

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		
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.	Oficina Asesora de Planeación / Líderes de proceso / Direcciones Territoriales.	Este ejercicio de actualización del mapa de riesgos ha recibido retroalimentación mediante la realización de mesas de trabajo con los líderes de proceso, cogestores y demás funcionarios en las direcciones territoriales.
	(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.	Oficina Asesora de Planeación / Líderes de proceso.	
	(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.	Oficina Asesora de Planeación / Líderes de proceso.	Con el fin de asegurar una amplia cobertura en cuanto al número de colaboradores se realizaron socializaciones presenciales y virtuales.
	(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.	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".	Oficina Asesora de Planeación / Líderes de proceso.	Una menor cantidad de trámites favorece la transparencia de la gestión de la URT de cara a los ciudadanos.
	(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.	Oficina Asesora de Planeación / Oficina de Tecnologías de Información / Líder del proceso / Direcciones Territoriales.	Tales documentos permiten dar cuenta del avance en el trámite de registro para cada una de las solicitudes relacionadas en las micro zonas. Los documentos técnicos están cargados como plantillas en el sistema, hacen parte de los tipos documentales y dan cuenta del trámite de registro desde la creación del acto administrativo de microfocalización hasta la decisión de inscripción o no en el Registro de Tierras Despojadas.
	(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.	Oficina Asesora de Planeación / Líder del proceso.	Este ejercicio de actualización implicó, en correspondencia con el estudio de racionalización, la revisión del Proceso de Registro en su conjunto y permitió identificar actividades susceptibles de ser automatizadas.
	(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.	Oficina de Tecnologías de Información / Líder del proceso, Direcciones Territoriales.	Con la automatización de actividades del trámite de solicitud de inscripción en el registro de tierras despojadas y abandonadas forzosamente, se evidencia el compromiso institucional con su modernización interna y en la agilización del trámite para los solicitantes.

ESTRATEGIA / MECANISMO	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	ANOTACIONES
		ENERO 31	ABRIL 30		
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.	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 la cuentas de Twitter "@urestitución, 2447 en la cuenta @rsabogal y 758 nuevos seguidores en la cuenta de Facebook.	Oficina Asesora de Comunicaciones.	Las herramientas de comunicación implementadas son:  1. Cuñas (5 cuñas), 2. Comerciales en t.v (5 comerciales), 3. Infografías (10), 4. Avisos impresos en prensa, 5. Programas de documentales (40), 6. Estrategia para manejo de redes sociales y multimedia (1), 7. Estrategia audiovisual para redes sociales, 8. Free press, 9. Publicaciones en página web de la Unidad, 10. Boletines de comunicación externa a nivel nacional, 11. Material impreso con oferta institucional 12. Producciones musicales, 13. Relacionamento con medios (regional-nacional-internacional), 14. Ruedas de Prensa, 15. Eventos de socialización de la política de restitución, 16. Publicación de órdenes judiciales (radio-prensa-tv), 17. Visitas a zonas restituidas con medios de comunicación, 18. Material informativo y pedagógico orientado a facilitar la participación de los colombianos en el proceso, 19. Entrenamiento a voceros de la institución, 20. Foros académicos sobre ley 1448 de 2011, 21. Diplomados y talleres sobre Restitución, 22. Ferias de gestión al ciudadano, 23. Estrategia de comunicación con instituciones constructoras de paz para consolidar un lenguaje común, 24. 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		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).	Oficina Asesora de Comunicaciones / Direcciones Territoriales.	
	(4) Monitorear la presencia de la URT en medios de comunicación.	SI	Se realizaron informes de monitoreo de medios, correspondientes a los primeros 4 meses de 2014.	Oficina Asesora de Comunicaciones.	Se cumplió con el total de informes propuestos a elaborar en el periodo.
	(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"	Secretaría General	Las sensibilizaciones realizadas en esta materia, fortalecen al interior de la entidad la implementación de la política de incentivos a los funcionarios en el marco de la política pública de rendición de cuentas expresada en el Conpes 3654 de 2010.
	(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.	Dirección Social / Direcciones Territoriales	
	(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.	Oficina de Tecnologías de Información / Líderes de proceso	
	(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.	Oficina de Tecnologías de Información / Oficina Asesora de Comunicaciones / Líderes de proceso	En la página Web se han publicado semanalmente boletines informativos, video de "Tus tierras, tus derechos", flickr's; publicaciones en temas de restitución de tierras, entre cartillas, plegables y libros, y un aproximado de 100 edictos.  Igualmente se publicaron: 390 Sentencias derivadas de los procesos de restitución realizados por la Unidad, 5 avisos de contratación, 11 ofertas de empleo, actualización de 6 mapas de macro regiones, jueces y magistrados, plan de compras, anticorrupción, estratégico y de capacitación, 3 resoluciones de carácter general, 35 nombramientos de personal de planta y 2 informes de rendición de cuentas.

		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		
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.	Secretaría General	Para esta actividad se programaron entrevistas con las áreas misionales y de apoyo involucradas de manera directa con Atención al Ciudadano.
	(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.	Secretaría General	Se implementaron mesas de trabajo y visitas conjuntas a las sedes Territoriales a intervenir con el fin de evaluar los espacios y demás aspectos técnicos frente a los requerimientos. El producto de estas visitas es un inventario de las adecuaciones locativas requeridas, el plano arquitectónico borrador acotado, insumo final para la elaboración de la propuesta final del operador ERT.
	(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).	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).	Secretaría General	Con la socialización a los funcionarios del Conpes 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano", se busca generar confianza y mejorar de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por 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.	Secretaría General	
	(6) Realizar Foros de Servicio al Ciudadano		Se elaboró la ficha técnica para la contratación de los Foros de Servicios Ciudadanos.	Secretaría General	
	(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.	Secretaría General	
	(8) Socializar lineamientos de enfoque diferencial		Se encuentra en proceso la programación de la actualización y complementación de los lineamientos de Enfoque Diferencial.	Dirección Social	
	(9) Participar en Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano según cronograma en Territorio.		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.	Secretaría General	Cada Feria requiere la planeación para la oportuna y debida participación en los siguientes hitos: 1. Inscripción de los Servicios y participación de la Entidad en la página Web <a href="http://www.fncs.com.co">http://www.fncs.com.co</a> ; 2. Reporte de los Servidores públicos asistentes, que para el caso de la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en Malambo – Atlántico, participa la Dirección Territorial de Atlántico. 3. Mesa de Técnica Sectorial, liderada por el Ministerio de Agricultura, donde participan todas las entidades vinculadas y adscritas, a fin de formular la estrategia sectorial a implementar en el marco de la actividad. 4. Asistencia a una mesa Pre-feria el 25 de Abril en el auditorio de la Gobernación de Atlántico en Barranquilla.
	(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.	Secretaría General	
	(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.	Secretaría General	
Consolidación del Documento:	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación				
Seguimiento de la Estrategia:	Nombre: Martha Jeanneth Méndez Arévalo				