



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

ESTRATEGIA / MECANISMO	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	ANOTACIONES
		ENERO 31	ABRIL 30	AGOSTO 31			
Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	(1) Actualizar el mapa de riesgos de corrupción y sus planes de manejo.	SI	En desarrollo de esta actividad se ha validado el mapa de riesgos de la entidad, el cual incluye los riesgos de corrupción. Se encuentra en proceso de actualización los planes de manejo de riesgos.	Se actualizó y aprobó el mapa de riesgos de la entidad, el cual incluye los riesgos de corrupción y los respectivos planes de manejo. Estos se encuentran disponibles en EL SITIO.		Oficina Asesora de Planeación / Líderes de proceso / Direcciones Territoriales.	Para la aprobación de los mapas se realizaron mesas de trabajo con los líderes de proceso y sus equipos de trabajo. Las actas de aprobación se encuentran disponibles en el archivo de la Oficina Asesora de Planeación.
	(2) Actualizar la guía de administración de riesgos de la URT.		La Guía de Administración de Riesgos de la URT se encuentra en etapa de actualización.	La Guía de Administración de Riesgos de la URT fue actualizada y se encuentra publicada en EL SITIO.		Oficina Asesora de Planeación / Líderes de proceso.	La guía para la administración del riesgo se actualizó con base en las recomendaciones del Informe de evaluación de seguimiento y control al plan anticorrupción y de atención al ciudadano a 31 de diciembre de 2013, elaborado por la Oficina de Control Interno el 3 de febrero de 2014 y publicado en la página web de la Unidad, los resultados de la socialización de los mapas de riesgos en las direcciones territoriales y la actualización del MECI.
	(3) Realizar sensibilizaciones sobre la administración de riesgos a los funcionarios y colaboradores de la URT.		En concordancia con lo programado, se han realizado sensibilizaciones sobre administración del riesgo en el nivel Territorial.	Se han realizado trece (13) socializaciones sobre administración del Riesgo y mapa de riesgos de los procesos a nivel central, con un total de 121 funcionarios y colaboradores sensibilizados en el tema. Igualmente se ha realizado sensibilización del mapas de riesgos en las direcciones territoriales Putumayo, Sucre, Nariño, Magdalena, Tolima, Bolívar, Antioquia y Meta.		Oficina Asesora de Planeación / Líderes de proceso.	Estas sensibilizaciones se han realizado de forma presencial y en ellas se han socializado los riesgos, controles, políticas de operación y planes de manejo, asociados a cada uno de los procesos.
	(4) Hacer seguimiento al plan de manejo del mapa de riesgos de corrupción.		Se avanza en la programación del seguimiento a los planes de manejo a partir del segundo semestre del año.	En desarrollo de la actualización y aprobación del mapa de riesgos de la Entidad, se realizó la actualización y seguimiento a los planes de manejo. Estas actividades se llevaron a cabo entre el 9 de junio y el 31 de julio.		Oficina Asesora de Planeación / Líderes de proceso / Direcciones Territoriales.	
Estrategia Antitrámites	(1) Actualizar la información del trámite "solicitud de inclusión en el registro de tierras despojadas y abandonadas forzosamente", en el Sistema Único de Identificación de Trámites (SUIT v. 3).	SI	Partiendo de la solicitud de inclusión de 2 trámites en el SUIT (inclusión en el registro de tierras despojadas y abandonadas forzosamente Ley 1448 y étnicos) y con base en el análisis conjunto de la propuesta con el DAFP, se establece la simplificación en uno solo. De esta forma, la URT haría parte del 17% de entidades del orden nacional con un exclusivo trámite. Se efectuó análisis técnico con los líderes de procesos para la actualización de la información del trámite "Solicitud de inclusión en el registro de tierras despojadas y abandonadas forzosamente".	Se actualizó la información del trámite "Solicitud de inscripción en el registro de tierras despojadas y abandonadas forzosamente", en el Sistema Único de Identificación de Trámites (SUIT), siendo aprobado por el DAFP el 18 de junio del presente. La información del trámite fue publicada en la página web de la Unidad, al igual que el link para acceder a dicha información directamente en el Portal del Estado Colombiano (PEC) – www.gobiernoenlinea.gov.co .		Oficina Asesora de Planeación / Líderes de proceso.	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T5797/maximized
	(2) Realizar estudio de racionalización para identificar las actividades susceptibles de ser simplificadas, eliminadas o automatizadas de los procedimientos del trámite.		Inicialmente se identificó con los líderes de los procesos misionales la necesidad de expedición automática de los consecutivos y otros actos administrativos a través del sistema de registro. Esto implicó la parametrización dentro del sistema de dichos documentos, de forma tal que los responsables de sustanciar los casos puedan generarlos en línea y en tiempo real de manera controlada.	Se avanzó en la construcción de un documento metodológico para orientar la identificación de actividades susceptibles de ser simplificadas, eliminadas o automatizadas de los procedimientos del trámite.		Oficina Asesora de Planeación / Oficina de Tecnologías de Información / Líder del proceso / Direcciones Territoriales.	
	(3) Actualizar los procedimientos del trámite, teniendo en cuenta los resultados del estudio de racionalización.		En el marco de la mejora continua, se realizó la actualización de 9 procedimientos relacionados con el Proceso de Registro. Estos son: 1) Macrofocalización, 2) Recepción de solicitudes de inscripción del predio en el registro de tierras despojadas, 3) Determinar zonas a microfocalizar, 4) Clasificación y asignación, 5) Análisis previo, 6) Comunicación al predio, 7) Estudio formal del caso, 8) Valoración o no en el registro de Tierras despojadas, 9) Análisis de solicitudes que no cumplen con los requisitos mínimos de ley.	Se aprobaron los 9 procedimientos del proceso de Registro, así como sus respectivos instrumentos (43 formatos, 1 Manual, 7 Protocolos, 7 Instructivos, 4 Guías), los cuales fueron publicados en EL SITIO.		Oficina Asesora de Planeación / Líder del proceso.	Para la documentación y revisión de los procedimientos e instrumentos del proceso de Registro se realizaron mesas de trabajo en las que participaron la Subdirección General, la Dirección Social, la Dirección Catastral y de Análisis Territorial, la Dirección Jurídica de Restitución, la Oficina Asesora de Planeación.
	(4) Implementar en línea las actividades de los procedimientos del trámite que sean susceptibles de hacerlo, teniendo en cuenta los resultados del estudio de racionalización.		En las oficinas territoriales se encuentra en proceso de implementación la expedición de los actos administrativos del trámite "Solicitud de inclusión en el Registro de Tierras Despojadas y abandonadas Forzosamente" a través del Sistema de Registro, el cual suministra los consecutivos de manera automática, en línea y en tiempo real.	Se estableció el enlace en el sitio web de la URT con el portal del Estado Colombiano (PEC) de conformidad a la solicitud de la Oficina Asesora de Planeación.		Oficina de Tecnologías de Información / Líder del proceso, Direcciones Territoriales.	



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

ESTRATEGIA / MECANISMO	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN			RESPONSABLE	
		ENERO 31	ABRIL 30	AGOSTO 31		
Rendición de Cuentas	(1) Actualizar la estrategia de rendición de cuentas de la URT.		Se actualizó la estrategia de rendición de cuentas de la URT para el año 2014, la cual se encuentra publicada en la página web de la Entidad. Esta incluye el conjunto de actividades propuestas conforme a los lineamientos de información, diálogo e incentivos propuestos en el Conpes 3654 de 2010 y demás marco normativo.	Meta cumplida a 30 de abril de 2014.	Oficina Asesora de Planeación / Líderes de proceso.	
	(2) Fortalecer la presencia de la URT en redes sociales y medios de comunicación.		Se implementaron 24 herramientas de comunicación para fortalecer la presencia de la URT en medios y redes sociales. Se evidencia un incremento de 2510 seguidores en las cuentas de Twitter "@urestitucion", 2447 en la cuenta @rsabogal y 758 nuevos seguidores en la cuenta de Facebook.	Se implementaron 24 herramientas de comunicación para fortalecer la presencia de la URT en medios y redes sociales. Con respecto a abril 30 de 2014 se evidencia un incremento de 4411 seguidores en las cuentas de Twitter "@urestitucion", 6184 en la cuenta @rsabogal y 623 nuevos seguidores en la cuenta de Facebook. A la fecha contamos con un total de 9.310 seguidores en las cuentas de Twitter "@urestitucion", 9.900 en la cuenta @rsabogal y 2.764 nuevos seguidores en la cuenta de Facebook.	Oficina Asesora de Comunicaciones.	<ol style="list-style-type: none"> Cuñas (5 cuñas) Comerciales en tv (5 comerciales) Infografías (10) Avisos impresos en prensa Programas de documentales (40) Estrategia para manejo de redes sociales y multimedia (1) Estrategia audiovisual para redes sociales Free press Publicaciones en página web de la Unidad Boletines de comunicación externa a nivel nacional Material impreso con oferta institucional Producciones musicales Relacionamiento con medios (regional-nacional-internacional) Ruedas de Prensa Eventos de socialización de la política de restitución Publicación de órdenes judiciales (radio-prensa-tv) Visitas a zonas restituidas con medios de comunicación Material informativo y pedagógico orientado a facilitar la participación de los colombianos en el proceso Entrenamiento a voceros de la institución Foros académicos sobre ley 1448 de 2011 Diplomados y talleres sobre Restitución Ferías de atención al ciudadano Estrategia de comunicación con instituciones constructoras de paz para consolidar un lenguaje común. Estrategia para manejo de crisis
	(3) Realizar eventos de comunicación efectiva del avance en la restitución y participar en otros para posicionar la gestión de la Entidad	SI	Se realizaron 31 eventos de comunicación efectiva, (18 eventos de relacionamiento con editores y directores de medios; 8 eventos de divulgación de información acerca de los avances del proceso de restitución; 1 visita a zona de restitución; 3 jornadas de atención territorial al ciudadano y foro académico "Diálogo Técnico de Política de Restitución de Tierras tras 2 años de Implementación).	Se realizaron 16 eventos de comunicación efectiva, (7 eventos de presentación de demandas y entrega de títulos, 2 eventos de entrega de sentencias, 5 conversatorios o eventos académico de socialización de la Ley de Víctimas, un evento de entrega de proyectos productivos y una visita con medios de comunicación a zonas de restitución).	Oficina Asesora de Comunicaciones / Direcciones Territoriales.	
	(4) Monitorear la presencia de la URT en medios de comunicación.		Se realizaron informes de monitoreo de medios, correspondientes a los primeros 4 meses de 2014.	Se realizaron informes de monitoreo de medios, correspondientes a lo comprendido entre mayo y agosto de 2014.	Oficina Asesora de Comunicaciones.	
	(5) Realizar sensibilizaciones sobre rendición de cuentas a los funcionarios y colaboradores de la URT.		Se realizó la primera de 3 sensibilizaciones programadas sobre rendición de cuentas, en desarrollo de la jornadas de inducción y re inducción a funcionarios de la entidad. En el marco de comunicación de lineamientos internos con Directores Territoriales y jornadas de Inducción con funcionarios, se realizaron sensibilizaciones sobre la "Estrategia de Rendición de Cuentas UAEGRTD 2014"	Se avanzó en el diseño del contenido del módulo virtual del moodle, para realizar las sensibilizaciones sobre rendición de cuentas en el siguiente proceso de reinducción, programado para el segundo semestre.	Secretaría General	
	(6) Ejecutar las audiencias de rendición de cuentas		Se han consolidado los lineamientos para la ejecución de las audiencias de rendición de cuentas. Igualmente se estableció el cronograma de audiencias para el año 2014, a llevarse a cabo en las direcciones territoriales de manera desconcentrada.	Se realizaron quince (15) audiencias de rendición de cuentas en , en los siguientes direcciones y oficinas territoriales de la Unidad de Restitución de Tierras: Córdoba, Valle del Cauca, Putumayo, Bogotá, Antioquia, Meta, Magdalena, Sucre, Bolívar, Nariño, Tolima, Barrancabermeja, Choco, Atlántico y Cauca.	Dirección Social / Direcciones Territoriales	Las audiencias responden a la metodología propuesta en el lineamiento titulado "Paso a Paso de las Audiencias de Rendición de Cuentas", la cual se socializó con las direcciones y oficinas territoriales. En este lineamiento se especifican cuatro etapas: Etapa 1 - Planeación y alistamiento de la Audiencia de Rendición de Cuentas Etapa 2 - Convocatoria pública y abierta a la Audiencia de Rendición de Cuentas Etapa 3 - Ejecución de la Audiencia de Rendición de Cuentas Etapa 4 - Memorias e informe final de la Audiencia de Rendición de Cuentas, por parte de la territorial.
	(7) Habilitar espacios virtuales interactivos para el proceso de rendición de cuentas		En el marco de la Estrategia de Gobierno en Línea, se han habilitado en la página web de la Unidad todos los espacios virtuales definidos en el componente de Democracia, los cuales incluyen medios electrónicos para la de rendición de cuentas.	En el marco de la Estrategia de Gobierno en Línea se habilitó el enlace para el registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de la página web de la Unidad, ampliando el número de espacios virtuales de interacción con los ciudadanos.	Oficina de Tecnologías de Información / Líderes de proceso	Se ha adelantado gestiones con Incoder, para transferencia de tecnologías utilizadas por esta institución en participación ciudadana.
	(8) Actualizar la información básica de la URT publicada en la página web		En el marco de la Estrategia de Gobierno en Línea, se actualizó la información básica requerida relacionada con información "General de la Entidad", "Financiera y Contable", "De Planeación, Gestión y Control", "De contratación", "De trámites y servicios", "De Peticiones, denuncias, quejas y reclamos", "De Recurso Humano" y "Gestión Documental", manteniendo la página de la Entidad con información actualizada para el público.	En el marco de la Estrategia de Gobierno en Línea, en su componente de Información, se actualizó lo correspondiente a sentencias, información financiera y contable, información de planeación y Gestión, información de contratación, información de trámites, información de peticiones, denuncias, quejas y reclamos, información de Talento Humano y Gestión Documental, manteniendo la página de la Entidad con información actualizada para el público. Se adelanta un ejercicio piloto con la Red Nacional de Información (RNI) para publicar los resultados estadístico de la URT en la página oficial de la RNI, donde aparecerá la información oficial de todas las entidades del SNARIV.	Oficina de Tecnologías de Información / Oficina Asesora de Comunicaciones / Líderes de proceso	



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

ESTRATEGIA / MECANISMO	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN	ACTIVIDADES REALIZADAS		RESPONSABLE	ANOTACIONES
		ENERO 31	ABRIL 30	AGOSTO 31		
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	(1) Definir el portafolio de servicios al ciudadano	SI	Se realizó el levantamiento y diligenciamiento de información para la identificación de servicios de brindados por URT a los ciudadanos.	Se avanza en la elaboración del documento. En el marco de la elaboración de los Protocolos de Atención al Ciudadano buscando la integralidad en los documentos se ha identificado la caracterización tanto de servicios y trámite y con ello de los ciudadanos. Lo anteriormente mencionado se evidencia en el preliminar del documento en los numerales 4 y 5 que refieren el Enfoque de Servicio a la Ciudadanía en la URT en su apartado 4.1 y 4.2 de la Gestión Social y el Enfoque Diferencial, así como 5. Perfil de la Ciudadanía que acude a la URT y 5.1 la Caracterización del Ciudadano. En este mismo sentido a partir del numeral 8, se evidencia la oferta institucional de acuerdo a cada canal de atención y como el ciudadano puede interactuar con la Entidad con base en unos principios y atributos basados en un enfoque de servicio. El documento podrá ser verificado en el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano	Secretaría General	
	(2) Fortalecer Puntos de Atención al Ciudadano de acuerdo con el Modelo de Servicio al Ciudadano.		Se fortaleció la estrategia en 5 sedes (Barranquilla, Santa Marta, Apartadó, Pereira y Medellín), con fortalecimiento en infraestructura, tecnología y señalética.	A la fecha se fortaleció la estrategia en 16 sedes (Popayán, Pasto, Bucaramanga, Plato, Cali, Barrancabermeja, Carmen de Bolívar, Cartagena, Villavicencio, Tumaco, Cúcuta, Mocoa, Ibagué, Caucasia, Bogotá y Sincelejo)	Secretaría General	Este ítem refleja los avances de la actividad en el marco del Fortalecimiento de los Puntos de Atención al Ciudadano, en este sentido es pertinente manifestar que la actividad consta de las siguientes Etapas: i) Etapa Diagnóstico de las zonas de Atención al Ciudadano: Esta Etapa es desarrollada mediante la aplicación de la Norma Técnica Colombiana NTC 647, editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), a través de la cual se dictan los lineamientos en materia de Accesibilidad al Medio Físico, Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Su cumplimiento se encuentra en el 100% ii) Etapa Propuesta Modelo de Espacios Físicos: El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano diseñó el Modelo de Espacios Físicos en el marco de los Centros Integrados de Servicio al Ciudadano, representado en un plano arquitectónico y plano 3D, con la cual se enlaza la Tercera Etapa. iii) Levantamiento de Planos Arquitectónicos de las Áreas de Atención: A la fecha se cuenta con los planos arquitectónicos de las Zonas de Atención de las Direcciones Territoriales a continuación mencionadas: Apartadó, Medellín, Barranquilla, Popayán, Santa Marta, Pasto, Bucaramanga, Plato, Pereira, Cali, Barrancabermeja, Carmen de Bolívar, Cartagena, Villavicencio, Tumaco, Cúcuta, Mocoa, Ibagué, Caucasia, Bogotá y Sincelejo. Esta información puede ser verificada en los archivos del Grupo de Atención al Ciudadano.
	(3) Operar los Canales de Servicio CONTACT CENTER (Telefónico y Escrito).		Se contestó la totalidad de las solicitudes recibidas (1852 solicitudes contestadas de 1852 solicitudes recibidas).	Para el periodo comprendido entre Mayo y Agosto (segundo cuatrimestre del año) se reportaron 3.370 PQR's a las cuales se les dio debido trámite conforme el procedimiento establecido y la dinámica de operación de los canales, dando cumplimiento al 100%.	Secretaría General	
	(4) Socializar Política de Atención y Servicio al Ciudadano en las Direcciones Territoriales.		Se socializó la Política de Atención y Servicio al Ciudadano en 2 sedes territoriales (Cartagena y Carmen de Bolívar).	Se desarrollaron jornadas del 19 - 20 junio en Quibdó, 4 - 5 junio en Valledupar, 30 - 31 Julio en Mocoa.	Secretaría General	En el marco de esta actividad, el objetivo es comunicar de manera integral a las Direcciones Territoriales la Política de Atención y Servicio al Ciudadano que se compila en el Documento Conpes 3785 de 2014 junto con la normatividad vigente en materia de Servicio al Ciudadano. En esta misma línea socializar el procedimiento creado para PQR's, mapa de riesgos y caracterización del proceso Atención al Ciudadano, en este último dar a conocer las actividades que el Grupo de la Secretaría General gestiona e implementa a fin de mejorar el Servicio tanto interno como externo en la URT.
	(5) Elaborar y socializar los Protocolos de Atención al Ciudadano (Presencial, telefónico y Virtual)		Se encuentra en proceso la selección de expertos para el diseño de los protocolos de atención al Ciudadano.	Se avanzó en el diseño de los siguientes protocolos: * Protocolo para la atención en el canal presencial * Protocolo para la Atención del Canal Telefónico * Protocolo para la Atención en Campo * Protocolo para la Atención en el Canal Virtual * Protocolo para la Atención en el Canal Escrito.	Secretaría General	El documento de Protocolos de Atención, busca guiar a los servidores públicos de la Unidad de Restitución de Tierras en la creación de interacciones efectivas para la atención, mediante el uso de los protocolos de servicio, de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y sugerencias a través de los canales de atención dispuestos.
	(6) Realizar Foros de Servicio al Ciudadano		Se elaboró la ficha técnica para la contratación de los Foros de Servicios Ciudadanos.	No reporta avance para el presente informe	Secretaría General	Esta actividad se apalanca mediante los recursos de Cooperación, para el presente corte no presenta avance en su programación.
	(7) Realizar Talleres Experienciales en Servicio al Ciudadano		Se ha definido la realización de los Talleres Experienciales de Servicio al Ciudadano a partir del segundo semestre del año.	Se ha definido la realización de los Talleres Experienciales de Servicio al Ciudadano a partir del último cuatrimestre del año.	Secretaría General	



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

ESTRATEGIA / MECANISMO	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	ANOTACIONES
		ENERO 31	ABRIL 30	AGOSTO 31			
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	(8) Socializar lineamientos de enfoque diferencial		Se encuentra en proceso la programación de la actualización y complementación de los lineamientos de Enfoque Diferencial.	En el desarrollo de la socialización de lineamientos de enfoque diferencial, se aprobó la Guía de Enfoque diferencial el 27 de mayo y posteriormente, se realizaron 7 capacitaciones presenciales y 2 virtuales, con un total de 123 participantes.		Dirección Social	Con fines de implementar y socializar lineamientos del enfoque diferencial se viene realizando a través de la visitas conjuntas con las áreas jurídica y catastral a las direcciones y oficinas territoriales, donde se aplica un instrumento de seguimiento a la etapa administrativa y judicial, el cual recoge en materia de enfoque diferencial los siguientes ítems: 1) estudio y orden de prelación, 2) plena identificación de las víctimas de despojo y/o abandono y de su núcleo familiar 3) Si en caso de ser un bien de la sociedad conyugal o patrimonial existente al momento del despojo, se hizo la inscripción en el registro el nombre de la pareja y en ETAPA JUDICIAL 1) si se identifica la pareja del solicitante como titular del derecho de restitución al momento del despojo/abandono. 2) Si fue necesario establecer uniones conyugales, extramatrimoniales, legitimarios, afinidad, para el establecimiento del derecho de restitución. 3) Si se realizó la identificación del núcleo familiar existente antes, durante y después del despojo/abandono, según la guía para la identificación de núcleos y hechos.
	(9) Participar en Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano según cronograma en Territorio.	SI	La URT participó en la primera de Feria de Servicio al Ciudadano, programada en el marco del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano liderado por el DNP, a través del cual la entidad busca acercarse y facilitar el acceso de los ciudadanos a la oferta institucional. Esta primera feria tuvo lugar en el municipio de Malambo - Atlántico el día 26 de abril, con atención a 132 ciudadanos a los cuales se les brindó información misional e institucional de la Entidad, así como las orientaciones para el acceso al trámite de Restitución de Tierras.	La URT participó en la segunda Feria de Servicio al Ciudadano, programada en el marco del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano liderado por el DNP, a través del cual la entidad busca acercarse y facilitar el acceso de los ciudadanos a la oferta institucional. Esta tuvo lugar en el municipio de Tumaco-Nariño el día 7 de junio con atención a 100 ciudadanos a los cuales se les brindó información misional e institucional de la Entidad, así como las orientaciones para el acceso al trámite de Restitución de Tierras. Adicionalmente, en el marco de la estrategia Diamante del Caribe, se participó en las ferias de Bucaramanga, Montería, Cartagena y Barranquilla. Para participar en estas ferias se conformo un equipo multidisciplinar conformado por delegados de las direcciones misionales tanto del nivel central como del territorial, con el fin de ofrecer al ciudadano información integral sobre el la política de restitución.		Secretaría General	En el desarrollo de las Ferias se han realizado las siguientes acciones: 1) Liderar el desarrollo e implementación de las diferentes estrategias, políticas y programas para la atención al ciudadano en el marco de las acciones y competencias de la UNIDAD, apoyando a la Entidad en la participación a la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano organizada por el DNP. 2) Desde el Grupo de Atención al Ciudadano se proporcionan las herramientas e instrumentos que desde el Modelo de Servicio se proponen, a fin de cumplir con los protocolos de atención de acuerdo con las características sociodemográficas de la población. 3) Generar en cada Feria de Servicios un espacio de información y educación al ciudadano, con el objeto de que en el mismo se logre interacciones efectivas con la Entidad y en general con el Estado. 4) Generar alianzas interinstitucionales con el fin de replicar buenas prácticas y tomar las mejores experiencias en atención y servicio, en especial las sinergias establecidas con las Entidades del Sector. 5) Recoger las inquietudes, consultas y/o solicitudes de los ciudadanos en el marco de la Feria de Servicio.
	(10) Aplicar encuestas de satisfacción para evaluar el desarrollo de la estrategia de cultura de servicio.		Se realizó la primera de 3 encuestas de satisfacción interna, la cual se envió a los servidores públicos y colaboradores de la Unidad, con el objeto de determinar sus niveles de percepción y satisfacción frente a los Grupos de Gestión de la entidad.	Se avanzó en la planeación para la aplicación de las dos encuestas, una con el objeto de medir la percepción y satisfacción del ciudadano, y otra dirigida a funcionarios y colaboradores.		Secretaría General	En el marco del convenio de cooperación firmado entre la URT-FAO-SUECIA, se desarrolla una encuesta de satisfacción que permite a la entidad conocer la percepción que los ciudadanos que acceden a los servicios de la URT tienen frente a la entidad. Para la realización de esta encuesta, se ha contratado a la firma INFOMÉTRIKA, que a través de personal ubicado en las territoriales contactará a los ciudadanos que llegan a los puntos de atención y allí aplicará la encuesta que permita identificar los aciertos en términos de atención y aquellos puntos que la entidad debe fortalecer.
	(11) Realizar y entregar informe de las PQRS recibidas		Se han realizado 4 informes mensuales de PQRS, los cuales son insumo para la elaboración del primer Informe Semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias definido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.	Se han realizado 4 informes de PQRS correspondientes al periodo comprendido entre mayo y agosto. Los cuales fueron insumo para la elaboración del primer Informe Semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias definido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.		Secretaría General	La estructura implementada para la gestión de PQRS a través del operador, permite la generación en línea de los diferentes informes y estadísticas de la operación, como se evidencia en el informe que reposa en evidencia en el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano a corte del 31 de Agosto del año en curso.
Consolidación del Documento:	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación						
Seguimiento de la Estrategia:	Nombre: Martha Jeanneth Méndez Arévalo						