



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PROCESO PLANEACIÓN ESTRATEGICA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

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, incluidos los de corrupción, y sus planes de manejo, con base en los autoseguimientos realizados.	Oficina Asesora de Planeación Líderes de proceso Direcciones Territoriales	Mapa de riesgos, incluidos los de corrupción, actualizado	3	Noviembre 30
	Realizar sensibilizaciones sobre la administración de riesgos y política de riesgos de la entidad, a los funcionarios y colaboradores de la URT.	Oficina Asesora de Planeación Líderes de proceso Direcciones Territoriales	(Número de funcionarios y colaboradores que conocen los elementos de la Política de Riesgos de la URT / Número de funcionarios y colaboradores de la URT)	70%	Noviembre 30
	Hacer autoseguimiento al mapa de riesgos, incluidos los de corrupción.	Oficina Asesora de Planeación Líderes de proceso Direcciones Territoriales	(Número autoseguimientos al Mapa de riesgos de los procesos y subprocesos realizados)	3	Noviembre 30
Estrategia Antitrámites	Construir el Sistema de Registro de Tierras Despojadas y Abandonadas Forzosamente	Oficina de Tecnologías de la información Líderes de proceso	Número de módulos en operación	13	Noviembre 30
	Rediseñar procedimientos susceptibles de ser racionalizados conforme a las necesidades identificadas.	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Tecnologías de la Información. Líderes del proceso	(Número de procedimientos rediseñados / Número de procedimientos susceptibles de ser rediseñados)*100	100%	Noviembre 30



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PROCESO PLANEACIÓN ESTRATEGICA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

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 Dirección Social Oficina Asesora de Comunicaciones Directores Territoriales Líderes de proceso	Documento de estrategia de Rendición de Cuentas de la URT actualizado	1	Abril 30
	Elaborar una Estrategia de Comunicación para el Desarrollo dirigido a las comunidades objetivo de restitución de tierras	Oficina Asesora de Comunicaciones	Documento elaborado	1	Abril 30
	Fortalecer la difusión en medios de comunicación nacional y regional para dar a conocer a las víctimas y a la opinión pública la gestión de la Unidad de Restitución de Tierras	Oficina Asesora de Comunicaciones	(Número acciones realizadas para fortalecer la difusión en medios de comunicación nacionales, regionales y en redes sociales / Número de acciones identificadas para el fortalecimiento)* 100	100%	Noviembre 30
	Organizar y cubrir eventos de comunicación del avance en la política de restitución con el Director General de la URT, el sector gobierno y entidades afines a la misión de la Unidad	Oficina Asesora de Comunicaciones Direcciones Territoriales	(Número de eventos organizados y cubiertos / Numero de eventos solicitados) * 100	100%	Noviembre 30
	Analizar la presencia y percepción de la gestión de la URT en medios de comunicación y opinión pública.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Número de informes de análisis realizados	11	Noviembre 30
	Realizar sensibilizaciones sobre rendición de cuentas a los funcionarios y colaboradores de la URT.	Dirección Social Oficina Asesora de Planeación Direcciones Territoriales	Número de sensibilizaciones realizadas	8	Noviembre 30
	Ejecutar las audiencias de rendición de cuentas	Dirección Social Direcciones Territoriales	Número audiencias realizadas	8	Noviembre 30
	Mantener, adecuar y aplicar las políticas derivadas de la estrategia GEL en las actividades de la URT	Oficina de Tecnologías de Información Líderes de proceso	Índice GEL del MinTIC	80%	Noviembre 30



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PROCESO PLANEACIÓN ESTRATEGICA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

COMPONENTE	Actividades	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INDICADOR	META	FECHA FIN
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Difundir el portafolio de servicios al ciudadano	Secretaría General	(Número de Direcciones Territoriales con Portafolio difundido/ Número de Direcciones Territoriales)*100	100%	Noviembre 30
	Actualizar y divulgar el procedimiento de PQRs	Secretaría General	Porcentaje de avance de Procedimiento actualizado	100%	Noviembre 30
	Realizar encuesta de satisfacción ciudadana, para la identificación de intereses, necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, así como la generación de matrices comparativas.	Secretaría General	Número de encuesta e informe de resultados realizado	1	Noviembre 30
	Fortalecer Puntos de Atención al Ciudadano de acuerdo con la política de Servicio y ley de Transparencia	Secretaría General	Número de direcciones territoriales con política de servicio adoptada / Número de Direcciones Territoriales)*100	100%	Noviembre 30
	Afianzar la Cultura de Servicio en la Direcciones Territoriales y Nivel Central	Secretaría General	(Número de funcionarios y colaboradores que conocen los elementos de la cultura de servicio / Número de funcionarios y colaboradores de la URT) * 100	60%	Noviembre 30
	Socializar los Protocolos de Atención al Ciudadano (Presencial, Telefónico y Virtual)	Secretaría General	(Número de direcciones territoriales con el Protocolo de atención al ciudadano socializado/ Número de Direcciones Territoriales)*100	100%	Noviembre 30
	Realizar seguimiento al número de personas atendidas a través del canal presencial	Secretaría General	Informes estadísticos	12	Noviembre 30
	Realizar informe de las PQRS recibidas	Secretaría General	Informes PQRS	12	Noviembre 30
	Realizar control y seguimiento a los canales de operación para la atención de PQR's en el Nivel Central y territorial	Secretaría General	Informe de seguimiento y control a los canales de operación realizados	12	Noviembre 30
	Implementar el Plan de Articulación "Connacionales - Restitución"	Dirección General (SNARIV) Secretaría General	[((Número de consulados Colombianos capacitados / Número de consulados Colombianos priorizados) * 100)]	100%	Noviembre 30
	Integración de la operación de Gestión de PQR's (CRM) en las Direcciones Territoriales y dependencias del Nivel Nacional URT.	Secretaría General Direcciones Territoriales Líderes de procesos	Número de Direcciones Territoriales Integradas en la Operación de Gestión de PQR's;	24	Marzo 30
	Realizar jornadas de capacitación y sensibilización a víctimas y ciudadanía	Dirección Social Direcciones Territoriales	Número de eventos de socialización temáticas sectoriales realizados (SPI)	500	Noviembre 30