



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PROCESO PLANEACIÓN ESTRATEGICA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

COMPONENTE	Actividades	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA FIN
Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción y sus planes de manejo.	Oficina Asesora de Planeación Líderes de proceso Direcciones Territoriales	Mapa de riesgos de corrupción actualizado	1	Julio 31
	Actualizar la guía de administración de riesgos de la URT.	Oficina Asesora de Planeación Líderes de proceso	Guía de Administración de Riesgos actualizada	1	Julio 31
	Realizar sensibilizaciones sobre la administración de riesgos a los funcionarios y colaboradores de la URT.	Oficina Asesora de Planeación Líderes de proceso	(Número de sensibilizaciones realizadas / número de sensibilizaciones programadas)*100	100%	Diciembre 31
	Hacer seguimiento al plan de manejo del mapa de riesgos de corrupción.	Oficina Asesora de Planeación Líderes de proceso Direcciones Territoriales	Seguimiento realizado	3	Diciembre 31
Estrategia Antitrámites	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)	Oficina Asesora de Planeación Líderes de proceso	Trámite inscrito en el SUIT	1	Junio 30
	Realizar estudio de racionalización para identificar las 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	Estudio de racionalización realizado	1	Septiembre 30
	Actualizar los procedimientos del trámite, teniendo en cuenta los resultados del estudio de racionalización	Oficina Asesora de Planeación Líder del proceso	(Procedimientos del trámite actualizados / Procedimientos del trámite con requerimiento de actualización) *100	100%	Diciembre 31
	Implementar en línea las actividades de los procedimientos del trámite que sean susceptibles de hacerlo, teniendo en cuenta los resultados del estudio de racionalización.	Oficina de Tecnologías de Información Líder del proceso Direcciones Territoriales	(Número de actividades del procedimiento del trámite elaboradas en línea / número de actividades del procedimiento del trámite susceptibles de hacerse en línea)*100	50%	Diciembre 31



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PROCESO PLANEACIÓN ESTRATEGICA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

COMPONENTE	Actividades	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA FIN
Rendición de Cuentas	Actualizar la estrategia de rendición de cuentas de la URT.	Oficina Asesora de Planeación Líderes de proceso	Estrategia de Rendición de Cuentas de la URT actualizada	1	Abril 30
	Fortalecer la presencia de la URT en redes sociales y medios de comunicación.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Herramientas de comunicación implementadas	24	Diciembre 31
	Realizar eventos de comunicación efectiva del avance en la restitución y participar en otros para posicionar la gestión de la Entidad	Oficina Asesora de Comunicaciones Direcciones Territoriales	(Eventos promovidos y apoyados / Eventos programados)*100	100%	Diciembre 31
	Monitorear la presencia de la URT en medios de comunicación	Oficina Asesora de Comunicaciones	Informe mensual cualitativo sobre la presencia de la URT en medios de comunicación	12	Diciembre 31
	Realizar sensibilizaciones sobre rendición de cuentas a los funcionarios y colaboradores de la URT.	Secretaría General	(Número de sensibilizaciones realizadas / Número de sensibilizaciones programadas)*100	100%	Diciembre 31
	Ejecutar las audiencias de rendición de cuentas	Dirección Social Direcciones Territoriales	(Número audiencias realizadas / Número de audiencias programadas)*100	100%	Diciembre 31
	Habilitar espacios virtuales interactivos para el proceso de rendición de cuentas	Oficina de Tecnologías de Información Líderes de proceso	(Espacios virtuales habilitados / espacios virtuales solicitados) * 100	100%	Diciembre 31
	Actualizar la información básica de la URT publicada en la página web	Oficina de Tecnologías de Información Oficina Asesora de Comunicaciones Líderes de proceso	(número de elementos de la información básica de la URT actualizada / número de elementos de la información básica de la URT requeridos)*100	100%	Diciembre 31



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PROCESO PLANEACIÓN ESTRATEGICA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

COMPONENTE	Actividades	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA FIN
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Definir el portafolio de servicios al ciudadano	Secretaría General	Portafolio de servicios definido	1	Diciembre 31
	Fortalecer Puntos de Atención al Ciudadano de acuerdo con el Modelo de Servicio al Ciudadano	Secretaría General	(Número de Sedes con Estrategia Implementada / Número de Sedes con Estrategia Programada)*100	100%	Diciembre 31
	Operar los Canales de Servicio CONTACT CENTER (Teléfónico y Escrito)	Secretaría General	(Número de solicitudes contestadas / Número de solicitudes recibidas)*100	100%	Diciembre 31
	Socializar Política de Atención y Servicio al Ciudadano en las Direcciones Territoriales	Secretaría General	(Número de Direcciones Territoriales Socializadas / Número de Direcciones Territoriales existentes URT)*100	100%	Diciembre 31
	Elaborar y socializar los Protocolos de Atención al Ciudadano (Presencial, telefónico y Virtual)	Secretaría General	Protocolos elaborados y socializados	3	Diciembre 31
	Realizar Foros de Servicio al Ciudadano	Secretaría General	Foros de Servicio al Ciudadano realizados	2	Diciembre 31
	Realizar Talleres Experienciales en Servicio al Ciudadano	Secretaría General	Talleres Experienciales en Servicio al Ciudadano	3	Diciembre 31
	Socializar lineamientos de enfoque diferencial	Dirección Social	Número de Direcciones Territoriales en las que se socializaron los lineamientos.	17	Diciembre 31
	Participar en Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano según cronograma en Territorio	Secretaría General Direcciones Territoriales	Participación en Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano	6	Diciembre 31
	Aplicar encuestas de satisfacción para evaluar el desarrollo de la estrategia de cultura de servicio	Secretaría General	Encuestas realizadas	3	Diciembre 31
Realizar y entregar infome de las PQRS recibidas	Secretaría General	Informe PQRS	2	Diciembre 31	

DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA FORMULACIÓN: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN