



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

COMPONENTE	ACTIVIDADES	DEPENDENCIA LIDER	DEPENDENCIA RESPONSABLE	RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA INICIO	FECHA FIN
Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Diseñar herramientas para incluir los riesgos de corrupción	Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Planeación	Angélica Fernández	Formato de mapa de riesgos diseñado	1	01-ene	31-mar
Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Establecer la política de administración de riesgos	Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Planeación	Angélica Fernández	Política de administración del riesgo aprobada	1	01-ene	01-sep
Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Identificar, analizar y valorar riesgos de corrupción	Oficina Asesora de Planeación	Lideres de Proceso	Lideres de Proceso	Matriz de riesgos establecida por proceso	22	01-ene	01-sep
Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Realizar seguimiento a los mapas de riesgos	Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	William Florentino Roa Quiñones	Seguimiento realizado a los mapas de riesgos	3	01-ene	01-dic
Estrategia Antitrámites	Identificar trámites de la Unidad de Restitución de Tierras Despojadas.	Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Planeación	Lideres de Proceso Misionales	Procesos misionales con análisis e identificación de trámites	3	01-ene	01-dic
Estrategia Antitrámites	Priorizar los trámites identificados en la Unidad de Restitución de Tierras Despojadas para racionalización	Dirección General	Oficina Asesora de Planeación	Lideres de Proceso Misionales	Trámites priorizados	2	01-ene	01-dic
Estrategia Antitrámites	Establecer estrategia de racionalización de los trámites identificados en la Unidad de Restitución de Tierras Despojadas	Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Planeación	Lideres de Proceso Misionales	Estrategia definida	1		
Estrategia Antitrámites	Publicar la estrategia de racionalización en el portal web institucional	Oficina Asesora de Planeación	Oficina Tecnologías de Información	Luis Alberto Clavijo	Publicación de estrategia de racionalización	1	01-ene	01-dic
Rendición de Cuentas	Definir el mapa de Actores y caracterización de ciudadanos	Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Comunicaciones, Secretaria General, Dirección Social	Adriana Bejarano, Andrea Forero, Luisa Sanabria	Mapa de actores y caracterización de ciudadanos.	1	01-ene	01-jul
Rendición de Cuentas	Establecer necesidades de información y capacidad operativa	Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina Tecnologías de Información	Adriana Bejarano, Luis Alberto Clavijo	Listado de información a publicar de acuerdo a necesidades y capacidad operativa.	1	01-ene	01-ago
Rendición de Cuentas	Publicar en los medios de comunicación que se defina la información establecida	Oficina Asesora de Comunicaciones	Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina Tecnologías de Información	Adriana Bejarano, Luis Alberto Clavijo	Porcentaje de Información del listado publicada	100%	01-ene	01-oct
Rendición de Cuentas	Definir sanciones e incentivos para los funcionarios en aspectos relacionados con la rendición de cuentas.	Secretaria General	Secretaria General	Andrea Forero	Sanciones e incentivos definidas	1	01-ene	01-oct
Rendición de Cuentas	Establecer mecanismos de participación ciudadana	Secretaria General	Oficina Asesora de Comunicaciones, Secretaria General, Dirección Social	Adriana Bejarano, Andrea Forero, Luisa Sanabria	Mecanismos de participación ciudadana definidos	1	01-ene	01-ago



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

COMPONENTE	ACTIVIDADES	DEPENDENCIA LIDER	DEPENDENCIA RESPONSABLE	RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA INICIO	FECHA FIN
Rendición de Cuentas	Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Comunicaciones, Secretaria General.	Adriana Bejarano, Andrea Forero	Audiencia pública de rendición de cuentas realizada	1	01-ene	01-nov
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Acompañar la identificación y elaboración de procedimientos internos que soportan el servicio al ciudadano	Secretaría General - Grupo de Atención al Ciudadano	Grupo de Atención al Ciudadano / Oficina Asesora de Planeación	Grupo Atención al Ciudadano , Ivonne Moreno, Angélica Fernández	Porcentajes de procedimientos diseñados para la atención al ciudadano.	100%	01-mar	31-dic
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Identificar y elaborar procedimientos de atención de PQSR y denuncias		Grupo Atención al Ciudadano	Grupo Atención al Ciudadano	Porcentajes de procedimientos diseñados de atención a PQR'S externas e internas para el proceso territorial y el nivel central.	100%	01-abr	30-jun
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Definir el portafolio de servicios al ciudadano		Grupo Atención al Ciudadano, Subdirección.	Grupo Atención al Ciudadano , Ivonne Moreno	Portafolio de servicio al Ciudadano diseñado.	1	01-abr	30-sep
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Diseñar el Modelo de Atención al Ciudadano-MAC		Grupo Atención al Ciudadano	Grupo Atención al Ciudadano	Modelo y Políticas de atención al ciudadano diseñado.	1	01-may	31-jul
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Implementar dos canales de atención al Ciudadano (Escrito PQR'S - Telefónico y Virtual)		Grupo Atención al Ciudadano, Grupo de Acompañamiento Jurídico, Oficina Tecnologías de Información	Grupo Atención al Ciudadano, Nelsón Baron, Luis Alberto Clavijo	Porcentaje de solicitudes ingresadas al sistema y atendidas, tanto externas como internas.	100%	01-jun	31-dic
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Socializar el MAC al interior de la entidad y los protocolos de atención.		Grupo Atención Ciudadano, Grupo de Acompañamiento Jurídico, Oficina Asesora de Comunicaciones	Grupo Atención al Ciudadano , Nelsón Baron , Adriana Bejarano	Porcentaje de funcionarios de la entidad que conocen el MAC y los protocolos de atención.	100%	01-ago	31-dic
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Fortalecer la adecuación de puntos SAC de acuerdo a normatividad vigente de señalización y publicidad.		Grupo Atención Ciudadano, Grupo de Gestión Administrativa.	Grupo Atención al Ciudadano , Jaime Munevar	Puntos SAC de la Unidad con adecuación (60%) y cobertura (50%) respecto a la señalización y visibilidad (Territoriales y nivel central)	12	01-ago	31-dic
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Sensibilizar la cultura de servicio al ciudadano		Grupo Atención Ciudadano, Grupo de Talento Humano, Dirección Social, Dirección de asuntos étnicos	Grupo Atención Ciudadano , Hernando Zamora , Luisa Sanabria, Luis Azcarate	Jornadas de sensibilización de Servicio al Ciudadano	12	01-jul	31-dic
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Participar en la agenda de coordinación del DNP dentro de la Estrategia de Gobierno de Servicio al Ciudadano (Subsistema Atención a Población Vulnerable y Minorías)		Grupo Atención Ciudadano, Oficina Asesora de Planeación.	Andrea Suarez, Edgar Peña, Jenny Cruz Orjuela	Participación en las reuniones programadas agenda DNP	3	01-abr	31-dic



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

COMPONENTE	ACTIVIDADES	DEPENDENCIA LIDER	DEPENDENCIA RESPONSABLE	RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA INICIO	FECHA FIN
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Diseñar e implementar herramientas de seguimiento integral al plan de Atención al Ciudadano	Secretaría General - Grupo de Atención al Ciudadano	Grupo Atención Ciudadano, Oficina Asesora de Planeación.	Grupo Atención Ciudadano, Angélica Hernández	Herramientas de seguimiento y monitoreo del MAC implementadas	2	01-jun	31-dic
5451	Diseñar herramientas de consulta de satisfacción al usuario.		Grupo Atención Ciudadano, Dirección Social, Dirección de asuntos étnicos, Oficina Asesora de Planeación.	Grupo Atención Ciudadano, Luisa Sanabria, Luis Azcarate, Angélica Fernández.	Instrumentos de medición del servicio de Atención al Ciudadano implementados.	2	01-jun	31-dic