



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 2013

ESTRATEGIA / MECANISMO	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	ANOTACIONES
			ABRIL 30	AGOSTO 31	DECIEMBRE 31		
Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	<ol style="list-style-type: none"> Diseñar herramientas para incluir los riesgos de corrupción. Establecer la política de administración de riesgos. Identificar, analizar y valorar riesgos de corrupción. Realizar seguimiento a los mapas de riesgos 	SI	<ol style="list-style-type: none"> Se definió la herramienta para la identificación de los riesgos y la guía para la administración de los mismos (MC-GU-02 GUÍA PARA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO del 12-07-2013). La política de Administración del Riesgo se encuentra documentada en la guía de administración, no obstante es importante actualizarla cuando se finalice la identificación de los riesgos de corrupción en la entidad. Los mapas de riesgos de corrupción se encuentran en etapa de elaboración. La Oficina de Control Interno efectuó seguimiento al mapa de riesgos, presentando un informe con corte a agosto 31 de 2013, acerca del cumplimiento normativo en cuanto a la publicación del mapa de riesgos de corrupción y a la publicación de sus avances, como parte integral del Plan Anticorrupción. 	<ol style="list-style-type: none"> Se finalizó el diseño de herramientas para incluir los riesgos de corrupción. Se socializó la metodología de administración de riesgos en el Comité Integrado de Gestión y Eficiencia Organizacional del 18 de diciembre de 2013. Se realizó la identificación, análisis y valoración de los riesgos. Entre los riesgos identificados se incluyeron los riesgos de corrupción. 	<p>Oficina Asesora de Planeación</p> <p>Líderes de proceso</p> <p>Oficina de Control Interno</p>		
Estrategia Antitrámites	<ol style="list-style-type: none"> Identificar trámites de la Unidad de Restitución de Tierras Despojadas. Priorizar los trámites identificados en la Unidad de Restitución de Tierras Despojadas para racionalización. Establecer estrategia de racionalización de los trámites identificados en la Unidad de Restitución de Tierras Despojadas. Publicar la estrategia de racionalización en el portal web institucional 	SI	<ol style="list-style-type: none"> Se identificaron los trámites de la UAEGRTD y están en proceso de validación en el SUIIT v. 3 	<ol style="list-style-type: none"> Se revisaron y ajustaron los trámites identificados teniendo en cuenta las recomendaciones hechas por el DAFF. Se realizó la priorización de los trámites de la UAEGRTD para realizar posteriormente el proceso de racionalización. Se definió la versión inicial de la estrategia de racionalización de trámites de la UAEGRTD. La Estrategia de Racionalización de Trámites fue publicada en la página web de la Unidad, con el fin de que pueda ser consultada por los ciudadanos. 	<p>Oficina Asesora de Planeación</p> <p>Líderes de procesos misionales</p> <p>Oficina Tecnologías de Información</p>	<ol style="list-style-type: none"> Los trámites identificados son los siguientes: - Solicitud de inclusión en el registro de tierras despojadas y abandonadas forzosamente. - Solicitud de inclusión en el registro de tierras despojadas y abandonadas forzosamente (Comunidades Étnicas). Para el proceso misional de post-fallo no se identificó ningún trámite. 	
Rendición de Cuentas	<ol style="list-style-type: none"> Definir el mapa de Actores y caracterización de ciudadanos. Establecer necesidades de información y capacidad operativa. Publicar en los medios de comunicación que se defina la información establecida Definir sanciones e incentivos para los funcionarios en aspectos relacionados con la rendición de cuentas. Establecer mecanismos de participación ciudadana. Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 	SI	<ol style="list-style-type: none"> Se identificaron los actores y partes interesadas de la UAEGRTD. Se establecieron las necesidades de información de cada una de las partes interesadas identificadas. 	<ol style="list-style-type: none"> Se realizó la caracterización de ciudadanos, la cual se actualiza mensualmente con base en la información del Sistema de Registro. En el documento "Plan de Acción de la Estrategia de Gobierno en Línea", se estableció la información a publicar y con base en la capacidad operativa de cada dependencia, se establecieron los responsables de los respectivos contenidos. Se ha publicado en la página web institucional información relacionada con misión, visión, objetivos, funciones, plan estratégico institucional, plan de acción, informes de gestión, informes de rendición de cuentas, directorio de oficinas, sentencias, edictos, entre otra información de interés para los ciudadanos y grupos de interés. Se realizó una campaña preventiva sobre la Ley 734 de 2002 - Control Interno Disciplinario -, enviando Tips Disciplinarios a través de mensajes electrónicos a servidores y colaboradores. Se realizó un programa de reintención a funcionarios y colaboradores, referente a las generalidades de la Ley 734 de 2002 - Control Interno Disciplinario - logrando la participación de 226 personas. Con colaboración de la Escuela de Administración Pública (ESAP), se capacitó a los funcionarios en temas de gestión pública. Se definió la Estrategia de Participación Ciudadana, en la que se establecen los mecanismos de participación ciudadana utilizados por la UAEGRTD. Como parte del desarrollo de dicha estrategia, se realizaron procesos de socialización del proceso de restitución, a un total de 4012 víctimas en el nivel nacional y territorial. Se realizaron cinco jornadas de rendición de cuentas ejecutadas en Bogotá, Medellín, Santa Marta, Sincetajo y Meta. Los informes de las jornadas que se han realizado, se publicaron en la página web de la UAEGRTD. Un total de 120 funcionarios de entidades entre otras NSR, Ficalia, Incoder, Catastros descentralizados, gobernaciones, alcaldías, Unidad de Víctimas, personerías, UPN, han asistido y se han comprometido en los procesos. 	<p>Secretaría General</p> <p>Dirección Social</p> <p>Oficina Asesora de Comunicaciones</p> <p>Oficina de Tecnologías de Información</p>	<ol style="list-style-type: none"> Teniendo en cuenta que, conforme a los lineamientos de la Ley 734 de 2002 y de la Ley 1474 de 2011, la rendición de cuentas corresponde a un deber y una obligación de los funcionarios, se definió como incentivos el estímulo o motivación efectuada a los funcionarios mediante publicaciones, capacitaciones, charlas y todo tipo de socializaciones que se brinden a estos, para afianzar el conocimiento de la normatividad, la ética pública y en general una cultura de la legalidad. La UAEGRTD, a través de la Dirección Social, le solicitó a la Procuraduría su acompañamiento para el desarrollo de la rendición de cuentas. Esta ha sido de las primeras iniciativas en las que una entidad del gobierno organiza la rendición de cuentas sin que ésta sea solicitada por la comunidad. 	



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 2013

ESTRATEGIA / MECANISMO	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN			ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	ANOTACIONES
		ABRIL 30	AGOSTO 31	AGOSTO 31			
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acompañar la identificación y elaboración de procedimientos internos que soportan el servicio al ciudadano. 2. Identificar y elaborar procedimientos de atención de PQRS y denuncias. 3. Definir el portafolio de servicios al ciudadano. 4. Diseñar el Modelo de Atención al Ciudadano-MAC. 5. Implementar dos canales de atención al ciudadano (Escrito PQR'S - Telefónico y Virtual). 6. Socializar el MAC al interior de la entidad y los protocolos de atención. 7. Fortalecer la adecuación de puntos SAC de acuerdo a normatividad vigente de señalización y publicidad. 8. Sensibilizar la cultura de servicio al ciudadano. 9. 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). 10. Diseñar e implementar herramientas de seguimiento integral al plan de Atención al Ciudadano. 11. Diseñar herramientas de consulta de satisfacción al usuario. 	SI	<ol style="list-style-type: none"> (1) La Secretaria General a través de la Resolución 475 del 20 de mayo de 2013, reglamentó el trámite interno de las peticiones, actuaciones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y recursos sobre las materias de competencia de la UAEGRTD. Constituyendo así la línea base en la identificación de los procedimientos de Atención al Ciudadano. (2) Se elaboró el procedimiento de atención a PQRS y denuncias y actualmente se encuentra en implementación el software adquirido para la gestión de las mismas. (3) Se construyó la guía metodológica para elaborar el portafolio de servicios. (4) Se diseñó el modelo de atención al ciudadano MAC. 	<ol style="list-style-type: none"> (1) Se elaboraron los documentos (procedimientos, protocolos, intructivos, formatos) que soportan el servicio al ciudadano. (2) Se elaboró el procedimiento de atención a PQRS y denuncias. (3) Se diseñó el instrumento de recolección de información para el portafolio de servicios. (4) Se actualizó el modelo de atención al ciudadano MAC. (5) Se implementó la operación de dos canales de atención al ciudadano (escrito y telefónico-virtual). (6) Se ha socializado el MAC a un 70% de los funcionarios en las Direcciones Territoriales y el nivel central. (7) El fortalecimiento de la adecuación de los puntos SAC se llevó a cabo en 15 puntos de atención, lo que equivale a un 65% de adecuación y 65% de señalización y visibilización. (8) Se estructuró el Plan de Sensibilización a través del Modelo de Atención al Ciudadano (MAC). Se realizaron campañas de sensibilización en masificación de servicios y en las normas relativas a la atención al ciudadano interno y externo. Se realizaron 11 jornadas de sensibilización sobre el Protocolo de Atención Psicosocial en las oficinas Territoriales. Así mismo, se realizaron acompañamientos de soporte emocional a funcionarios, otorgando herramientas para el manejo del estrés y las situaciones de presión en el puesto de trabajo. (9) Se participó en las 3 reuniones convocadas por el DNP, las cuales concluyeron según agenda del DNP y PNSC en el mes de Noviembre de 2013. (10) Se diseñó e implementó una herramienta de gestión de PQRS, que permite la generación de estadísticas, seguimiento a los trámites y reportes, para garantizar la trazabilidad de cada uno de los procesos. (11) Se implementó un CRM, que permite la generación de estadísticas y consultas. Se diseñó la herramienta de Evaluación de Atención al ciudadano. 	<p>Grupo de Atención al Ciudadano</p> <p>Oficina Asesora de Planeación</p> <p>Subdirección</p> <p>Grupo de Acompañamiento Jurídico</p> <p>Oficina Tecnologías de Información</p> <p>Oficina Asesora de Comunicaciones</p> <p>Grupo Gestión Administrativa</p> <p>Grupo de Talento Humano</p> <p>Dirección Social</p> <p>Dirección de Asuntos Étnicos</p>	<ol style="list-style-type: none"> (7) Se realizó el modelo tipo de los puntos integrados de servicio al ciudadano, la herramienta de señalización y pictogramas, el inventario zonificado de infraestructura y señalización, y en articulación con el área de infraestructura y espacios físicos, se realizó el levantamiento de planos. (8) Las 11 jornadas de sensibilización se realizaron en las oficinas territoriales de Medellín, Cartagena, Santa Marta, Apartadó, Sincelajo, Cúcuta, Carmen de Bolívar, Villavieja, Pasto, Bogotá y Montería. Esta acción tuvo una cobertura de 253 funcionarios o contratistas de la Unidad. 	