


Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía




UNIDAD
DE RESTITUCIÓN
DE TIERRAS

Bogotá D.C., enero de 2022

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 2 DE 12
	PROCESO: NOMBRE DEL PROCESO AL QUE PERTENECE SEGÚN MAPA DE PROCESOS	CÓDIGO: ALFANUMÉRICO
	NOMBRE DEL PLAN / PROGRAMA / DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 1

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	MARCO NORMATIVO	4
3.	TERMINOS	5
4.	GENERALIDADES DE LA ENTIDAD	7
5.	PROPÓSITO SUPERIOR	7
6.	MISIÓN	7
7.	VISIÓN	7
8.	OBJETIVO DE LA ENTIDAD	7
9.	ORGANIGRAMA	8
10.	JUSTIFICACIÓN	9
11.	OBJETIVOS	12
12.	ALCANCE	13
13.	RELACIÓN CON EL PLAN DE ACCIÓN Y/O PLAN INSTITUCIONAL	15
14.	ANTECEDENTES Y DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL	15
15.	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES – METAS- CRONOGRAMA	18
16.	RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO	18
17.	PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN	19
18.	EVALUACIÓN	19
19.	CONTROL DE CAMBIOS	20

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 2 DE 12
	PROCESO: NOMBRE DEL PROCESO AL QUE PERTENECE SEGÚN MAPA DE PROCESOS	CÓDIGO: ALFANUMÉRICO
	NOMBRE DEL PLAN / PROGRAMA / DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 1

1. INTRODUCCIÓN

La Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (en adelante UAEGRTD), presenta su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2022, el presente plan corresponde a un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, así como una herramienta para fortalecer la relación con la ciudadanía, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales¹.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tiene cinco componentes que se desarrollan a continuación:



Componente 1 se refiere a la Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción. El modelo para gestionar este riesgo toma como punto de partida los parámetros impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos de Función Pública

Componente 2 como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas


Componente 3 Conocedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado, en el tercer componente se desarrollan los lineamientos generales de la política de rendición de cuentas,

que conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. La formulación de esta estrategia es orientada por el proyecto de democratización de Función Pública

Componente 4 se abordan los elementos que integran una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional del Estado y a sus derechos.


Componente 5 Por la importancia de crear una cultura en los servidores públicos de hacer visible la información del accionar de la Administración Pública, el quinto componente desarrolla los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014.

¹ Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión 2017

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 2 DE 12
	PROCESO: NOMBRE DEL PROCESO AL QUE PERTENECE SEGÚN MAPA DE PROCESOS	CÓDIGO: ALFANUMÉRICO
	NOMBRE DEL PLAN / PROGRAMA / DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 1

2. MARCO NORMATIVO

Normativa	Desarrollo
Constitución Política de 1991	Artículos 83, 84, 209 y 333 Participación Ciudadana
Ley 152 de 1994	Plan Nacional de Desarrollo, artículos 30 y 43
Ley 190 de 1995	Moralidad en la Administración Pública
Ley 489 de 1998	Organización y funcionamiento de la administración pública, artículos 3, 26, 32, 33, 34 y 35
Ley 594 de 2000	General de Archivo, artículos 11, 19, 21 y 27
Ley 734 de 2002	Código Único Disciplinario, artículo 34
Ley 850 de 2003	Veedurías Ciudadanas, artículos del 4 al 6, del 7 al 14, 17, 18 y 22
Ley 962 de 2005	Racionalización de Trámites y Procedimientos Administrativos, artículo 8
Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 3, 5 y 8
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción, artículos 73, 74 y 78
Ley 1551 de 2012	Nuevo Régimen Municipal, artículo 29
Ley 1712 de 2014	Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública, artículos del 1 al 17
Ley 1757 de 2015	Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática, artículos del 48 al 56, 58, 59, del 60 al 66 y del 67 al 72
Decreto 2150 de 1995	Procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 4669 de 2005	Procedimiento para aprobación de nuevos trámites, crea el Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites (GRAT), como instancia consultiva del Gobierno Nacional en la materia y establece sus funciones
Decreto 3851 de 2006	Sistema de Aseguramiento de Calidad, Almacenamiento y Consulta de la Información básica en Colombia, artículo 1
Decreto 415 del 2016	Lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.
Decreto 124 de 2016	Estrategias de Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano
Decreto 270 de 2017,	Artículo 2.1.2.1.25 Promoción de la Participación Ciudadana
Decreto 1499 de 2017	Artículo 2.2.22.3.1 Actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el Artículo Políticas de Gestión y Desempeño Institucional
Documento CONPES 3654 de 2010	Política de Rendición de Cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos
Documento CONPES 3292 de 2004	Marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos obligación prevista o autorizada y empresarios sean más transparentes
Demás normatividad relacionada con los componentes del plan.	

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 2 DE 12
	PROCESO: NOMBRE DEL PROCESO AL QUE PERTENECE SEGÚN MAPA DE PROCESOS	CÓDIGO: ALFANUMÉRICO
	NOMBRE DEL PLAN / PROGRAMA / DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 1

3. TERMINOS.

- **Diálogo Social:** Es un mecanismo democrático para la participación ciudadana y el fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil, con el objetivo de promover la interacción, comunicación, consulta y seguimiento de políticas públicas a nivel nacional y territorial².
- **Grupos de valor:** Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad³.
- **Rendición de cuentas:** Es el proceso mediante el cual las entidades y los servidores públicos del orden nacional, territorial o de las otras ramas del poder público, informan, dialogan y dar respuesta clara, concreta y eficaz a los intereses y peticiones de la ciudadanía, organizaciones y grupos de valor en general, sobre la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos de la ciudadanía.⁴
- **Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado dentro de un proceso misional que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley⁵.
- **Transparencia:** Es el principio que dentro del marco jurídico, político, ético y organizativo de la administración pública debe regir las actuaciones de todos los servidores públicos en Colombia. En cumplimiento de este principio se busca que los servidores realicen sus funciones de tal forma que se permita el escrutinio público.

La transparencia tiene tres dimensiones:


- Transparencia de la gestión pública, que implica la existencia de reglas claras y conocidas para el ejercicio de la función pública (planeación, decisión, ejecución y evaluación de programas y planes), así como de controles para la vigilancia de las mismas.
- Transparencia en la rendición de cuentas, que conlleva la obligación de quienes actúan en función de otros, de responder eficaz y recíprocamente sobre los procesos y resultados de la gestión pública.
- Transparencia en el acceso a la información pública, que supone poner a disposición del público de manera completa, oportuna y permanente, la información sobre todas las actuaciones de la administración, salvo los casos que expresamente establezca la ley.

² Artículo 111 de la Ley 1757 de 2015

³ Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión 2017

⁴ Manual Único de Rendición de Cuentas MURC Versión 2

⁵ Grupo de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública – Procuraduría General de la Nación - ABC del acceso a la información pública


	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 2 DE 12
	PROCESO: NOMBRE DEL PROCESO AL QUE PERTENECE SEGÚN MAPA DE PROCESOS	CÓDIGO: ALFANUMÉRICO
	NOMBRE DEL PLAN / PROGRAMA / DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 1

En este sentido, la transparencia no es un fin, sino un medio por el cual la administración pública se hace más eficiente y la ciudadanía conoce de antemano las actuaciones de sus servidores públicos. Ya sea a través del comportamiento integro de los servidores públicos, de la constante rendición de cuentas de la gestión pública hacia los ciudadanos, y de la garantía del acceso a la información pública⁶

- **Transparencia activa:** La Transparencia Activa es una de las formas que ha establecido la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a Información Pública, para que haya disponibilidad de información en todas las páginas web de quienes deben cumplir con esta legislación. Visto de otra forma, es la obligación que tienen los sujetos obligados de divulgar proactivamente información pública. Esto quiere decir que se tiene la responsabilidad de publicar en los sitios de internet, al menos unos mínimos de información, pero con el paso del tiempo y de acuerdo con las funciones que tenga cada sujeto obligado, deberá exponerse cada vez más información que sea de interés para los ciudadanos y sus usuarios⁷.
- **Transparencia pasiva:** Corresponde al deber de las organizaciones políticas de disponer de mecanismos que les permitan recibir y dar respuesta ágil, completa y oportuna a las solicitudes de información⁵.

⁶ Corporación Transparencia por Colombia (2010)

⁷ Grupo de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública – Procuraduría General de la Nación - ABC del acceso a la información pública

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 2 DE 12
	PROCESO: NOMBRE DEL PROCESO AL QUE PERTENECE SEGÚN MAPA DE PROCESOS	CÓDIGO: ALFANUMÉRICO
	NOMBRE DEL PLAN / PROGRAMA / DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 1

4. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD⁸

La ley 1448 de 2011, conocida como Ley de Víctimas y Restitución de Tierras, en su título IV capítulo II, crea un procedimiento legal para restituir y formalizar la tierra de las víctimas del despojo y abandono forzoso que se hubieren presentado desde el 1 de enero de 1991 con ocasión del conflicto armado interno. El procedimiento es mixto en cuanto se compone de una etapa administrativa (inscripción en el registro de tierras despojadas) y de un recurso judicial (acción de restitución), a través de la Ley 2078 del 8 de enero de 2021 se prorroga la vigencia de la Ley 1448 de 2011 hasta el 10 de junio de 2031, para garantizar la reparación de las víctimas de la violencia en Colombia, por lo que la UAEGRTD continuará durante 10 años más con su labor.

5. PROPÓSITO SUPERIOR

“Restituimos tierras, transformamos vidas y cosechamos reconciliación”

6. MISIÓN

Somos la entidad nacional que gestiona la restitución de tierras, y las medidas de protección de los derechos territoriales de las víctimas de despojo y abandono forzado, aportando así a la construcción de la paz y al desarrollo rural en Colombia

7. VISIÓN

En 2031, habremos contribuido a la reparación integral de las víctimas de abandono y despojo, al desarrollo rural y a la construcción de la paz en Colombia, a partir de la gestión para el goce efectivo del derecho fundamental a la restitución jurídica y material de tierras y territorios.

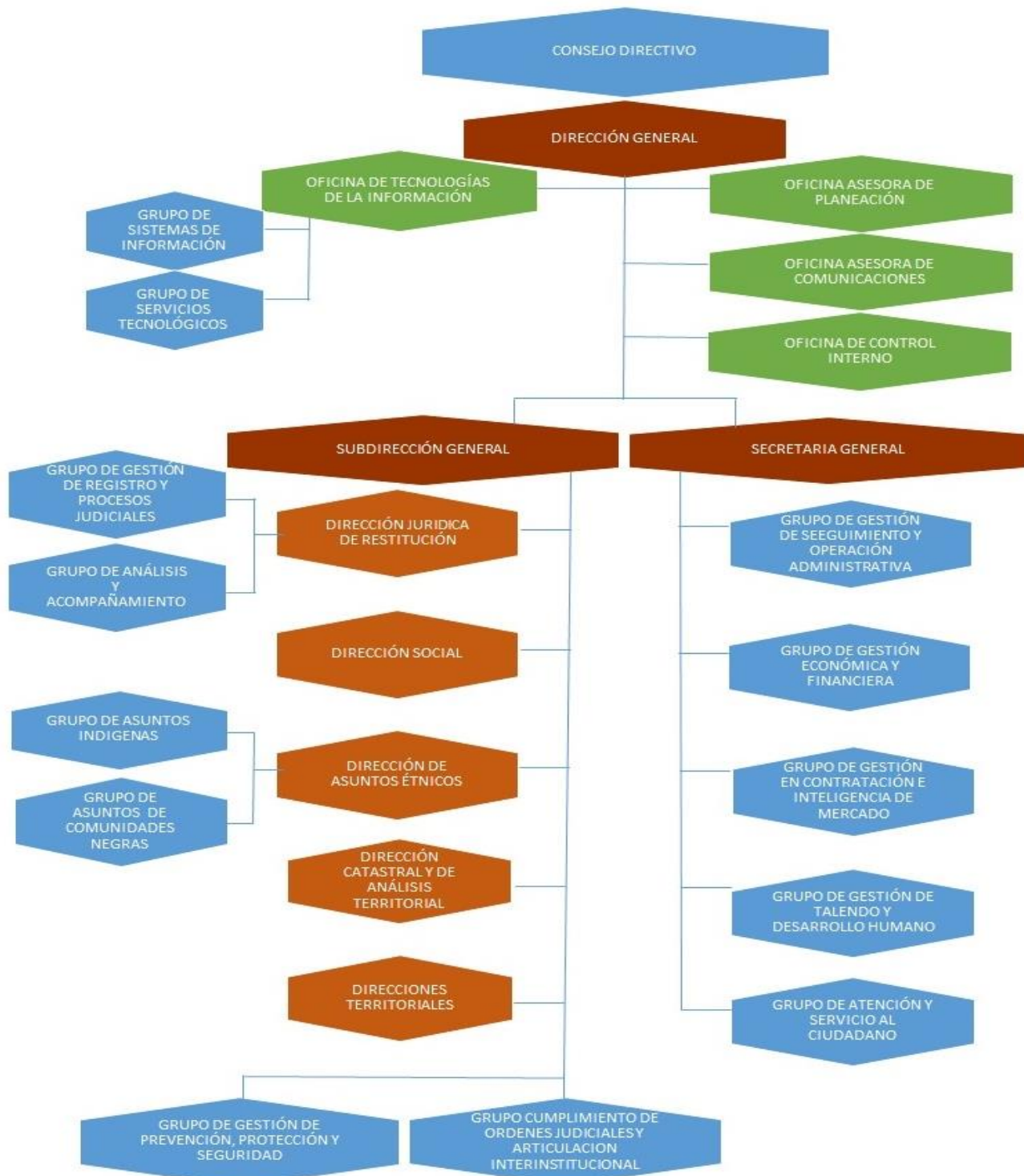
8. OBJETIVO DE LA ENTIDAD

La Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas tendrá como objetivo fundamental servir de órgano administrativo del Gobierno Nacional para la restitución de tierras de los despojados a que se refiere la presente ley.


⁸ Al momento de la formulación del presente plan diciembre de 2020 se está trabajando en la actualización del Plan Estratégico Institucional el cual podría modificar la misión y visión de la entidad.



9. ORGANIGRAMA




Fuente: <https://www.restituciondetierras.gov.co/organigrama>

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 2 DE 12
	PROCESO: NOMBRE DEL PROCESO AL QUE PERTENECE SEGÚN MAPA DE PROCESOS	CÓDIGO: ALFANUMÉRICO
	NOMBRE DEL PLAN / PROGRAMA / DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 1

10. JUSTIFICACIÓN

La Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas comprometida con la política de Transparencia y acceso a la información pública lucha contra la corrupción, emite el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía el cual forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y articula el quehacer de la entidad a partir de cinco políticas de desarrollo administrativo, monitoreo, y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial⁹, este plan se emite en concordancia con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 que señala: *“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 Antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.”*


⁹ Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, instrumento contra la corrupción – Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) - https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-instrumento-contra-la-corrupcion/28585938

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 12 DE 12
	PROCESO: Direccionamiento Estratégico	
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Versión 1

11. OBJETIVOS

El Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía, tiene los siguientes objetivos:

1. Identificar y gestionar de manera efectiva los posibles riesgos de corrupción a los que está expuesta la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas en su quehacer diario
2. Facilitar a la ciudadanía en general, el ejercicio de sus derechos a través de ejercicios de racionalización orientados a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos.
3. Fortalecer la relación de la UAEGRTD con los solicitantes de restitución, ciudadanía en general y grupos de interés a través de la implementación y de los espacios de información, diálogo y responsabilidad.
4. Garantizar al ciudadano un servicio y atención óptimo, que involucren talento humano cualificado, a través de la multicanalidad y de los procedimientos establecidos, para fortalecer el relacionamiento con el ciudadano,
5. Garantizar a la ciudadanía en general el acceso a la información pública por medio de la implementación de los lineamientos impartidos en la ley 1712 de 2014.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 13 DE 12
	PROCESO: Direccionamiento Estratégico	
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Versión 1

12. ALCANCE

El presente Plan, debe aplicarse por todos los colaboradores de la UAEGRTD y darse a conocer a los grupos de interés y a la ciudadanía en general según lo dispuesto en la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública enmarcada en la Ley 1712 de 2014.

- **Alcance a través de las Etapas del proceso de restitución:**

El presente plan tiene alcance en todas las etapas del proceso restitutivo, las cuales se describen a continuación.

Etapas Administrativa, en esta etapa se decide sobre la inscripción o no en el Registro Único de Tierras Despojadas y Abandonadas Forzosamente – RTDAF-, se enfoca en las siguientes actividades:

- -Se determina si el predio solicitado en restitución puede ser inscrito o no en el Registro Único de Tierras Despojadas y Abandonadas Forzosamente.
- -En caso de ser aceptado, la Unidad ofrece sus servicios gratuitos de representación judicial.
- -El reclamante deberá firmar una autorización, con la que la Unidad procede a elaborar la demanda a presentar ante el juez de restitución de tierras competente.


Etapas Judicial, en esta etapa se presenta el caso ante un juez civil especializado en restitución, y el acompañamiento al reclamante durante el proceso judicial se enfoca en las siguientes actividades:

- Si no se presentan opositores el caso es resuelto en única instancia por un juez civil especializado en restitución.
- Si se presentan opositores, el juez tramita el proceso hasta antes del fallo y lo remite al Tribunal Superior de Distrito Judicial.
- Contra la sentencia de restitución se puede interponer recurso de revisión ante la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia.

Etapas posfallo, esta etapa inicia una vez es proferida la sentencia judicial por parte de los jueces y/o magistrados especializados en restitución de tierras. En la misma, se da cumplimiento a las órdenes judiciales contempladas en dichas sentencias, las cuales están enmarcadas principalmente con la restitución material de los predios o la compensación de los mismos y otras medidas encaminadas a la sostenibilidad de la restitución de tierras y la reparación integral de los beneficiarios. En esta etapa se pueden encontrar principalmente las siguientes actividades:

- Entrega jurídica y material de los predios.
- Compensaciones con predios equivalentes o en dinero cuando el juez así lo determine.
- Diseño e implementación de proyectos productivos familiares con un acompañamiento integral de hasta 24 meses.
- Cumplimiento de las medidas que ordenan los jueces, como alivio de pasivos y priorización de vivienda.
- Atención a los segundos ocupantes y terceros de buena fe exenta de culpa reconocidos en las

MC-MO-02
V.1

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 14 DE 12
	PROCESO: Direccionamiento Estratégico	
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Versión 1

sentencias.

- Gestión Institucional para el cumplimiento de las órdenes judiciales.


- **Alcance a través de Etapas de la Gestión Pública**

Por otro lado, el alcance del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía también se enmarca a lo largo de las etapas de la gestión pública:

1. Diagnóstico
2. Formulación/planeación de políticas, planes, programas o proyectos
3. Implementación/ejecución/colaboración
4. Evaluación y control
5. Acciones transversales

- **Alcance cronológico y vigencia**

Por último, el alcance en términos cronológicos del Plan será desde el 01 de enero de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2022.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 15 DE 12
	PROCESO: Direccionamiento Estratégico	
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Versión 1

13. RELACIÓN CON EL PLAN DE ACCIÓN Y/O PLAN INSTITUCIONAL

Teniendo en cuenta el modelo de planeación de la unidad, para la actual vigencia se formuló un producto intermedio en el plan de acción, con el propósito de realizar seguimiento y monitoreo a la ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 e identificar las posibles desviaciones, dicho producto tendrá como responsable de reporte a la Oficina Asesora de Planeación.

14. ANTECEDENTES Y DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El Plan Anticorrupción de Atención a la ciudadanía de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras, es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, donde se proponen estrategias dirigidas a combatir la corrupción y mejorar la atención al ciudadano entre otros.

En el plan se implementan actividades que contribuyen al desarrollo de las siguientes políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión:

- Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción
- Racionalización de Trámites
- Servicio al Ciudadano

Para hacer un breve contexto respecto a la situación actual de la Unidad, es necesario mencionar que durante la vigencia 2021, aún se presentan consecuencias derivadas de la emergencia sanitaria, tales como restricciones de aforo, el fortalecimiento de la virtualidad, directrices de reactivación económica y dificultades en el trabajo de campo que han ido transformando la manera en que la Unidad desempeña sus funciones.

A continuación, se presenta una descripción de cada una de las políticas y un breve análisis del estado de la implementación de cada una de ellas en la Unidad con corte a agosto de 2021:

Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción


En la vigencia 2021 se lograron avances en la implementación de esta política, principalmente en términos de la transparencia activa, propendiendo por difundir información pública a través de la página web; se publicó el 100% de criterios establecidos por la Procuraduría General de la Nación a saber: Misión y visión, Procesos y procedimientos, Organigrama, Políticas, lineamientos y manuales, Plan de Acción / Plan de Gasto Público, Programas y proyectos en ejecución, Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño.

Se emitieron también los informes que dan cuenta del acceso a la información pública que contienen:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Racionalización de Trámites

En relación con esta política se, trabajó mejorar los mecanismos de interoperabilidad con otras entidades, para que tengan a su disposición datos que requieren de la Unidad; también se surtieron todas las fases previas a la puesta en marcha del botón "Portal de Servicios", el cual le permitirá a la ciudadanía consultar el estado de su trámite entre otros beneficios; este botón saldrá a producción en la vigencia 2022.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 16 DE 12
	PROCESO: Direccionamiento Estratégico	
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Versión 1

Servicio al Ciudadano

Durante la vigencia 2021 se logró adelantar la socialización de la política de atención a la ciudadanía con los enlaces de atención al ciudadano de todas las direcciones territoriales y sus oficinas adscritas, además de las dependencias del nivel central. Con dicha política se logró emitir un pliego que contuvo la implementación de la política institucional de servicio a la ciudadanía, de forma tal que evidenció el desarrollo misional que existe, a partir de la interacción entre el ciudadano y la Unidad de Restitución de Tierras, como entidad que forma parte de la administración pública. De igual manera, se procedió a actualizar el documento de política de Servicio a la Ciudadanía en su versión número dos (2), la cual tuvo los siguientes cambios: Se agregó la consonante F en todo el documento a las iniciales PQRSDF, en el acápite correspondiente a “Lineamientos Estratégicos” se incluyeron: Caracterización de los grupos de valor y partes interesadas y la Participación ciudadana, la rendición de cuentas y se complementa el alcance del Decreto 1083 de 2015, entre otros.

Se llevó a cabo autodiagnóstico de accesibilidad para personas con discapacidad, en la que se identificaron actividades de mejora que permitieron seguir cumpliendo con la norma técnica establecida, entre estas actividades se encuentra: la contratación de la adquisición de señalización inclusiva a colaboradores como de la ciudadanía. Adicional, se realizó articulación con MinTic, para la autorización y entrega de licencias con el contenido de las herramientas ConverTics y Centro de Relevancia a la Unidad de Restitución de Tierras. De la misma manera se llevó a cabo articulación con la Oficina de Tecnologías de la Información, para la destinación de equipos e instalación de las licencias autorizadas con base en recomendaciones del MinTic. Dichos equipos fueron enviados a las direcciones territoriales de la Unidad con las licencias instaladas y avaladas por MinTic, para el fortalecimiento de la atención inclusiva que presta la Unidad, a ciudadanos con capacidades diferentes.


Se implementó la herramienta de análisis de datos de visión 360°, la cual contó con la participación de todos los canales de servicio con los que cuenta la entidad, en donde a partir de la identificación de oportunidades de mejora que se fueron detectando con espacios internos de trabajo como las reuniones mensuales de equipo, en las cuales se logró evidenciar las interacciones de la ciudadanía con los diferentes canales de servicio con los que cuenta la Unidad

Debido a la contingencia presentada por el COVID-19, la entidad continuó con la estrategia de trabajo híbrido que implicó hacer uso de los medios virtuales pertinentes y aprobados como el WhatsApp (chat y videollamada), correo electrónico (atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co) y líneas de atención 018000124212 y la 4279299, en las que no hubo interrupción de la atención a la ciudadanía, prestando un servicio continuo y de excelente calidad, que crea cercanía con la comunidad y la oportunidad de prestar una atención rápida y diligente.

Se implementó un proceso de cualificación en Atención y Servicio a la Ciudadanía, dirigido a los colaboradores del nivel central y territorial de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas, a través de temáticas y el uso de herramientas metodológicas relacionadas con la atención a la población víctima del conflicto.

Mediante la actualización del módulo de inducción de atención al ciudadano de la página web de la entidad, se logró mantener a la comunidad enterada de aspectos fundamentales del servicio al ciudadano, permitiendo que la información que se evidencia sea veraz, actualizada y por lo mismo de gran ayuda para el ciudadano.

La entidad continuó trabajando en garantizar una respuesta oportuna de las PQRSDF a la ciudadanía, por esa razón, se sigue ejecutando una estrategia que permita mejorar los

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 17 DE 12
	PROCESO: Direccionamiento Estratégico	
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Versión 1

indicadores de oportunidad, que para esta vigencia terminó en una oportunidad del 94,54%. Lo anterior, se logra por el seguimiento efectivo de alertas tempranas de forma diaria, semanal, mensual y anual.

Los resultados de la encuesta general de percepción y satisfacción ciudadana se socializaron a directivos, dependencias y direcciones territoriales, con el objeto de brindar un insumo para la toma de decisiones. Con un nivel de confianza del 98%, error de muestreo del 3% y un tamaño muestral de 8.894 encuestas, se obtuvo un índice de satisfacción global de 7,99, que en una escala de 1 a 10, permite evidenciar un comportamiento estable de percepción satisfactoria. Es destacable la alta valoración de conocimiento sobre el proceso de restitución y del capital humano: sentido de pertenencia, trato amable y respetuoso, correcta orientación. Esto evidencia que se responde a las expectativas de credibilidad, transparencia y seguridad tanto en el manejo de la información como en la calidad de sus trámites.

Se realizan constantemente mediciones de percepción y satisfacción ciudadana, a través de los canales presenciales, telefónico y anexo 11, lo que ha permitido identificar acciones de mejora. Actualmente, este índice se encuentra por encima de 9, en una escala de 0 a 10.

Se registró la calificación del servicio presencial a la ciudadanía a través de la herramienta DIGITURNO, reportándose calificaciones dentro del sistema con base a la información suministrada por las direcciones territoriales de la Unidad, evidenciándose un porcentaje promedio de calificación del servicio de 9.0, en una escala de 0 a 10, que le da cumplimiento a la meta que estaba definida para la actual vigencia.


Componentes Adicionales.

Adicionalmente a la gestión adelantada sobre las políticas mencionadas, se llevaron a cabo importantes acciones como las siguientes:

En el marco de la Dimensión del Talento Humano, especialmente desde la implementación de la Política de Integridad, la Unidad desarrolló en la vigencia 2021 actividades enfocadas en:

Divulgación y promoción de la política de integridad a través de campañas de socialización. En este sentido se realizaron campañas de divulgación a lo largo del año, las cuales, incorporaron la divulgación de piezas publicitarias para la apropiación de valores, tips y desarrollo de conductas en procura de la apropiación de cultura de integridad y valores éticos por parte los colaboradores. Se destaca la realización de concursos (Letra y melodía del Himno de la integridad), Actividades de reflexión sobre ética (Malos hábitos de Ética / Baúl de los malos hábitos, Tomándote los Valores de la Integridad, Siguiendo los valores de la Integridad, elección de gestores de integridad,) y la realización entre el 13 y 17 del mes de septiembre, de la Semana de Integridad URT; actividades todas con alcance tanto en el nivel Central como en el Territorial.

Implementación de la estrategia de Gestión de conflicto de intereses. En el marco de la institucionalización de instrumentos de planeación para la promoción y fortalecimiento de la implementación de la Política de Integridad, se incorporó al PAAC 2021 la Estrategia de Gestión del Conflicto de Interés URT 2021. En desarrollo de esta, la Entidad aprobó y adoptó la Política para la Gestión de Conflictos de Interés, así como el Procedimiento TH-PR-24 Gestión de Conflicto de Interés, el primero como muestra del compromiso institucional con el tema y el segundo, como instrumento operativo que permite señalar canales y responsabilidades para la prevención de estos casos. También se destaca la realización de actividades de seguimiento y monitoreo al registro de conflictos de intereses que han surtido trámite, así como acciones para garantizar que los servidores públicos y contratistas de la entidad obligados por la Ley 2013 de 2019 publiquen la declaración de bienes, rentas y conflicto de intereses en el aplicativo

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 18 DE 12
	PROCESO: Direccionamiento Estratégico	
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Versión 1

establecido por Función Pública; acciones que fueron avaladas por la Oficina de Control Interno en sus diferentes informes de Ley.

Sensibilización en la Política de Integridad a través del Curso virtual de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción diseñado por el DAFP. En desarrollo de esta iniciativa del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, como herramienta para que gerentes, servidores y contratistas, fortalezcan los valores de legalidad y reconozcan la importancia ética de lo público, se realizaron acciones de promoción y seguimiento que permitieron que, durante el año 2021, el 79.6% de nuestros colaboradores realizaran y aprobaran este curso, resultado por encima de la meta establecida para la vigencia (70%).

También se trabajó en fortalecer la rendición de cuentas con las comunidades étnicas Durante la vigencia 2021, la Unidad de Restitución de Tierras, se concentró en el subcomponente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones a través de la realización de la socialización de los contenidos de los decretos ley 4633 y 4635 de 2011 tanto a grupos étnicos como a instituciones, cumpliendo con 63 socializaciones.

De igual manera, la Unidad llevó a cabo una estrategia piloto de rendición de cuentas con las comunidades étnicas beneficiarias de los procesos de restitución de derechos territoriales étnicos, en donde participó de actividades de concertación y socialización de los respectivos avances con autoridades y líderes representativos de estas; en el marco de las asambleas de cierre del proceso de caracterización de afectaciones territoriales y previo a la radicación de las demandas de restitución colectiva.

Por último, la Unidad participó en diferentes escenarios de concertación con las comunidades étnicas, como son entre otros, la Comisión Nacional de Territorios Indígenas (CNTI), La Mesa Permanente de Concertación con Pueblos y Organizaciones indígenas, La Comisión nacional de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario para Pueblos indígenas y la Comisión Consultiva de Alto Nivel para las comunidades Negras, Afrocolombianas y Palenqueras, instancias estas en la que se establecieron y avanzaron en cumplimiento de los acuerdos generados


15. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES – METAS- CRONOGRAMA

Las actividades, metas, cronograma, responsables y entregables del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía 2022 se presentan en el Anexo 1.

16. RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO

A la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan; así mismo, efectuar el seguimiento y el control de la implementación y los avances de las actividades registradas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 10 periodicidad y mecanismos de seguimiento.

¹⁰ Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano v2; Departamento Administrativo de la Función Pública
MC-MO-02
V.1

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 19 DE 12
	PROCESO: Direccionamiento Estratégico	
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Versión 1

Adicionalmente, el jefe de la Oficina Asesora de Planeación debe monitorear permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Las acciones contempladas en cada uno de sus componentes.

El seguimiento del plan se realizará con una frecuencia bimensual por parte de la Oficina Asesora de Planeación y se presentará en el marco del subcomité de Transparencia y Participación Ciudadana; de esta forma, cada dos meses se consultará a cada dependencia el avance de las actividades que se encuentran a su cargo a través de correo electrónico.

17. PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN

En la elaboración del presente documento participaron las siguientes dependencias:

Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano

Dirección Social

Dirección de Asuntos Étnicos

Grupo de Gestión de Talento Y Desarrollo

Humano Oficina Asesora de Comunicaciones

Oficina Asesora de Planeación


Oficina de Tecnologías de la Información

Oficina de Control Interno

18. EVALUACIÓN

La evaluación de la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía se realizará mediante tres (3) informes cuatrimestrales emitidos por la Oficina de Control Interno; adicionalmente cada componente de este Plan se evaluará de forma independiente con los siguientes mecanismos:

- Riesgos de Corrupción: Se realiza la evaluación a riesgos de la Unidad de forma conjunta entre la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno.
- Antitrámites: Se evalúa por medio de la plataforma del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP-, denominada Sistema Único de Información de Trámites SUIT.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 20 DE 12
	PROCESO: Direccionamiento Estratégico	
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Versión 1

- Rendición de Cuentas: Se evalúa mediante un informe emitido por la Oficina de Control Interno
- Atención la Ciudadanía: Se realiza evaluación mediante los indicadores propios del proceso y por medio de la encuesta de satisfacción anual que se ha venido realizando a los grupos de interés y los demás mecanismos que considere pertinente
- Transparencia: se evalúa en el marco del ITA de la procuraduría delegada para la defensa del patrimonio público la transparencia y la integridad, así como un informe emitido por la oficina de control interno.

19. CONTROL DE CAMBIOS

Versión 1 publicada el 13 de enero de 2022