En cada territorial se cuenta con la herramienta CRM, para el auto seguimiento de la PQRS, igualmente se cuenta con alertas tempranas para este mismo propósito.

Dentro del proceso de seguimiento realizado referente al cumplimiento de la actividad: Implementar el Plan de Articulación "Connacionales - Restitución" dentro de la estrategia Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. (Grupo SNARIV), durante la vigencia 2015 se realizó proceso de capacitación a 13 consulados. Llegado al 100% del cumplimiento del indicador, porque tomaron como base los 12 consulados priorizados para capacitación dentro del marco de la jornada para las víctimas del 9 de Abril de este año, priorización realizada en conjunto con la Dirección de Asuntos Consulares de la Cancillería, y de acuerdo a criterios como el alto índice de demanda en esas ciudades.



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

Los consulados capacitados son:

- EEUU: Miami, Nueva York, Orlando y Washington
- ECUADOR: Quito y Esmeraldas.
- ESPAÑA: Madrid, Barcelona y Palma de Mallorca.
- CANADA: Toronto y Montreal.
- PERU: Lima
- ITALIA: Roma.

6. RECOMENDACIONES

- 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.
- La Unidad debe fortalecer los controles necesarios para asegurar el cumplimiento de los términos establecidos en la Política de Administración del Riesgo en cuanto al *“autoseguimiento”* de los mapas de riesgos, la cual establece que *“Por facilidad operativa esta verificación se ajusta con los términos establecidos por la Ley 1474 de 2011 para la realización del autoseguimiento, es decir con corte en abril 30, agosto 30 y diciembre 31...”*.
- Socializar la nueva metodología establecida en la Guía para la administración del Riesgo versión 3, a nivel nacional.
- Se recomienda unificar la definición de un modulo nuevo, dado que las nuevas versiones no se cuentan de esta manera, además el desarrollo de una nueva funcionalidad como lo es el informe técnico predial no debería ser contado como un módulo completo, pero en el reporte así lo define la OTI.
- Se recomienda revisar el indicador *“(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”*, 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. Se pudo establecer que si bien se está trabajando en el tema, aún falta la publicación de temas como:



MinAgricultura
Ganadería y Acuicultura



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

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

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

- Registro de activos: De acuerdo con reunión del 13 de noviembre de 2015 entre la SD y la OTI, se indicó que el registro de activos está sujeto a actualización. A través de un proyecto de Consultoría para el diagnóstico, diseño e implementación del SGSI, financiado con Cooperación Internacional se avanzará en estos temas, lo cual se espera culminar al 31 de marzo de 2016.
 - Datos abiertos: En el marco del cumplimiento de los compromisos generados en el comité de coordinación de control Interno, la OTI se compromete para primer semestre de 2016.
 - Índice información reservada y clasificada: Se adelantó por parte de Gestión Documental la construcción del documento "Activos de Información e Índice de Información reservada y clasificada" el cual será complementado por la OTI para dar cumplimiento con los requerimientos de la Ley 1712 de 2014 y ser presentado posteriormente en Comité Institucional de Desarrollo Administrativo.
- Para fortalecer la implementación de la estrategia de GEL, es importante fortalecer las relaciones con las demás áreas involucradas, con el fin de lograr una mayor sensibilización y concientización del cumplimiento de los compromisos. Así mismo, se recomienda adelantar las gestiones pertinentes para el avance y ejecución de los subcomponentes: Documentación de los datos, Estructuración de los datos, Publicación de los conjuntos de datos que hacen parte del componente de Información.
 - Se recomienda solicitar el acompañamiento que hace Mintic, a través del plan que viene brindando a todas las entidades públicas a nivel nacional, con el fin de recibir la asesoría pertinente de las diferentes etapas y temáticas como son la Implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, y la adopción de la misma para apoyar los planes estratégicos, Marco de Referencia de Arquitectura TI y cumplimiento del Decreto de Gobierno en Línea. Vale decir que este acompañamiento se conforma de cuatro (4) fases (Informar, entender, ubicar y actuar), las cuales brindarían grandes beneficios a la Unidad.
 - Medir el impacto de las actividades relacionadas a "Construir agendas públicas con los representantes de las víctimas en las mesas departamentales y Realizar jornadas de capacitación y sensibilización a víctimas y ciudadanía", que se llevaron a cabo dentro del PAAC vigencia 2015 en relación a una participación efectiva de las víctimas en la implementación de la Política Pública de Restitución de Tierras.
 - Revisar por la naturaleza de las actividades que se formulan, cual es el componente de la estrategia al que aplican. Tal es caso de las Ferias de Atención al ciudadano, cuyo 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.
 - Si bien muchas de las actividades formuladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano van orientados a la generación de informes o realizar estudios, como la encuesta de satisfacción de la ciudadanía, es importante que a partir de los resultados y análisis presentados se planteen actividades orientadas al fortalecimiento de cada una de las estrategias que componen el plan.
 - Los reportes de avance realizados por los responsables de las actividades debe guardar coherencia con la definición de las actividades e indicadores.



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

- Es importante crear espacios para la revisión y seguimiento del avance sobre las actividades planteadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el ajuste correspondiente si es el caso, toda vez que se precisaron incumplimientos en las fechas que inicialmente fueron planteadas.
- Se recomienda definir las metas de acuerdo con el alcance que tienen las actividades en la vigencia correspondiente. Por ejemplo, aquellos informes que por los cortes se reportarán en el mes de enero de 2016 y no se contemplarían para evaluar el cumplimiento de la actividad al cierre de la vigencia 2015.

7. CONCLUSIÓN

Como resultado de la evaluación realizada al cumplimiento del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2015, se pudo evidencia que la Unidad ha venido adelantando las acciones definidas en dicho Plan 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.

El Cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano a corte del 31 de Diciembre de 2015 es del 83%, teniendo en cuenta que dos actividades se programaron para el 31 de enero de 2016, relacionadas al componente rendición de cuentas: “Informe General de las estrategia de RdC” y “Definir Plan de Mejoramiento derivado del desarrollo de la RdC”, por otra parte la actividad “Difundir el portafolio de servicios al ciudadano” relacionada al componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, conto con un avance del 0%. Con respecto a lo anterior, la Oficina de Control Interno, verificó las gestiones adelantadas para la definición del portafolio de servicios, sobre lo cual y, conforme al concepto dado por el DAFP se concluyó que la Unidad de Restitución de Tierras no cuenta con servicios, en razón a que las propuestas presentadas de los OPAS - Otros Procedimientos Administrativos no cumplen con las características para este tipo de procedimientos.



William Florentino Roa Quiñones
Jefe Oficina Control Interno

Auditor Líder: Paola Guevara Morales.

Equipo Auditor: Carolina Daza, Paola Escorcía, Fredy Ramirez, Mónica Mejía y Luis Alejandro Ruiz.

Reviso: William Florentino Roa



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

ANEXO

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

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS
 PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA FIN	DICIEMBRE 31		SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
				ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE	
Oficina Asesora de Planeación Líderes de proceso Direcciones Territoriales	Mapa de riesgos, incluidos los de corrupción, actualizado	1	Noviembre 30	<p>En desarrollo de las mesas de trabajo conjuntas con los líderes de proceso, a 30 de noviembre se ha avanzado en la actualización de los mapas de riesgos, incluidos los de corrupción y sus planes de manejo, para los siguientes procesos: Cumplimiento de Ordenes URT, Articulación para el Cumplimiento de las Ordenes, Articulación Interinstitucional, Articulación y Monitoreo para el Cumplimiento de las Ordenes, Gestión TIC, Registro Ley 1448 y Gestión del Conocimiento e Información.</p> <p>Igualmente se avanza en la formulación de la primera versión del mapa de riesgos del proceso Gestión Jurídica.</p> <p>En desarrollo del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se ha presentado a los miembros y Líderes de proceso, el estado de cumplimiento a esta actividad, en el marco del seguimiento a la política de Eficiencia Administrativa.</p>	68%	68%
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	<p>En desarrollo de los talleres de Socialización en NTCGP1000 y MECI realizados en las direcciones territoriales y en el nivel central, se ha sensibilizado sobre Administración de Riesgos y la Política de Riesgos de la Entidad a cerca de 622 funcionarios y colaboradores. Es pertinente aclarar que por cuestiones de agenda de las direcciones territoriales, continuará con estas sensibilizaciones en los meses de enero y febrero de 2016.</p> <p>Se realizó en el mes de octubre la actualización a la versión 3 de la Guía para la administración del riesgo, de la cual fue aprobada y socializada dentro de la Oficina Asesora de Planeación y en video conferencia, con los Profesionales de Planeación y Gestión de las territoriales.</p> <p>Dentro del premio a la Excelencia a la Gestión URT, se incluyó la realización de una evaluación a los colaboradores a nivel nacional, en el que se incluyeron preguntas en referencia al tema de la administración de riesgos, la cual pretende evaluar el grado de interiorización de la Política de riesgos de la Unidad, esta se efectúa a finales del mes de diciembre y contaremos con los datos de evaluación en el mes de enero de 2015.</p> <p>Durante el mes de octubre se realizó campaña de sensibilización sobre riesgos corrupción, los cuales se emitieron en la cartelera virtual.</p>	63%	63%
Oficina Asesora de Planeación Líderes de proceso Direcciones Territoriales	(Número autoseguimientos al Mapa de riesgos de los procesos y subprocesos realizados)	3	Noviembre 30	<p>Actualmente se avanza en la validación y aprobación del segundo autoseguimientos a mapa de riesgos. A la fecha, se han finalizado todos los autoseguimientos con corte a 31 de agosto correspondientes a los procesos de Mejoramiento Continuo, Planeación Estratégica, Gestión de Comunicaciones, Gestión Contractual y Gestión Financiera.</p>	52%	52%



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		SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL		
						AVANCE	% AVANCE			
Estrategia Antifamilias	Construir el Sistema de Registro de Tierras Despojadas y Abandonadas Forzosamente	Oficina de Tecnologías de la Información y Liberes de proceso	Número de módulos en operación	13	Noviembre 30	<p style="text-align: center;">OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</p> <p>La URT contactó con una Fabrica de Software, el desarrollo de 4 módulos: Solicitudes versión 3 (múltiples solicitantes de un predio), Trámite versión 2 (controles del flujo de proceso); Fondo de restitución alivio de pasivos; proceso de restitución para Solicitudes Éticas; Actualización de Casos, Proyectos Productivos, y Seguridad y Autenticación. De manera directa en la Oficina de Tecnologías se desarrollaron los siguientes módulos: Demandas; Postulio, Informe Técnico del Registro, Consulta Ciudadana en Línea (en la WEB) y Estadísticas del Registro, Casos incluidos en la definición (etapa de análisis y diseño) de los módulos: Seguros Ocupantes, Caracterización de Sujetos de Especial Protección, Fondo Administración de Bienes, y proyectos productivos.</p> <p style="text-align: center;">OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN</p> <p>La Oficina Asesora de Planeación continuo realizando el acompañamiento al desarrollo del Módulo de Proyectos productivos con el fin de articular sus funcionalidades con los lineamientos definidos en el Sistema Integrado de Gestión.</p>		10	77%	<p>La OCI pudo validar el avance en los módulos y software, por parte de la Oficina de Tecnologías de la subdirección general, los nuevos desarrollos saldrán de la subdirección general.</p> <p>Se debe tener en cuenta que los desarrollos orientan a Solicitudes (versión 3) y Trámite (versión 2), no se en cuenta lo anterior la OTI reporta el avance de demandas, éticos e Informe técnico predial; en es módulos para un porcentaje de cumplimiento del 77</p>
						<p>Rediseñar procedimientos susceptibles de ser reconstruidos conforme a las necesidades identificadas.</p> <p>Oficina Asesora de Planeación Oficina de Tecnologías de la Información. Liberes del proceso</p> <p>Número de procedimientos rediseñados 100</p> <p>100%</p> <p>Noviembre 30</p> <p>Partiendo de la mesas de trabajo realizadas con el líder y cogestores del proceso de Registro Ley 1448, se rediseñaron 9 procedimientos y 26 formatos del proceso de Gestión de Restitución Ley 1448 - Registro, los cuales fueron aprobados por el Líder de Proceso. Igualmente se realizó rediseño de los procedimientos, GL-PR-01 Entidad de Bienes de Ajen, GL-PR-02 Salida de Bienes de Almacén, TH-PR-04 Comisión de Servicios, GL-PR-07 Gestión de Eventos y AC-PR-01 Respuesta de PQRS y Denuncias. En total se racionalizaron 14 procedimientos.</p> <p>Se avanza conjuntamente con el Líder del proceso de Etapa Judicial en el diseño del Módulo de Etapa Judicial, en el marco del Sistema de Registro de Tierras Despojadas. Así mismo se implementa la herramienta de seguimiento a demandas, la cual se vincula al Sistema de Registro de Tierras.</p> <p>Actualmente se realizan mesas técnicas para el rediseño de 5 procedimientos del proceso de Gestión de restitución Ético Territorial, Y 2 del proceso de Etapa Judicial.</p>	67%	67%	<p>En cuanto a la estrategia antifamilias, la Unidad procedimientos tanto en el proceso de Registro con En la etapa judicial a corte de 2015 se rediseñaron de Gestión de Restitución Ley 1448 - Registro.</p> <p>Igualmente se realizó rediseño de los procedimientos GL-PR-02 Salida de Bienes de Almacén, TH-PR-04 de Eventos y AC-PR-01 Respuesta de PQRS y procedimientos.</p> <p>Se avanza conjuntamente con el Líder del proceso de Etapa Judicial, en el marco del Sistema de Registro de Tierras.</p> <p>Actualmente se realizan mesas técnicas para el re Gestión de restitución Ético Territorial, Y 2 del proc</p>	



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	DOCUMENTO 31		AVANCE	% AVANCE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL
						ACTIVIDADES REALIZADAS	encontrarian disponibles en la página Web de la Entidad.			
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	Se elaboro el documento para la Estrategia de Comunicación para el Desarrollo dirigido.	1	100%	<p>La Oficina de Control Interno verificó el documento "Pl Comunitario - URT, 2016-2018, documento que reúne la la Planeación Estratégica Institucional, sobre el cual es ir 2014-2015- Momento 1. Diseño participativo de un pl comunitario- Piloto para validar.</p> <p>2015- Momento 2. Transferencia- Capacitación a equi escalamiento a 17 Regionales.</p> <p>Momento 3. Seguimiento, medición y revisión en su impl 2016-2018- Momento 4. Sistematización lecciones apor</p>	
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 Líderes de Proceso	(Número de Espacios Virtuales Disponibles / Número de Espacios Virtuales Solicitados)*100	100%	Noviembre 30	Pendiente reporte de la OTI	No Reporto	71%	<p>Dentro de los canales virtuales activados en la pági twitter, chat, videoollamada y las opciones d</p> <p>Respecto a la puesta en marcha de otros canal actividades de evaluación a la implementación de sone de compromisos por parte de la Oficina Asesora de comunicaciones, que incluyó la defir fortalecimiento de los mismos, la cual ya se encuen que estará a cargo de su manejo y la realización de la operación surta ad</p> <p>En total se identificaron siete medios virtuales de representando un cumpli</p>	
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 nacionales, regionales y en redes sociales / Número de acciones identificadas para el fortalecimiento)* 100	100%	Noviembre 30	<p>1. Aumentar los seguidores en la redes sociales. 2. Campaña para la semana organizada por el Ministerio de Agricultura (Maratón Tierras) utilizando el HT: #SembrandoPaz. 3. Nutrición de lista en Twitter con usuarios que pertenecen como funcionarios y/o contratistas de la URT. 6.Se han realizado diseños especiales (fremes)para difundir la gestión y los eventos de la URT. 7. Aumentar los seguidores en la redes sociales. 8 Talleres con periodistas regionales. 9: Ruedas de Prensa regional y nacional 10. Difusión diaria de la información actualizada semanalmente con las estadísticas de los avances de la política de restitución de tierras en Colombia. 11. Salidas a campo con periodistas regionales</p>	100	100%	<p>La Oficina de Control Interno en su evaluación con cumplimiento al 100% de esta actividad.</p>	

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

DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA FIN	DICIEMBRE 31		SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
				ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE	
Dirección Social Directores Territoriales	Número de agendas públicas e informes de seguimiento realizados	19	Diciembre 30	<p>Como respuesta al Plan de Mejoramiento presentado a la Contraloría en Agosto de 2014, la Dirección Social estableció la estrategia de construcción de agendas públicas de trabajo con los representantes de las mesas departamentales; el propósito de estas agendas es facilitar la formulación de propuestas con el objeto de generar participación e incidencia en los territorios por parte de estos representantes en el marco de la implementación de la política de restitución de tierras.</p> <p>En total se han construido VEINTITRES (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 a nivel departamental han participado 241 representantes de las víctimas. Se han acordado quince (15) 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 URT en la construcción de las agendas públicas departamentales, se generan agendas públicas a nivel municipal, en las cuales, han participado 89 representantes de las víctimas. En total, se han acordado seis (6) agendas que corresponden a los municipios de San Pablo, Cantagallo, Santa Rosa y Simití en el departamento de Bolívar. En Santander la Unidad de Restitución de Tierras realizó este proceso en Carmen de Chuucun y Puerto Wilches Santander.</p> <p>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 iniciado 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 directamente con los reclamantes y no mediados con operadores, ni terceros. • Garantizar a nivel territorial la participación de los representantes en el tema de tierras en las mesas municipales y departamentales aportando a los procesos desde sus observaciones y conocimiento en la etapa de pos fallo (proyectos productivos). • Creación un grupo temático con líderes y lideresas reclamantes en zonas micro para generar propuestas de participación e incidencia en espacios como los 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 URT 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 pos fallo. • Se propone crear espacios de discusión sobre política pública para el tema de acumulación de la tierra por parte de personas naturales y jurídicas, buscando equidad en la distribución de tierras. • Se solicita por parte de las mesas departamentales establecer jornadas de capacitación y socialización de la ruta administrativa de restitución de tierras con las mesas municipales con énfasis en enfoque diferencial. Los líderes de las mesas por el hecho victimante de desplazamiento forzado apoyarían la convocatoria, acompañamiento y focalización. 	100%	100%
				<p>Se valida la información obtrayada en el correo del 22 de dic del 2015 enviado por la Dirección Social - Nivel Central respecto al reporte de las jornadas de capacitación y sensibilización a víctimas y ciudadanía, el cual aclara que estas se llevan a cabo durante las jornadas de recolección de información comunitaria y por esta razón se toman en cuenta para el cumplimiento de metas. Finalmente se espera conocer el lineamiento y los nuevos formatos que permitan registrar las jornadas de información, de capacitación y/o sensibilización (según aplique a cada caso)</p>		



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS
 PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA
 PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2015

ESTRATEGIA	Actividades	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA FIN	DOCUMENTO 31		SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL
						ACTIVIDADES REALIZADAS	AVANCE	
Rendición de Cuentas	Participar en ferias nacionales de servicio al ciudadano según cronograma en territorios	Secretaría General Atención a la ciudadanía Direcciones Territoriales	Participación en Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano	6	Noviembre 30	6	100%	Para el periodo que se evalúa la Oficina de control Inter-fotográficos y listados correspondientes a la participación en Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano en la Virginia, Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en Acacías, Meta Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en Arjona, Bolívar De acuerdo con las evaluaciones realizadas por la Oficina anteriores se verificó el cumplimiento del 100% en esta
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	96,80%	96,80%	La OTI reporta el avance teniendo en cuenta la matriz que el Gobierno en Línea. La evaluación del avance de la estrategia Como resultado de la evaluación del cumplimiento de la Ley 1 Acceso a la Información Pública, la OTI reporta este avance avance de la estrategia de Gobierno en Línea. La evaluación realizado por parte c La OTC en su evaluación del cumplimiento de la Ley 1712 de 2 La información pública, pudo establecer que si bien se esta temas con registro de activos. De acuerdo con reunión del 13 de nov- espera culminar al 31 de -Datos abiertos: En el marco del cumplimiento de los comp control interno, la OTI le componente l -Índice información reservada y clasificada. Se adelantó por documento "Activos de información e Índice de información por la OTI para dar cumplimiento con los requerimientos de l. en Comité Institucional de Des.

OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION
 En el marco de la Estrategia de Gobierno en Línea, está actualizada la información relacionada en la matriz adjunta en la hoja "Publicación Información". El 96,8% de la información publicada está actualizada.

Nota: La OTI gestionó y lideró la construcción del documento de Política Editorial, en el cual se definieron las responsabilidades de cada dependencia para que, según sus competencias se actualizara la información en la sede WEB de la Unidad, en tal sentido durante el año 2015 la OTI ha estado monitoreando e insistiendo a los responsables para que mantengan actualizada la información respectiva.

Es importante destacar que el documento de política editorial fue aprobado en Julio de 2015 por el Comité Integrado de Gestión, en este orden de ideas se debe redefinir las responsabilidades de actualización y monitoreo de la información de la WEB según lo establecido en la Política Editorial de la Unidad, de cara al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en 2016.

- OFICINA ASESORA DE PLANEACION**
 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. Actualización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. (Actualizado a 19 de octubre de 2015).
 2. Informe de Gestión a 30 de septiembre de 2015.
 3. Misión y Visión de la URT.

4. Se realizó actualización en la sección "TRANSPARENCIAS Y ACCESOS A LA INFORMACION" en el tema de Rendición de cuentas (RDC) de la vigencia 2015, para un mejor entendimiento y comprensión por parte de los usuarios que la accedían.

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

DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA FIN	DICIEMBRE 31		SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
				ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE	
Oficina de Tecnologías de Información Líderes de proceso	Índice GEL del MINTIC	80%	Noviembre 30	En la medición realizada el 23 de noviembre de 2015 el índice GEL es de 78,9%. Adjunto matriz hojas de matriz de seguimiento: "Índice GEL, Transversales, Información, Interacción, Transformación, Democracia". Se realizará la actualización del porcentaje de cumplimiento del índice GEL de acuerdo al nuevo decreto 2573 de 2014 y el manual 4.0 para el primer trimestre de 2016.	78,90%	La OCI viene realizando seguimiento al avance de la estrategia GEL, las recomendaciones y observaciones han sido remitidas a la OIT (responsable de la implementación) con el propósito de generar los compromisos para el seguimiento de 2016, así mismo, se realizarán los nuevos seguimientos de acuerdo al decreto 2573 de 2014 y el manual 4.0, el cual se tiene contemplado realizado para el primer trimestre de 2016.
Oficina Asesora de Comunicaciones Direcciones Territoriales	Número de eventos organizados y cubiertos Número de eventos solicitados * 100	100%	Noviembre 30	Se cubrieron todos los eventos que se nos solicitaron. Total 66	100%	La Oficina de Control Interno verificó para el periodo evaluado la realización y cumplimiento de actividades de comunicación relacionadas, entre otras, con la entrega simbólica de sentencias, entrega de predios, talleres para periodistas "Desafíos de la Restitución de Tierras y el papel de los Medios de Comunicación", presentación de demandas ante jueces de restitución, encuentros, cumplimiento de foros tales como Foro Semana: "Restitución de tierras: una mirada a los derechos de las víctimas y al sector privado" realizado en Medellín el 18 de noviembre de 2015 y Foro de la Policía Nacional "Restitución de tierras: primera cuota para la paz y el posconflicto en el campo" realizado el 19 y 20 de noviembre en Bogotá, así como el cumplimiento de las audiencias públicas de rendición de cuentas llevadas a cabo en ocho direcciones territoriales durante el mes de octubre de 2015: Dirección Territorial Meta - Villavieja, octubre 2 de 2015, Dirección Territorial Nariño - Pasto, octubre 5 de 2015, Dirección Territorial Córdoba - Montería, octubre 6 de 2015, Dirección Territorial Tolima - Ibagué, octubre 8 de 2015, Dirección Territorial Cundinamarca - Bogotá, octubre 9 de 2015, Dirección Territorial Putumayo - Valle del Guamuéz, octubre 9 de 2015, Dirección Territorial Valle del Cauca - Cali, octubre 14 de 2015 y Dirección Territorial Atlántico - Barranquilla, octubre 16 de 2015.

La información relacionada con el desarrollo de estas actividades se evidenció en la publicación de contenidos en la página web de la Unidad, el Boletín Interno ComUnidad y la Intranet.

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	% AVANCE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL
Rendición de Cuentas	Analizar la presencia y percepción de la URT en medios de comunicación y opinión pública.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Número de informes de análisis realizados	11	Noviembre 30	<p>Mensualmente se realiza el análisis de presencia mediática de la URT en los medios de comunicación</p>	11	100%	<p>Para el periodo que se evalúa, la Oficina de Control informó medios correspondientes a los meses de agosto, septiembre y octubre. Al cierre de la vigencia 2015 se han generado 11 informes de la gestión de la Unidad de Restitución de Tierras que se entregaron a los departamentos correspondientes en cumplimiento del 100%.</p>	
Rendición de Cuentas	Revisión y actualización de la metodología para la realización de las audiencias territoriales de Rendición de Cuentas de la Unidad	Dirección Social	Metodología para la realización de las audiencias territoriales de Rendición de Cuentas actualizada	1	Julio 30	<p>La Dirección Social convocó a la Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Control Interno y el Grupo SNAIRV para presentar un propuesta de actualización del documento denominado "Paso a Paso Metodología para la Audiencia de Rendición de Cuentas", como producto de esta reunión se recibieron las observaciones de los participantes y el producto final es el documento de la metodología actualizado, entregado a la Oficina Asesora de Planeación el día 28 de julio de 2015 el cual es posteriormente socializado con las territorialidades que son definidas por Subdirección para llevar a cabo las audiencias de rendición de cuentas 2015</p>	100%	100%	<p>La OCI pudo establecer que para la vigencia 2015, la realización de las audiencias de rendición de cuentas participativa mediante mesas de trabajo responsable</p>	
Rendición de Cuentas	Publicación en página web de la información preliminar a las Audiencias Territoriales de Rendición de Cuentas	Direcciones Territoriales Oficina Asesora de Comunicaciones Dirección Social	Número de Informes de Rendición de Cuentas Publicados	8	Noviembre 30	<p>La Dirección Social construye el formato de informa previa a las audiencias de rendición de cuentas con el propósito de facilitar el manejo de la información y cifras de Tics. Las territorialidades completan la información y con previo visto bueno de los directores territoriales esta información es publicada en la página de la unidad un mes antes de la actividad en el link https://www.restituciondelterras.gov.co/web/guest/rendicion-de-cuentas-2015. Es importante mencionar que antes de ser publicados los informes son socializados y retroalimentados por la Oficina Asesora de Planeación, Grupo SNAIRV y la Oficina Asesora de Comunicaciones a nivel nacional</p>	100%	100%	<p>Se evidencia el cumplimiento de la actividad en un 100% para la rendición de cuentas y evaluación</p>	
Rendición de Cuentas	Enviar convocatorias de las audiencias públicas de la RDC a los interesados medios	Direcciones Territoriales Oficina Asesora de Comunicaciones Dirección Social	Convocatorias de audiencias públicas, emitidas y convocadas programadas	100%	Noviembre 30	<p>La convocatoria para la audiencia de rendición de cuentas a la ciudadanía y entidades del orden municipal y departamental, inició treinta (30) días antes de la audiencia de rendición de cuentas, los medios de comunicación mediante los cuales se divulgó la información de acuerdo a cada Dirección Territorial</p>	100%	100%	<p>Se evidencia la publicación del cronograma de rendición de cuentas, tomando como referencia los 30 días f</p>	
Rendición de Cuentas	Ejecutar las audiencias públicas de Rendición de Cuentas Territoriales.	Dirección Social Direcciones Territoriales	Número audiencias realizadas	8	Noviembre 30	<p>Se estableció y se cumplió con el cronograma para las audiencias de rendición de cuentas de acuerdo a las siguientes fechas: Meta (02 de octubre), Nariño (05 de octubre), Córdoba (06 de octubre), Tolima (08 de octubre), Cundinamarca y Putumayo (09 de Octubre), Valle del Cauca (14 de octubre) y Atlántico (16 de octubre).</p>	100%	100%	<p>Las audiencias de rendición de cuentas fueron realizadas de acuerdo al cronograma propuesto. Para ello se verificó con las territorialidades</p>	
Rendición de Cuentas	Realizar encuesta de evaluación a las Audiencias de Rendición de Cuentas	Dirección Social Direcciones Territoriales	Número de informes finales de audiencias de Rendición de Cuentas (con evaluación)	8	Noviembre 30	<p>La Unidad de Restitución de Tierras envió cuentas a la ciudadanía en ocho (8) departamentos y posterior al desarrollo de la agenda se dio cumplimiento al último punto que corresponde a la evaluación de la audiencia por parte de la ciudadanía, es relevante mencionar que asistieron 1267 personas de las cuales respondieron la evaluación 765. La sistematización de las mismas la realizó el grupo de la línea de participación de la Dirección Social y se encuentran los resultados publicados en los informes finales (memorias) de las audiencias de rendición de cuentas</p>	100%	100%	<p>En la página web de la entidad se encuentran disponibles los resultados de la audiencia de rendición de cuentas</p>	

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

DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA FIN	DICIEMBRE 31		SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
				ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE	
Oficina Asasora de Planeación	Informe General de las estrategias de RdC realizado.	1	Enero 31 de 2016	0%	0%	Esta actividad se tiene previsto presentar el 31 de Enero de 2016.
Oficina Asasora de Planeación o Dependencias sujetas de llevar a cabo el plan de mejoramiento	Plan de Mejoramiento definido	1	Enero 31 de 2016	0%	0%	Esta actividad se tiene previsto presentar el 31 de Enero de 2016.
Secretaría General	(Número de Direcciones Territoriales con Portafolio difundido/ Número de Direcciones Territoriales) * 100	100%	Noviembre 30	60%	0%	La Oficina de Control Interno en su evaluación al 31 de agosto de 2015 verificó las gestiones adelantadas para la definición del portafolio de servicios, sobre lo cual y, conforme al concepto dado por el DAFP se concluyó que la Unidad de Restitución de Tierras no cuenta con servicios, en razón a que las propuestas presentadas de los OPAS - Otros Procedimientos Administrativos no cumplen con las características para este tipo de procedimientos. En este sentido el cumplimiento de esta actividad al cierre de la vigencia 2015 corresponde al cero por ciento.
Secretaría General	Porcentaje de avance de Procedimiento actualizado	100%	Noviembre 30	100%	100%	En consulta realizada a la intranet del a Unidad, la Oficina de Control Interno verificó la publicación del procedimiento "Respuesta a PQRS y denuncias" código AC-PR-01 en su versión 2, aprobado el 19 de octubre de 2015. A través de correo electrónico de Mejor Gestión del día 21 de octubre de 2015 la Oficina Asesora de Planeación informó a todos los colaboradores sobre la actualización del procedimiento en el Sistema Integrado de Gestión y su disposición en la intranet para su consulta. Igualmente la Oficina de Control Interno evidenció a través de los soportes presentados por Atención al Ciudadano (correos electrónicos, listados de asistencia) la socialización del procedimiento en su versión 2 en el nivel central y territorial. De acuerdo con las evaluaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en este periodo y los anteriores se verificó el cumplimiento de esta actividad al 100%.

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

ESTRATEGIA	Actividades	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA FIN	DICIEMBRE 31		SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL	
						ACTIVIDADES REALIZADAS	AVANCE		% AVANCE
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	La encuesta de satisfacción y percepción ciudadana, se encuentra ejecutada tanto del nivel central como territorial, de conformidad con el Contrato 1709 del 28 de julio de 2015, 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 Tierras", hace parte del presente el informe consolidado de los resultados finales de la encuesta interna y externa.	100%	100%	A través del contrato No 1907 del 28 de julio de 2015 se realizó la aplicación de la encuesta de satisfacción y territorial. Los resultados fueron socializados el día 18 de a conocer los resultados de satisfacción general y por direcciones territoriales y sede, así como por cada una de las direcciones territoriales y sede, Ruta de restitución de Tierras (Atención a público, Ruta de restitución de Tierras Laborales en la URT, Medios de comunicación y divulgación orientador para la formulación del plan de
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 servicio adoptado / Número de Direcciones Territoriales 100	100%	Noviembre 30	La política pública de la Entidad se desarrolló y cumplió por parte de la Secretaría General a través del Grupo de Atención al Ciudadano, dentro del marco y lineamiento de los documentos CONPES 3649 de 2010 y 3785 de 2013, y demás normas relacionadas con el servicio a la ciudadanía. No obstante lo anterior y dentro de la competencia el grupo de Atención al Ciudadano desarrolló sus actividades de política pública en la estrategia METAS MEGA 2015; las cuales son el resultado del Plan de Acción fijado para la vigencia, Plan Anual de Adquisiciones. Se mantuvo la dinámica de seguimiento y control de cada una de las actividades relativas al trámite de PQRS (herramienta CRM- VRI), en cuanto a la atención prioritaria, control y seguimiento al Digiturno, protocolos de atención al ciudadano, lineamientos respecto de horarios de atención, buzones de sugerencias, humanización de servicio, Encuesta de satisfacción y percepción ciudadana actividades todas evidenciables en sitio y en archivo de Atención al Ciudadano.	95%	88,45%	La Oficina de Control Interno verificó la implementación a través de la definición e incorporación en los y demás elementos para el fortalecimiento de la cultura de atención al ciudadano, canales a través de los cuales se brinda atención al ciudadano, jornadas de capacitación y fortalecimiento de capacidades de los funcionarios destinados a la atención de la ciudadanía. Es importante indicar que estas actividades tuvieron un seguimiento y control por parte de la Oficina de Control Interno, quedando pendiente por implementar en las sedes de Aguachica, San Marcos y Plato de los veintiseis sedes de Tierras

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

DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA FIN	DICIEMBRE 31		SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
				ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE	
Secretaría General	Talleres Realizados	24	Noviembre 30	<p>En el desarrollo para afianzar la cultura de servicio en la Entidad, el grupo de atención al ciudadano a través de La Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), realizó y llevo a término el proceso de Cultura de Servicio en las 24 sedes Territoriales, el cual estuvo bajo la responsabilidad de la Universidad EAN, en el proceso se calificaron 862 colaboradores.</p> <ul style="list-style-type: none"> El anterior proceso contó con la estructura, guías, inherentes a cultura de servicio El proceso se llevó a cabo de conformidad al programa determinado en la ejecución contractual; Contó con la participación de los colaboradores de la entidad del orden nacional y nivel central <ul style="list-style-type: none"> La intensidad Horaria de 8 horas, por Dirección Territorial. Cada taller cuenta con la certificación de asistencia respectiva. (se anexa informe descriptivo). 	100%	<p>Para el periodo que se evalúa la Oficina de Control Interno evidenció en el Informe Final de Actividades de la Universidad EAN de fecha 1 de octubre de 2015, la realización de tres talleres orientados a "Sensibilización en humanización al servicio y cultura al ciudadano", con las siguientes especificaciones: Santa Marta - Septiembre 3 de 2015; Vallepar - Septiembre 8 de 2015 e Ibagué - Septiembre 17 de 2015.</p> <p>De acuerdo con las tres evaluaciones realizadas por la Oficina de Control Interno se verificó al cierre de la vigencia 2015 la realización de veinticuatro talleres, cumpliéndose al 100% con la meta establecida.</p>
Secretaría General	(Número de Direcciones con Protocolo socializado/ Número de Direcciones Territoriales)*100	100%	Noviembre 30	<p>La URT, en el proceso de socialización de los protocolos, el Grupo de Atención al Ciudadano, utilizó las herramientas tecnológicas YAMER, a través de la Oficina Asesora de Comunicaciones, (carteleras digitales), y se viene adelantando a través del proceso de inducción a los colaboradores de la unidad (charlas sobre cada uno de los temas relacionados con atención al ciudadano), igualmente se envió documento en físico que permitió su divulgación de los protocolos, también los protocolos ya se encuentran publicados en link Atención Ciudadano. Es importante precisar que dentro del temas tratados a través del</p> <p>Universidad EAN, se realizó socialización de los protocolos</p>	100%	<p>La Oficina de Control Interno en su evaluación con corte al 30 de abril de 2015 evidenció el cumplimiento al 100% de esta actividad.</p>
Secretaría General	Informes estadísticos	12	Noviembre 30	<p>A través de la herramienta tecnológica DIGITURNOS los cuales se encuentran implementados en las direcciones territoriales se realiza el seguimiento al número de ciudadanos que acuden a las oficinas a efectuar trámites de manera presencial; por medio del digiturno se garantiza comodidad a través de filias virtuales, optimiza el tiempo en la utilización de los servicios, permite que la atención sea conforme al orden de llegada y según el servicio. Se exceptúa para los casos de atención prioritaria.</p> <p>Hace parte del presente informe del mes de agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2015. Se precisa que el informe al 31 de diciembre de 2015, será reportado los 10 primeros días del mes de enero de 2016 y formalizado en el primer corte del plan anticorrupción del 2016, teniendo en cuenta que esta es una actividad día a día, lo que no permite obtener el registro consolidado.</p>	90%	<p>La Oficina de Control Interno evidenció para el periodo que se evalúa los informes estadísticos, del Digiturno sobre lo cual se hace seguimiento a la atención en el canal presencial, correspondientes a los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2015.</p> <p>Los once informes presentados a la fecha representan un avance del 92% respecto a la meta de doce informes programados para la vigencia 2015. El informe correspondiente al mes de diciembre se publicará dentro de los diez primeros días de enero de 2016.</p> <p>Es importante contemplar dentro de los seguimientos que presenta en los informes, Atención al Ciudadano, el análisis de la información que se reporta con el objetivo de evaluar tendencias y si es el caso formular acciones de mejora.</p>



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

ESTRATEGIA	Actividades	DEFINICIÓN RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA FIN	DICIEMBRE 31		OFICINA DE CONTROL	
						ACTIVIDADES REALIZADAS	AVANCE		% AVANCE
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Realizar informe de las PQRS recibidas	Secretaría General	Informes PQRS	12	Noviembre 30	Informes estadísticos mediante el cual se refleja el comportamiento de los PQRS y denuncias que tramitan los ciudadanos tanto en nivel central como territorial durante los periodos de agosto, septiembre, octubre, noviembre de 2015. Se precisa que el informe al 31 de diciembre de 2015, será reportado los 10 primeros días del mes de enero de 2016 y formalizado en el primer corte del plan anticorrupción del 2016, teniendo en cuenta que esta es una actividad día a día, lo que no permite obtener el registro consolidado.	90%	92%	Para el periodo que se evalúa, la Oficina de Control tiene publicación de los informes "Estadísticas de PQRSD septiembre, octubre y noviembre de 2015. Los once informes presentados a la fecha representan los informes programados para la vigencia 2015. El informe publicará dentro de los diez primeros días de enero de 2016. Es importante atender los requerimientos establecidos 2.8.6.1.2 en lo que respecta a las solicitudes de acceso a la
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Realizar control y seguimiento a los canales de atención para la atención de PQRS a en el Nivel Central y territorial	Secretaría General	Informe de seguimiento y control a los canales de atención de operación realizados	12	Noviembre 30	En el desarrollo de la operación de los canales de servicio y dando continuidad al seguimiento, comportamiento y control de los trámites de los PQRS, se realizó el informe de PQRS de manera general y específica por área, por medio de los informes se evidencia la tendencia temática. Y el cumplimiento de cada área de los términos y cierre de los PQRS; también a través de la operatividad del proceso, cada territorial cuenta con la herramienta CRM, para el auto seguimiento, igualmente se cuenta con alertas tempranas para este mismo propósito. Hace parte del presente informe, informe del mes de agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2015. Se precisa que el informe al 31 de diciembre de 2015, será reportado los 10 primeros días del mes de enero de 2016 y formalizado en el primer corte del plan anticorrupción del 2016, teniendo en cuenta que esta es una actividad día a día, lo que no permite obtener el registro consolidado.	90%	92%	Para el periodo que se evalúa la Oficina de Control Intern PQRS y Denuncias correspondientes a los meses de agosto y septiembre de 2015. De los meses anteriores se verificó en el aplicativo de Plata denuncias de los meses de abril, mayo, junio y julio de 2015. De acuerdo con los seguimientos y evaluaciones anteriores, se reportó de once informes de los doce establecidos como cumplimiento del 92%.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Implementar el Plan de Articulación "Comanales Restitución"	Dirección General (SNARIV) Secretaría General	[(Número de consultados Colombianos capacitados / Número de consultados Colombianos priorizados) * 100]	100%	Noviembre 30	Los consultados capacitados son: EEUU: Miami, Nueva York, Orlando y Washington ECUADOR: Quito y Esmeraldas. ESPAÑA: Madrid, Barcelona y Palma de Mallorca. CANADA: Toronto y Montreal. PERU: Lima ITALIA: Roma.	100%	100%	Dentro del proceso de seguimiento realizado referente a Plan de Articulación "Comanales Restitución" dentro atención al ciudadano. (Grupo SNARIV), durante la vigencia 2015, se logró el 100% del cumplimiento del índice consultados priorizados para capacitación dentro del marco de este año, priorización realizada en conjunto con la Dirección de acuerdo a criterios como el alto índice de demanda en los consultados capacitados son: EEUU: Miami, Nueva York, Orlando y Washington ECUADOR: Quito y Esmeraldas. ESPAÑA: Madrid, Barcelona y Palma de Mallorca. CANADA: Toronto y Montreal. PERU: Lima ITALIA: Roma.
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	100%	Noviembre 30	Debido a un replanteamiento de la Dirección Social en el mes de enero de 2015 esta actividad no hace parte de nuestro Plan de Acción debido a que los profesionales psicosociales apoyarán la estrategia mes 2015, para tal efecto se encuentra como soporte el Acta Planeación - Dirección Social	NR	0%	Debido al cumplimiento de la estrategia 2015 esta actividad se evidencia la actualización del Plan Anticorrupción con

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA FIN	ACTIVIDADES REALIZADAS		SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
				AVANCE	% AVANCE	
Secretaría General Direcciones Territoriales Líderes de procesos	Número de Direcciones Territoriales Integradas en la Operación de Gestión de PQR's;	24	Marzo 30	La URT, a través del Grupo de atención al ciudadano, cuenta con la integración del trámite de los PQRs en todas las territoriales y nivel central por medios de la herramienta tecnológica CRM, lo que permite garantizar la trazabilidad, control y seguimiento en el proceso; actualmente el centro de contacto se encuentra contratado a través del Acuerdo marco de precios de Colombia Compra Eficiente – orden de compra 2368 del 29 de abril de 2015.	100%	La Oficina de Control Interno en su evaluación con corte al 30 de abril de 2015 evidenció el cumplimiento al 100% de esta actividad.
				De acuerdo al Plan de acción el 100% de esta actividad debe ser reportada con corte a 31 de diciembre. Sin embargo en lo reportado con corte a septiembre de 2015 (tercer informe del Plan de Acción) se reportan 445 actividades con la comunidad en las cuales han participado 9873 personas, en el anexo 9 se encuentra el informe cuantitativo	100%	Se valida la información otorgada en el correo del 22 de dic del 2015 enviado por la Dirección Social - Nivel Central respecto al reporte de las jornadas de capacitación y sensibilización a víctimas y ciudadanía, el cual aclara que éstas se llevan a cabo durante las jornadas de recolección de información comunitaria y por esta razón se toman en cuenta para el cumplimiento de metas. Finalmente se espera conocer el lineamiento y los nuevos formatos que permitan registrar las jornadas de información, de capacitación y/o sensibilización (según aplique a cada caso)
				% CUMPLIMIENTO	83%	



William Fiorentino Roa Quiñones
Jefe de la Oficina de Control Interno