



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE EVALUACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Página 1 de 15

TABLA DE CONTENIDO

# INFORME DE EVALUACIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2014

Enero 13 de 2015

El Sistema de Control Interno tiene como propósito fundamental lograr la eficiencia, eficacia y transparencia en el ejercicio de las funciones de las entidades que conforman el Estado Colombiano. La oficina de Control Interno, en uso de sus facultades y de conformidad con el Artículo 2 literales a y b de la ley 87 de 1993 que tiene como propósito a) "Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten" b) "Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional".

Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - Sede Central

Carrera 12 No. 71-99 Teléfonos (57 1) 5998227- 5661164 – 5661596 - Bogotá, D.C., - Colombia  
[www.restituciondettierras.gov.co](http://www.restituciondettierras.gov.co)



## TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN .....	3
2.	ALCANCE DE LA EVALUACIÓN .....	3
3.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN .....	3
4.	METODOLOGÍA .....	4
5.	DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO Y CONTROL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014. ....	4
5.1	PRIMER COMPONENTE: METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	4
5.2	SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....	6
5.3	TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	7
5.4	CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	9
7.	ANEXOS .....	15



## 1. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

El presente informe tiene como propósito realizar el seguimiento y control a las acciones definidas en el plan de anticorrupción y de atención al ciudadano, de acuerdo a lo establecido en el documento herramientas “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y “Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión” en el marco de la Ley 1474 de 2011, que asigna a las Oficinas de Control Interno la responsabilidad de hacer seguimientos a la elaboración y evaluación de la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con corte a 30 de Abril entre otras fechas.

## 2. ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

El avance de seguimiento y control al Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano realizado con corte a 31 de diciembre de 2014.

## 3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los procedimientos y las normas que se tuvieron en cuenta para la evaluación fueron los siguientes:

**Constitución Política de Colombia 1991.** Art. 209 y 269

**Ley 87 de 1993.** Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1474 de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

**Decreto 2641 de 2012,** por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en su artículo 7 establece que todas las entidades deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.

**Decreto 2482 de 2012.** Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión, en su Artículo 3 literal b) describe el Plan anticorrupción y de Atención al



Ciudadano y los requerimientos asociados a la participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano, como medios para la activa participación de la ciudadanía, en desarrollo de la política relacionada con la “Transparencia, participación y servicio al ciudadano”

**Directiva Presidencial 09 de 1999.** Lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.

**Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.** Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. 2012. en el capítulo V, relacionado con Consolidación, Seguimiento y Control describe: “Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas en las siguientes fechas, 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31”

#### 4. METODOLOGÍA

La evaluación contempló como actividades metodológicas las siguientes:

- Solicitud de información a las áreas responsables de las actividades del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano
- Verificación del Seguimiento a las estrategias anticorrupción y atención al ciudadano 2014.
- Revisión y verificación de la página web de la Unidad.
- Revisión y verificación evidencias suministradas por las áreas.
- Entrevistas.

#### 5. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO Y CONTROL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.

##### 5.1 PRIMER COMPONENTE: METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Para este primer componente la Unidad avanzó en la actualización de la guía de administración de riesgos en Julio de 2014 que se encuentra publicada se encuentra publicada y disponible en el SITIO.

En este sentido y evaluando la guía de administración de riesgos, se identificó que podría incluir explícitamente en el capítulo 5 la descripción de la política de gestión de riesgos, la cual ya fue aprobada por el Comité de eficiencia organizacional; con el fin de asegurar la apropiación de la misma dentro del proceso de la gestión del riesgo, ya que como lo establece el MECI 2014 “Las





políticas identifican las opciones para tratar y manejar los riesgos basadas en la valoración de los mismos, permiten tomar decisiones adecuadas y fijar los lineamientos, que van a transmitir la posición de la dirección y establecen las guías de acción necesarias a todos los servidores de la entidad”, o de lo contrario se realice mediante “acto administrativo u otro documento a través del cual definen y adoptan las Políticas de Administración del Riesgo”<sup>1</sup>.

Es importante que se establezca una política clara sobre el seguimiento y autocontrol de los mapas de riesgos, puesto que en la guía se menciona en el capítulo 7.7 Verificación que “para facilidad operativa se recomienda que esta verificación se realice en los mismo términos establecidos por la Ley 1474 de 2011”, por lo anterior no debería establecerse a un nivel de recomendación, sino desde la perspectiva de política de operación. Así mismo y para poder cumplir con la actividad de “verificación”, es importante que se ajuste la herramienta mapa de riesgos que incluya los tres espacios para cada una de los seguimientos propuestos así como establecer lineamientos de seguimiento por parte de la OAP para mantener actualizado el SITIO. Lo anterior sustentado en que el seguimiento a los mapas de riesgos de corrupción deben realizarse seguimiento como mínimo tres veces: abril 30, agosto 31 y diciembre 31.<sup>2</sup>

Dentro de las actividades previstas para “Realizar sensibilizaciones sobre la administración de riesgos a los funcionarios y colaboradores de la URT”, Dentro del proceso de sensibilización de la gestión de los riesgos, se realizó el acompañamiento por parte de la Oficina Asesora de Planeación en el marco de la actualización de los mapas de riesgos de la entidad; sin embargo es importante que se capacite en este tema en los niveles territoriales y a los líderes de proceso con el fin de asegurar su implementación eficaz.

Para la actividad establecida en el Plan anticorrupción: “Hacer seguimiento al plan de manejo del mapa de riesgos de corrupción”, no es claro el cumplimiento de la meta de (3) tres seguimientos a los riesgos de corrupción, debido a que su resultado se encuentra asociado a actualización de los mapas de riesgos más no a un seguimiento propiamente dicho. En este sentido la “Guía para la administración del riesgo” Código: MC-GU-02 Versión: 2, especifica en el capítulo 7.7 Verificación que “....la URT deberá realizar seguimiento a los mapas de riesgos por lo menos 3 (tres) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31, adicionalmente “dentro del mapa institucional y de la política de administración del riesgo de la entidad, se contemplen los riesgos de posibles actos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos, con el fin de garantizar la toma de decisiones oportunas desde el nivel más alto de la organización mediante la coordinación de actividades tendientes a reducirlos, evitarlos, y que a la

<sup>1</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el estado Colombiano MECI 2014. Pág. 61.

<sup>2</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano. Bogotá. Pág. 13.



vez se establezcan los responsables acorde con los procesos y procedimientos susceptibles de riesgos de corrupción en la entidad”<sup>3</sup>.

## 5.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

En cuanto a la estrategia antitrámites de la Unidad, se cumplió con la actualización de 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), siendo aprobado por el DAFP el 18 de junio de este año. La información del trámite fue publicada tanto el portal de Unidad como el de gobierno en línea.

Así mismo, dentro de este componente la Unidad adelanto "Plan de Mejoramiento del Proceso Gestión de Restitución Ley 1448 – Registro con el apoyo de las tecnologías de la información", dentro de dicho documento, se pudo evidenciar un análisis técnico sobre el trámite "Solicitud de inscripción en el registro de tierras despojadas y abandonadas forzosamente", en el cual, se muestra un estudio de racionalización tomando como punto de partida la información del trámite identificado, con el fin de identificar las actividades de los procedimientos relacionados al trámite, que son susceptibles de ser simplificadas, estandarizadas, eliminadas, optimizadas o automatizadas, para mejorar la prestación del servicio y la transparencia en las actuaciones administrativas, teniendo en cuenta los procesos de la entidad y la priorización de los procesos con el fin de identificar oportunidades de mejora, con el cual se formuló el plan de optimización y automatización.

Con referencia a la actividad "Implementar en línea las actividades de los procedimientos del trámite que sean susceptibles de hacerlo, teniendo en cuenta los resultados del estudio de racionalización", se pudo establecer que este se debe desarrollar de acuerdo al estudio "Plan de Mejoramiento del Proceso Gestión de Restitución Ley 1448 – Registro con el apoyo de las tecnologías de la información", así mismo la Unidad tendrá a disposición de los ciudadanos el estado del trámite en línea con el nuevo sitio Web. Con relación al indicador establecido para realizar el monitoreo de esta actividad, el cual se estableció como "(Número de actividades del procedimiento del trámite elaboradas en línea / número de actividades del procedimiento del trámite susceptibles de hacerse en línea)\*100" con una meta del 50%, la Oficina de Tecnologías de la información reporta un avance del 90%, resultado que no fue posible validar por parte de la OCI al no contar con los insumos e información de las variables relacionadas con dicho indicador.

<sup>3</sup> Ibip. 13 p.



### 5.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Considerando la importancia de la Rendición de Cuentas, como “instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado”<sup>4</sup>, la Unidad de Restitución de Tierras obtuvo al cierre del 2014 resultados sobresalientes en la implementación de diversos mecanismos con los cuales se amplió y se dio continuidad a los espacios de interacción con la ciudadanía.

Uno de estos espacios fueron las audiencias públicas de rendición de cuentas, las cuales se tuvieron cobertura a nivel de todas las Direcciones Territoriales; al cierre del 2014 se realizaron 17 audiencias públicas de rendición de cuentas, quedando pendiente la del orden Nacional. Esto representa un cumplimiento del 94.4%, sobre las audiencias programadas.

No	Dirección Territorial	Fecha de audiencia de Rendición de Cuentas
1	DT Antioquia	Mayo 30 de 2014
2	DT Magdalena Medio	Junio 5 de 2014
3	DT Córdoba	Junio 5 de 2014
4	DT Magdalena	Junio 5 de 2014
5	DT Tolima	Junio 6 de 2014
6	DT Valle del Cauca	Junio 11 de 2014
7	DT Putumayo	Junio 13 de 2014
8	DT Cauca	Junio 19 de 2014
9	DT Bogotá	Junio 17 de 2014
10	DT Meta	Junio 20 de 2014
11	DT Chocó	Junio 25 de 2014
12	DT Sucre	Junio 26 de 2014
13	DT Atlántico	Junio 27 de 2014
14	DT Bolívar	Junio 27 de 2014
15	DT Nariño	Junio 27 de 2014
16	DT Norte de Santander	Noviembre 27 de 2014
17	DT Cesar	Diciembre 11 de 2014

En la página web de la Unidad se encuentran publicados los informes finales de las audiencias de rendición de cuentas de 16 Direcciones Territoriales, quedando pendiente por publicar el correspondiente a la Dirección Territorial Cesar, audiencia que fue realizada el 11 de diciembre de 2014. Los informes finales consolidan los resultados de la gestión de las direcciones territoriales respecto a los procesos misionales y los relacionados con atención al ciudadano, especialmente en el tema de gestión de las PQRs. Los informes incluyen respuesta a los compromisos generados de la

4 Departamento Administrativo de la Función Pública. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano. Bogotá. Pág. 18.



audiencia de rendición de cuentas del año anterior, para los que aplica, así como los compromisos generados para la vigencia actual. Igualmente consolida los resultados de la evaluación realizada, de conformidad con los lineamientos dados desde el nivel nacional.

Otras acciones de este componente fue el fortalecimiento de la presencia de la Unidad de Restitución de Tierras en redes sociales y medios de comunicación impresos, audiovisuales y virtuales, así como en espacios presenciales como foros, ferias, conversatorios, entre otros, cumpliéndose de esta manera con la meta establecida de implementar 24 herramientas de comunicación. Presencia en los medios que fue monitoreada en el último cuatrimestre para los meses septiembre, octubre y noviembre, en los cuales se analizó el cubrimiento y exposición a temas de interés de la URT. Igualmente los informes precisan los hallazgos y las recomendaciones en esta materia.

De acuerdo con las tres evaluaciones realizadas por parte de la Oficina de Control Interno, se verificó al corte del 31 de diciembre de 2014 la elaboración de diez informes de los doce establecidos en la meta anual, que corresponde a un cumplimiento del 83,3%. Para el mes de agosto, no se contó con informe de monitoreo por parte proveedor, esto por culminación del contrato de la entidad encargada. Para este periodo, se realizó un monitoreo por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones, el cual consistió en verificar en los diferentes medios de comunicación, noticias relacionadas con la Unidad de Restitución de Tierras. Y el informe de diciembre de 2014 que se presentará en enero de 2015.

Respecto a la actividad relacionada con la realización de eventos de comunicación efectiva, se verificó la realización de cinco (5) eventos para el periodo septiembre – diciembre de 2014, eventos que estuvieron relacionados con la entrega de predios, un foro académico y un evento de carácter interno "Encuentro Anual de Comunicadores de la URT". En este punto es importante precisar, de acuerdo con información suministrada por la Oficina Asesora de Comunicaciones, que los eventos realizados atienden a la demanda, mas no obedecen a un cronograma previo o una programación de actividades.

Con referencia a la actividad "Habilitar espacios virtuales interactivos para el proceso de rendición de cuentas", la Unidad avanzó en la habilitación del Chat, el cual fue validado y que se encuentra funcionando y que como un aspectos a resaltar es la vinculación de este chat con el formulario de PQRS.

Dentro de este componente de Rendición de cuentas, se presentó una actividad que no reportó avance para el periodo septiembre – Diciembre de 2014: (5) Realizar sensibilizaciones sobre rendición de cuentas a los funcionarios y colaboradores de la URT.





#### 5.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para la actividad “ actualizar la información básica de la URT publicada en la página web”, la unidad ha realizado grandes avances en el marco de la estrategia de gobierno en línea, en este sentido se tomó una muestra de la información publicada como fue: información General de la Entidad, Financiera y Contable, Planeación, Gestión y Control, contratación, trámites y servicios, Peticiones, denuncias, quejas y reclamos, Recurso Humano y Gestión Documental, manteniendo la página de la Entidad con información actualizada para el público. La OCI seguirá realizando los respectivos seguimiento para asegurar que la nueva versión de la página web este alineada con dichos requerimientos.

Otra de las actividades establecidas dentro de este componente es la definición del portafolio de servicios, actividad que se culminó satisfactoriamente con la participación de las áreas misionales y estratégicas de la Unidad y se basó en la metodología definida por el proceso de Atención a la Ciudadanía. La documentación verificada por la Oficina de Control Interno describe los principales servicios que se ofrecen, así como los roles que tienen las dependencias en función de la prestación de servicios a la ciudadanía. Se cuenta con información de Proyectos Productivos, Grupo Fondo, Dirección Catastral, Dirección Social, Comunicaciones, Atención al Ciudadano, Subdirección General, Dirección de Asuntos Étnicos, Dirección Jurídica, Seguridad y Segundos Ocupantes. Esta información será suministrada a la Oficina de Comunicaciones para el diseño, diagramación e impresión del portafolio de servicios, como producto final.

En cuanto al fortalecimiento de los puntos de atención, las acciones estuvieron dirigidas al establecimiento de elementos de imagen e identidad institucional que hacen parte de la adecuación de los espacios de atención al ciudadano, los cuales incluyeron avisos, buzones de sugerencias, digiturnos, sillas, carteleras, entre otros elementos. La Oficina de Control Interno, verificó a través de los documentos de soporte presentados por Atención al Ciudadano, la entrega de dichos elementos a las 24 sedes de las Direcciones Territoriales, cumpliéndose con la meta establecida del 100% al cierre del 2014.

Respecto a esta actividad, es importante indicar que las adecuaciones o la instalación de los elementos propios de imagen e identidad institucional estarán sujetos a los lineamientos estratégicos que desde el nivel nacional se impartan, por cuanto habrá sedes u oficinas cuya operación se transferirá a otras, situación que implicaría el cierre de las mismas y no se justificaría su adecuación física.

La Unidad cuenta con el nuevo Contac Center, Millenium, el cual entró oficialmente en operación el día 30 de octubre de 2014, a través del cual se hace la recepción, distribución de los requerimientos que llegan a la Unidad y se da respuesta de acuerdo con los niveles de clasificación establecidos. Como parte de la operación con el nuevo contac center, la Unidad ha dispuesto a



través de su página web la opción para que la ciudadanía presente igualmente sus requerimientos y pueda consultar la respuesta a sus peticiones. Parte de las actividades de la puesta en marcha consideró el entrenamiento y capacitación en las Direcciones Territoriales sobre el aplicativo CRM, especialmente, ingreso y manejo del aplicativo, consulta y cierre de casos y control de tiempos de respuesta.

Las unidades funcionales en las cuales se encuentra implementado al 100% el aplicativo son: Direcciones Territoriales de Bogotá, Tolima, Valle del Cauca y la Dirección Jurídica.

Al cierre del 2014, se registraron en el aplicativo 9.698 solicitudes (Dato publicado en la página web de la Unidad). De estas solicitudes es importante precisar, de conformidad con reporte suministrado por Atención al ciudadano, que al cierre del 2014, el 79,66% de las solicitudes se encuentran cerradas, un 2,37% se encuentran dentro de los términos (No vencidos) y el 17,97% restante de las solicitudes están pendientes del cargue del documento de la respuesta.

De acuerdo con los datos anteriores, se precisa un cumplimiento del 97,6% de las solicitudes recibidas y reportadas en el aplicativo al cierre de diciembre de 2014; se excluyen del cálculo el valor correspondiente a las solicitudes cuyo estado es "No vencido".

La socialización de la Política de Atención y Servicio al Ciudadano en las Direcciones Territoriales, presenta un cumplimiento del 100% al cierre del 2014, de acuerdo con los resultados consolidados de las evaluaciones realizadas por parte de la Oficina de Control Interno y que representa la socialización en las 17 Direcciones Territoriales. Para el último periodo evaluado, septiembre – Diciembre de 2014, se evidencia listado de asistencia del día 20 de noviembre de 2014, con la realización de un "Taller de Atención a la Ciudadanía", en el cual se observa la participación de las Direcciones Territoriales de Antioquia, Nariño, Meta, Cauca, Norte de Santander, Magdalena Medio, Valle del Cauca, Tolima y la sede de Caucaasia.

Adicionalmente, se pudo verificar a través de listados de asistencia la realización de eventos donde se socializó la política de servicio y atención al ciudadano en las Direcciones Territoriales de Bogotá, Sucre, Córdoba, Atlántico y Magdalena.

Respecto a la actividad "Elaborar y socializar los Protocolos de Atención al Ciudadano", se evidencia Cartilla "Protocolos de Atención a la Ciudadanía", documento que reúne los lineamientos asociados a la atención presencial, escrita y telefónica. Actualmente, los profesionales de Atención al Ciudadano realizan la planificación de actividades para llevar a cabo la distribución y entrega de la cartilla para el 2015.

En cuanto a la socialización, se evidencia la publicación de la cartilla en la página web de la Unidad (<http://restituciondetierras.gov.co/media/Atencion/Protocolos-de-aencion-al-ciudadano.pdf>).





Otras actividades establecidas dentro de los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, fue la realización de talleres experienciales en servicio al ciudadano, de los cuales se evidenció la realización de tres talleres en el municipio de Sopó – Cundinamarca los días 20 de noviembre y 15 y 22 de diciembre de 2014, dirigido a servidores públicos y colaboradores de la Secretaría General, cumpliéndose de esta manera con la meta establecida de tres (3) talleres.

Con respecto a la actividad relacionada con la socialización de lineamientos de enfoque diferencial, la Dirección Social dentro del marco del contrato No 1018 de septiembre 23 de 2014, suscrito entre la UAEGRTD y el Centro Nacional de Consultoría S.A., cuyo objeto fue "Elaborar e implementar un proceso de sensibilización, capacitación y multiplicación para el reconocimiento de las mujeres sobre su derecho a la restitución de las tierras y su incidencia en el seguimiento de la política pública de restitución, dirigido a mujeres lideresas de organizaciones sociales y reclamantes del proceso de restitución en zonas macro focalizadas por la Unidad" y con un plazo de ejecución hasta el 31 de diciembre de 2014, desarrolló jornadas de sensibilización en las Direcciones Territoriales de Bolívar, Antioquia, Santander, Norte de Santander, Magdalena y Meta, las cuales consistieron en la realización de tres talleres en cada territorial, que abarcaron temas sobre modalidades de despojo, proceso de restitución y medidas especiales para las mujeres, derechos patrimoniales y preparación para la restitución. Actividades alineadas al proceso de socialización de lineamientos de enfoque diferencial.

Adicionalmente, desde la Dirección Social y a través de los equipos de enlaces jurídicos, sociales y catastrales, realizó visitas de seguimiento a 15 de las 17 direcciones territoriales, las cuales consistieron en revisar el nivel de implementación de los lineamientos dados en la etapa administrativa, los cuales incluyen los relacionados con el enfoque diferencial. En este sentido, la Dirección Social, presentó un estado del nivel de cumplimiento y dentro del desarrollo de estos ejercicios se reforzaron los lineamientos establecidos en esta materia, generando en los casos que aplicara, los compromisos frente al deber de adoptar las directrices establecidas.

De acuerdo con la información reportada y las evaluaciones realizadas por la Oficina de Control Interno, se verifica la socialización de lineamientos en enfoque diferencial en 16 de las 17 direcciones territoriales, para un cumplimiento del 94,12% de esta actividad.

Con relación a la aplicación de encuestas de satisfacción para evaluar el desarrollo de la estrategia de cultura de servicio, se verificó a través del informe presentado por Atención al Ciudadano, los resultados y análisis de las encuestas realizadas, actividad realizada con recursos de Cooperación Internacional a través del contrato 23016802014 entre la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación FAO y Consultores en Información Infométrika SAS. La encuesta tuvo una cobertura en los 23 municipios donde hay presencia de la Unidad de Restitución de Tierras. El estudio contempló tres universos: Universo 1. Ciudadanos que llegan a los puntos de atención de la URT, Universo 2. Colaboradores de la URT y Universo 3. Ciudadanos que han tenido




algún tipo de contacto con la URT y que se encuentran relacionados en una base de datos construida por la entidad, dando cumplimiento del 100% respecto a la meta indicada de tres encuestas realizadas.

La información de las PQRS recibidas, corresponde a las solicitudes recibidas y registradas a través del aplicativo CRM. Se evidencia la publicación en la página web del Informe de Estadísticas de PQRS consolidado a Diciembre de 2014, en la cual se presenta el reporte de los requerimientos mensual, por tipología, por unidades funcionales, así como por las diferentes temáticas.

Dentro de este componente, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, una actividad no reportó avance: (6) Realizar Foros de Servicio al Ciudadano, la cual no se ejecutó considerando que a nivel de la Unidad se realizaron actividades de sensibilización, tales como foros, talleres, encuentros, entre otros, y en los cuales se abrió el espacio para la participación del equipo de Atención al Ciudadano.

## 6. RECOMENDACIONES

- Se hace importante que la Oficina Asesora Planeación precise dentro de su planeación, la cantidad de capacitaciones o sensibilizaciones programadas, con fin de poder cuantificar y controlar su ejecución, puesto que en la metodología establecida para el plan anticorrupción y atención al ciudadano incluyeron indicador: "(Número de sensibilizaciones realizadas / número de sensibilizaciones programadas)\*100"; por lo anterior no se pudo constatar de manera clara la cantidad de capacitaciones que se programaron inicialmente y efectivamente de estas cuantas se ejecutaron.
- Se recomienda que dentro de las sensibilizaciones que se realicen sobre la gestión del riesgos se incluyan aspectos relacionados con los conceptos básicos sobre el riesgo, tipos de riesgos, identificación de controles, la importancia de esta actividad para el sistema de control interno, del sistema de gestión de calidad, ley 1474 de 2011"por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", entre otros; así mismo la política de gestión del riesgos; con el fin de que esta herramienta de gestión permita a los procesos prevenir y administrar los riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos de la Unidad.
- Se recomienda que los Líderes de los procesos, realicen los seguimientos respectivos al cumplimiento de la Política de gestión del riesgo establecida en la " Guía para la administración del riesgo" MC-GU-02 Versión 2. Así mismo, es importante resaltar la política de riesgos debe estar encaminada a "garantizar en forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	Página 13 de 15
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	

posibles riesgos de corrupción identificados" Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano"<sup>5</sup>.

- Se recomienda especificar, claramente en la política de riesgos la frecuencia para realizar el monitoreo a los controles establecidos, con el fin de " garantizar la toma de decisiones oportunas desde el nivel más alto de la organización mediante la coordinación de actividades tendientes a reducirlos y evitarlos, y que a su vez se establezcan los responsables acorde con los procesos y procedimientos susceptibles de riesgos de corrupción en la entidad". Lo anterior basados en documento de " Estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y atención al ciudadano", el cual establece que "es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificado. En este sentido las entidades deberán realizar seguimiento a los mapas de riesgo por los menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31".<sup>6</sup>
- Se recomienda incluir para el plan anticorrupción y atención al ciudadano, el seguimiento al "Plan de Mejoramiento del Proceso Gestión de Restitución Ley 1448 – Registro" con el apoyo de las tecnologías de la información.
- Dentro de las actividades previstas para "Realizar sensibilizaciones sobre la administración de riesgos a los funcionarios y colaboradores de la URT", es importante divulgar a nivel nacional la política de administración del riesgo.
- Se recomienda definir responsables en las direcciones territoriales para realizar seguimiento a los riesgos de corrupción, puesto que no son claros los lineamientos para el seguimiento cuando se presente un riesgo de corrupción. En este sentido, es importante que los directores territoriales realicen seguimiento a los riesgos de corrupción en cada una de las territoriales con el fin de retroalimentar a los líderes de los procesos a nivel central.
- De acuerdo a la recomendación anterior, es importante que los mapas de riesgos incluyan el lugar donde se pueda llegar presentar, territorial o nivel central con el fin de realizar el respectivo monitoreo.
- Para dar cuenta del avance en las actividades que permitan realizar seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano, es importante la planeación y programación de actividades que permitan medir los avances cuantitativos respecto a las actividades formuladas y el indicador establecido para que se pueda determinar el nivel de cumplimiento respecto a las metas establecidas, así como identificar situaciones en las cuales se presentan desviaciones y se puedan tomar las acciones de mejora correspondientes.
- Si bien los lineamientos en materia de rendición de cuentas han sido unificados y los resultados dan muestra de ello, es importante fortalecer el uso de las diferentes herramientas dispuestas para el registro correspondiente, que permitan dar trazabilidad de las actividades realizadas.

<sup>5</sup> Ibip. 13 p.

<sup>6</sup> Ibip Op.cit.



- Se recomienda que los protocolos establecidos para la atención al ciudadano sea adoptados por el Sistema Integrado de Gestión, en este sentido se debe aplicar el control de documentos mediante el procedimiento definido para tal fin.
- Para la caracterización de los ciudadanos y demás partes interesadas, es importante que se articule con los requerimientos establecidos en la Estrategia de Gobierno en línea donde se establece “Las entidades, a través de sus trámites, servicios y espacios de interacción y participación, atienden una población conformada por diferentes tipos de usuarios. Algunas entidades atienden ciudadanos, ... El comportamiento y las necesidades de cada grupo es particular y diferente para cada entidad, por esto se convierte en un elemento determinante y transversal establecer una caracterización de usuarios, de forma tal que se puedan identificar las necesidades a ser atendidas por el Estado”, los cuales se contemplan en el Plan de Acción de la Unidad para Gobierno en Línea (GEL) requerimientos que a su vez deben integrarse al Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, definiendo claramente las áreas responsables y periodos de ejecución.
- Para el plan anticorrupción y atención al ciudadano de la vigencia 2015, es importante que se articule con planes como por ejemplo el de Gobierno en Línea, planes de acción, o planes estratégicos de comunicaciones o de TIC, con el fin de realizar un seguimiento y reporte unificado a las áreas, así mismo que los indicadores y metas sean correspondientes y se conozca por parte de los responsables de hacer seguimiento las variables que se van a medir, de tal manera que la presentación de avances sea clara y coherente con la actividad formulada.
- Se recomienda que la Unidad establezca una política para el manejo, administración y tratamiento de datos personal en cumplimiento con la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013, para la información que será manejada a través de servicio web para el trámite de PQRS.
- Con el fin de cumplir con los términos establecidos para la publicación de los respectivos seguimientos, se recomienda no definir fechas de ejecución de actividades al corte del 31 de diciembre con el fin de que la OCI me pueda realizar la correspondiente evaluación de las evidencias y su correspondiente publicación.
- Se recomienda que cuando se elabore la estrategia de rendición de cuentas, se incluyan dentro del plan anticorrupción y atención al ciudadano tal y como lo establece el documento “Estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y atención al ciudadano.<sup>7</sup>, lo cual facilitaría su monitoreo y control.
- Es importante, que indicadores de actividades que obedecen a demanda de requerimientos, como es el caso de la actividad (3) “Realizar eventos de comunicación efectiva del avance en la restitución y participar en otros para posicionar la gestión de la Entidad”, se establezcan en términos de eficiencia, en este sentido la variable a considerar en el denominador del indicador correspondiente

<sup>7</sup> Ibip. 17 p.






es eventos solicitados, más no eventos programados, y medirá en términos porcentuales la oportunidad de respuesta a las solicitudes realizadas.

- Se recomienda que los resultados de las actividades de monitoreo de medios de comunicación, se refleje en acciones definidas en el plan estratégico de comunicaciones.
- Es importante dar continuidad en la adopción de mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, la cual contempla entre otras la difusión del portafolio de servicios, acciones a considerar dentro del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano 2015, de acuerdo con las características y particularidades de la ciudadanía.
- Es importante evaluar el impacto de los talleres experienciales en Servicio al Ciudadano realizados, que permita identificar las brechas con relación a las competencias y habilidades de los servidores públicos para el servicio al ciudadano, de tal manera que se focalicen las actividades de capacitación y sensibilización.
- Es indispensable fortalecer la adopción de los lineamientos de gestión documental, especialmente en la conformación, identificación y conservación de los registros resultantes de las actividades correspondientes, de tal manera que se pueda tener acceso de manera oportuna a la información y tenga trazabilidad de las actividades realizadas.
- Respecto al informe de estadísticas de PQRS, es importante incorporar dentro del informe la oportunidad de la Unidad en las respuestas entregadas, de conformidad con los términos legales. Igualmente, es importante que desde el proceso de Atención a la Ciudadanía se analicen los reportes de quejas y reclamos presentados por los ciudadanos, de tal forma que se mejore el servicio que presta la Unidad y se racionalice el uso de los recursos, así mismo identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información que permita fortalecer los canales de información hacia la ciudadanía.

## 7. ANEXOS

### 7.1 SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

William Florentino Roa Quiñones  
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Mónica Mejía- Paola Guevara   
Revisó: William Florentino Roa Quiñones

7. ANEXO  
7.1 SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

ESTRATEGIA / MECANISMO	ACTIVIDADES	INDICADOR	META	FECHA FIN	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	RESULTADO INDICADOR	OBSERVACIONES OCI
					ABRIL 30	AGOSTO 31	DICIEMBRE 31			
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	Mapa de riesgos de corrupción actualizado	1	31/07/2014	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.	Se actualizó y aprobó el mapa de riesgos de la entidad, el cual incluye los riesgos de corrupción y los respectivos planes de manejo de riesgos. Estos se encuentran disponibles en EL SITIO.	Esta actividad fue desarrollada con corte al 31-07-2014	Oficina Asesora de Planeación / Líderes de proceso / Direcciones Territoriales.	1	Esta actividad ya fue verificada a 31 de Agosto de 2014
Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	(2) Actualizar la guía de administración de riesgos de la URT.	Guía de Administración de Riesgos actualizada	1	31/07/2014	La Guía de Administración de Riesgos de la URT se encuentra en etapa de actualización.	La Guía de Administración de Riesgos de la URT fue actualizada y se encuentra publicada en EL SITIO.	Meta cumplida a 31 de Agosto de 2014.	Oficina Asesora de Planeación / Líderes de proceso.	1	Esta actividad ya fue verificada a 31 de Agosto de 2014
Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	(3) Realizar sensibilizaciones sobre la administración de riesgos a los funcionarios y colaboradores de la URT	(Número de sensibilizaciones realizadas / número de sensibilizaciones programadas)*100	100%	31/12/2014	En concordancia con lo programado, se han realizado sensibilizaciones sobre administración del riesgo en el nivel Territorial.	Se han realizado trece (13) socializaciones sobre administración del Riesgo y mapa de riesgos de los procesos a nivel central, con un total de 121 funcionarios y colaboradores sensibilizados en el tema. Igualmente se ha realizado sensibilización del mapas de riesgos en las direcciones territoriales Putumayo, Sucre, Nariño, Magdalena, Tolima, Bolívar, Antioquia y Meta	Se han realizado seis (6) socializaciones sobre administración del Riesgo y mapa de riesgos de los procesos a nivel central y Dirección Territorial Bogotá, con un total de 88 funcionarios y colaboradores sensibilizados en el tema.	Oficina Asesora de Planeación / Líderes de proceso.	100% (28 sensibilizaciones realizadas / 28 sensibilizaciones programadas)*100	Dentro del proceso de sensibilización de la gestión del riesgos, se realizó el acompañamiento por parte de la Oficina Asesora de Planeación en el marco de la actualización de los mapas de riesgos de la entidad.
Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	(4) Hacer seguimiento al plan de manejo del mapa de riesgos de corrupción.	Seguimiento realizado	3	31/12/2014	Se avanza en la programación del seguimiento a los planes de manejo a partir del segundo semestre del año	En desarrollo de la actualización y aprobación del mapa de riesgos de la Entidad, se realizó la actualización y seguimiento a los planes de manejo. Estas actividades se llevaron a cabo entre el 9 de junio y el 31 de julio.	En desarrollo de las auditorias internas realizadas en el mes de noviembre, se realizó seguimiento a los mapas de riesgos y sus planes de manejo.  Conjuntamente con las Direcciones territoriales se realizó auto seguimiento a la gestión de los mapas de riesgos de cada uno de los procesos, teniendo en cuenta 1. Implementación de los controles y las políticas de operación, y su efectividad para mitigar el riesgo. 2. Avance en la implementación del plan de manejo definido (en los casos que aplique directamente a la dirección territorial).  Los mapas de riesgo y su seguimiento pueden se encuentran disponibles en el enlace: <a href="https://restituciondetierras-my.sharepoint.com/personal/mejorgestion_restituciondetierras_gov_co/_layouts/15/AccessDenied.aspx?Source=https%3A%2F%2Fpersonal%2Fmejorgestion_restituciondetierras_gov_co%2FDocuments%2FAUTOSEGUIMIENTO%20MAPAS%20DE%20RIESGOS%20CONSOLIDADOS&amp;correlation=17acd89c-10d0-1000-a493-9ec5022b1026&amp;Type=item&amp;name=f44834c9-aa96-44b1-a460-bfa503a3a2ff&amp;listItemid=1954">https://restituciondetierras-my.sharepoint.com/personal/mejorgestion_restituciondetierras_gov_co/_layouts/15/AccessDenied.aspx?Source=https%3A%2F%2Fpersonal%2Fmejorgestion_restituciondetierras_gov_co%2FDocuments%2FAUTOSEGUIMIENTO%20MAPAS%20DE%20RIESGOS%20CONSOLIDADOS&amp;correlation=17acd89c-10d0-1000-a493-9ec5022b1026&amp;Type=item&amp;name=f44834c9-aa96-44b1-a460-bfa503a3a2ff&amp;listItemid=1954</a>	Oficina Asesora de Planeación / Líderes de proceso / Direcciones Territoriales	3 Seguidientos realizados	Los mapas de riesgos de la Unidad, fueron actualizados en el segundo semestre del año 2014. Así mismo estos mapas fueron evaluados dentro del ejercicio de las auditorias internas. Sin embargo dentro de los mapas de riesgos no se evidencio como tal el seguimiento o "autoseguimiento" por parte de los líderes de los procesos.  La Oficina de Control interno, realizó los respectivas evaluaciones a los mapas de riesgos los cuales se encuentran evidenciados en los informes de auditoria.



7.1 SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

ESTRATEGIA / MECANISMO	ACTIVIDADES	INDICADOR	META	FECHA FIN	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	RESULTADO	OBSERVACIONES OCI	
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).	Trámite inscrito en el SUIT	1	30/06/2014	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". Se actualizó la información del trámite "Solicitud de inscripción en el registro de tierras despojadas y abandonadas forzosamente", en el Sistema Único de Identificación de Trámites (SUIT), siendo aprobado por el DAFP el 18 de junio del presente. La información del trámite fue publicada en la página web de la Unidad, al igual que el link para acceder a dicha información directamente en el Portal del Estado Colombiano (PEC) – <a href="http://www.gobiernoenlinea.gov.co">www.gobiernoenlinea.gov.co</a>		Meta cumplida a 31 de Agosto de 2014.	0 Trámite inscrito en el SUIT	Esta actividad ya fue verificada con corte a 30 de agosto de 2014, en el cual se evidenció la actualización de la información del trámite de la UAEGRD en el Sistema único de identificación de trámites (SUIT).
Estrategia Antitrámites	(2) Realizar estudio de racionalización para identificar las actividades susceptibles de ser simplificadas, eliminadas o automatizadas de los procedimientos del trámite.	Estudio de racionalización realizado	1	30/09/2014	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. Se avanzó en la construcción de un documento metodológico para orientar la identificación de 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	Se evaluó el documento "Plan de Mejoramiento del Proceso Gestión de Restitución Ley 1448 – Registro con el apoyo de las tecnologías de la información", dentro de documento se pudo establecer un análisis técnico sobre el trámite "solicitud de inscripción en el registro de tierras despojadas y abandonadas forzosamente", en el cual se muestra un estudio de racionalización tomando como punto de partida la información del trámite identificado, con el fin de identificar las actividades de los procedimientos relacionados al trámite, que son susceptibles de ser simplificadas, estandarizadas, eliminadas, optimizadas o automatizadas, para mejorar la prestación del servicio y la transparencia en las actuaciones administrativas, teniendo en cuenta los procesos de la entidad y la priorización de los procesos con el fin de identificar oportunidades de mejora, con el cual se formuló el plan de optimización y automatización.	
Estrategia Antitrámites	(3) Actualizar los procedimientos del trámite, teniendo en cuenta los resultados del estudio de racionalización	(Procedimientos del trámite actualizados / Procedimientos del trámite con requerimiento de actualización) *100	100%	31/12/2014	En el marco de la mejora continuase 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. Se aprobaron los 9 procedimientos del proceso de Registro, así como sus respectivos instrumentos (43 formatos, 1 Manual, 7 Protocolos, 7 instructivos, 4 Guías), los cuales fueron publicados en EL SITIO.	Oficina Asesora de Planeación / Líder del proceso.	100% (9 Procedimientos del trámite actualizados / 9 Procedimientos del trámite con requerimiento de actualización) *100	Esta actividad ya fue verificada a 31 de Agosto de 2014	
Estrategia Antitrámites	(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	(Número de actividades del procedimiento del trámite elaboradas en línea / número de actividades del procedimiento del trámite susceptibles de hacerse en línea) *100	50%	31/12/2014	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. Se estableció el enlace en el sitio web de la URT con el portal del Estado Colombiano (PEC) de conformidad a la solicitud de la Oficina Asesora de Planeación. Se definieron los lineamientos para poner a disposición de los ciudadanos la consulta del estado del trámite de registro en línea, una vez entre en producción el nuevo sitio web de la URT. La Unidad de Restitución de Tierras no realiza trámites y servicios en línea de cara al ciudadano. Sin embargo, se va a poner a disposición de los ciudadanos la consulta del estado del trámite de registro en línea, una vez entre en producción el nuevo sitio web de la URT. Se adjunta el acta donde se establecen los lineamientos para habilitar la consulta en línea	Oficina de Tecnologías de Información / Líder del proceso. Direcciones Territoriales	90%	La OCI pudo establecer que de acuerdo al estudio de racionalización de trámites que se encuentra especificada en la actividad N° 2 del componente de la Estrategia Antitrámites, se elaboró el Plan de Mejoramiento del Proceso Gestión de Restitución Ley 1448 – Registro con el apoyo de las tecnologías de la información", dentro de documento se pudo establecer un análisis técnico sobre el trámite "solicitud de inscripción en el registro de tierras despojadas y abandonadas forzosamente", así mismo se pudo identificar la actualización de los nueve procedimientos establecidos y como actividad en línea de este único trámite se puso a disposición de los usuarios de la Unidad la consulta del estado de trámite en línea, el cual estará disponible con el nuevo sitio Web de la Unidad.	

7.1 SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

ESTRATEGIA / MECANISMO	ACTIVIDADES	INDICADOR	META	FECHA FIN	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	RESULTADO	OBSERVACIONES OCI		
Rendición de Cuentas	(1) Actualizar la estrategia de rendición de cuentas de la URT.	Estrategia de Rendición de Cuentas de la URT actualizada	1	30/04/2014	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 Copes 3654 de 2010 y demás marco normativo	Meta cumplida a 30 de abril de 2014.	Meta cumplida a 30 de abril de 2014.	Oficina Asesora de Planeación / Líderes de proceso.	1	Esta actividad ya fue verificada a 30 de Abril de 2014.
Rendición de Cuentas	(2) Fortalecer la presencia de la URT en redes sociales y medios de comunicación.	Herramientas de comunicación implementadas	24	31/12/2014	Se implementaron 24 herramientas de comunicación para fortalecer la presencia de la URT en medios y redes sociales. Con respecto a abril 30 de 2014 se evidencia un incremento de 4411 seguidores en las cuentas de Twitter @rsabogaly623 nuevos seguidores en la cuenta de Facebook @rsabogaly623 nuevos seguidores en la cuenta de Facebook. A la fecha contamos con un total de 9.310 seguidores en las cuentas de Twitter @urestitucion, 9.900 en la cuenta @rsabogaly y 2.764 nuevos seguidores en la cuenta de Facebook.	1. Cuñas (5 cuñas). Se emteron las cuñas en la mayor parte de los departamentos donde la Unidad tiene presencia institucional 2. Comerciales en tv (5 comerciales) Se emteron a nivel nacional por lo canales privados 3. Infografías (10) 4. Avisos impresos en prensa. La publicación de edictos se ha realizado a conformidad de las solicitudes hechas en las diferentes territoriales 5. Programas de documentales (40). Estos se emiten los domingos a las 7.30 a.m. por señal institucional 6. Estrategia para manejo de redes sociales y multimedia (1) 7. Estrategia audiovisual para redes sociales. Se publicaron video cortos en Facebook de las actividades hechas en los eventos 8. Free press. Se realiza constantemente y se refleja en las diferentes publicaciones en los medios de comunicación en territorio y nivel nacional 9. Publicaciones en página web de la Unidad. La página se actualiza a diario con las noticias que se generan en región y a nivel nacional 10. Boletines de comunicación externa a nivel nacional. Los boletines se realizaron a diario con las noticias que se generan en región y a nivel nacional 11. Material impreso con oferta institucional. Se imprimió material para las diferentes áreas. 12. Producciones musicales se coordinó la producción musical de la dirección étnica 13. Relacionamiento con medios (regional-nacional-internacional) 14. Ruedas de Prensa. Se realizaron en el momento oportuno para dar a conocer un tema de intereses para las víctimas y la opinión pública 15. Eventos de socialización de la política de restitución (se adjunta cuadro) 16. Publicación de órdenes judiciales (radio-prensa-tv) Se recibieron y se tramitaron por orden de los jueces en los medios regionales donde se dictaba sentencia 17. Visitas a zonas restituidas con medios de comunicación. Se realizó un viaje al municipio de Chibolo (Magdalena), Ataco (Tolima) y Valencia (Córdoba) 18. Asistieron los periodistas de Semana, El Espectador, Blu Radio, El Tiempo, La V Caracol TV, Canal Capital, Agencia EFE, CM&, Caracol Radio, RCN Radio entre otros. 19. Material informativo y pedagógico orientado a facilitar la participación de los colombianos en el proceso. Este material se imprimió y está listo para entregar en los eventos del 2015 20. Entrenamiento a voceros de la institución. Para este último trimestre no se realizó entrenamiento a voceros debido a los diferentes eventos con Presidencia de la República y el Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural 21. Foros académicos sobre ley 1448 de 2011. Se realizaron 3 foros en Pereira para el público de Valle del Cauca y Eje Cafetero y uno con la Gobernación de Cundinamarca 22. Diplomados y talleres sobre Restitución 23. Ferias de atención al ciudadano. Durante los eventos realizados con Presidencia de la República y el Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural se realizó ferias de servicio al ciudadano en los municipios de Ataco, Valencia y Valle del Cauca 24. Estrategia de comunicación con instituciones constructoras de paz para consolidar un lenguaje común. 25. Estrategia para manejo de crisis. Esta estrategia ya está implementada. Cada vez que hay un tema que ponga en riesgo la credibilidad de la URT, se implementa por ejemplo (Declaraciones de Gerardo Vega, Carmen Palencia y León Valencia)	Oficina Asesora de Comunicaciones.	24	Para el periodo Septiembre - Diciembre de 2014, se evidencia continuidad en la implementación de las herramientas de comunicación orientadas a fortalecer la presencia de la Unidad de Restitución de Tierras en redes sociales y medios de comunicación. Las herramientas incluyen las de tipo impreso, audiovisual, radial, internet, redes sociales, relacionamiento con medios de comunicación a nivel nacional y regional, ruedas de prensa, foros, encuentros y talleres.	
Rendición de Cuentas	(3) Realizar eventos de comunicación efectiva del avance en la restitución y participar en otros para posicionar la gestión de la Entidad.	(Eventos promovidos y apoyados / Eventos programados)*100	100%	31/12/2014	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"). Se realizaron 16 eventos de comunicación efectiva, (7 eventos de presentación de demandas y entrega de títulos, 2 eventos de entrega de sentencias, 5 conversatorios o eventos académico de socialización de la Ley de Víctimas, un evento de entrega de proyectos productivos y una visita con medios de comunicación a zonas de restitución)	Todos los eventos solicitados se realizaron. Se cumplió el 100% de las solicitudes	Oficina Asesora de Comunicaciones / Direcciones Territoriales.	100%	Para el periodo Septiembre - Diciembre de 2014 se realizaron cinco eventos, tres relacionados con la entrega de predios, un Foro Académico y un evento de carácter interno "Encuentro Anual de Comunicadores de la URT". Se evidenció la realización de los eventos externos a través de información publicada en la página web de la Unidad y página web de prensa nacional: 1. Bogotá D.C: Foro Restitución de Tierras Paz y Posconflicto, Gobernación de Cundinamarca - Octubre 1 de 2014 2. Cali, Valle del Cauca: Entrega de Predio por compensación "La Gloria" - Octubre 18 de 2014 3. Ataco, Tolima: Entrega de Títulos y celebración de los dos años del inicio de los acuerdos de paz - Noviembre 19 de 2014 4. Cartagena, Bolívar: "Encuentro Anual de comunicadores de la URT" - Noviembre 27 de 2014 5. Valencia - Córdoba: Entrega del Predio "Las Tangas" - Diciembre 12 de 2014  En este punto es importante precisar que los eventos realizados son atendidos por demanda, más no obedecen a un cronograma o programación de actividades.	

7.1 SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

ESTRATEGIA / MECANISMO	ACTIVIDADES	INDICADOR	META	FECHA FIN	ACTIVIDADES REALIZADAS		RESPONSABLE	RESULTADO	OBSERVACIONES O/O	
Rendición de Cuentas	(4) Monitorear la presencia de la URT en medios de comunicación	Informe mensual cualitativo sobre la presencia de la URT en medios de comunicación	12	31/12/2014	Se realizaron informes de monitoreo de medios, correspondientes a los primeros 4 meses de 2014	Se realizaron informes de monitoreo de medios, correspondientes a lo comprendido entre mayo y agosto de 2014.	Durante el último trimestre se realizó el monitoreo respectivo de noticias en los medios de comunicación (Se adjunta reporte) El reporte de diciembre solo se tendrá hasta enero de 2015	Oficina Asesora de Comunicaciones	10	Se evidencian los informes correspondientes a los meses de septiembre, octubre y noviembre del monitoreo realizado a los medios de comunicación, para analizar el cumplimiento y exposición a temas de interés de la URT. Igualmente los informes precisan los hallazgos y las recomendaciones en esta materia.  El informe del mes de diciembre de 2014, de acuerdo con información suministrada por la Oficina Asesora de Comunicaciones, será presentado en enero de 2015.  De acuerdo con las tres evaluaciones realizadas por parte de la Oficina de Control Interno, se verificó al corte del 31 de diciembre de 2014 la elaboración de diez informes de los doce establecidos en la meta anual, que corresponde a un cumplimiento del 83,3%. Para el mes de agosto, no se contó con informe de monitoreo por parte proveedor, esto por culminación del contrato. Para este periodo, se realizó un monitoreo por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones, el cual consistió en verificar en los diferentes medios de comunicación, noticias relacionadas con la Unidad de Restitución de Tierras. Y el informe de diciembre de 2014 que se presentará en enero de 2015.
Rendición de Cuentas	(5) Realizar sensibilizaciones sobre rendición de cuentas a los funcionarios y colaboradores de la URT.	(Número de sensibilizaciones realizadas / Número de sensibilizaciones programadas)*100	100%	31/12/2014	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".	Se avanzó en el diseño del contenido del módulo virtual del imoodle, para realizar las sensibilizaciones sobre rendición de cuentas en el siguiente proceso de reinducción, programado para el segundo semestre.		Secretaría General	100%	Se ha realizado una sensibilización a la rendición de cuenta durante la jornada de inducción que a los funcionarios de la Unidad. Adicionalmente, la dirección social elaboró el documento "LINEAMIENTO AUDIENCIA DE RENDICION DE CUENTAS" el cual fue divulgado a la Direcciones Territoriales. Para este periodo la Secretaría General no reporto avance.
Rendición de Cuentas	(6) Ejecutar las audiencias de rendición de cuentas	(Número audiencias realizadas / Número de audiencias programadas)*100	100%	31/12/2014	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	Se realizaron quince(15) audiencias de rendición de cuentas en, en los siguientes direcciones y oficinas territoriales de la Unidad de Restitución destierras Córdoba, Valle del Cauca, Putumayo, Bogotá, Antioquia, Meta, Magdalena, Sucre, Bolívar, Nariño, Tolima, Barrancabermeja, Chocó, Atlántico y Cauca	Se realizó la rendición de cuentas de la Dirección Territorial Cesar Y Norte de Santander. Se cuenta como soporte los listados de asistencia y compromisos	Dirección Social / Direcciones Territoriales	94,4%	Se evidencian listados de asistencia de la realización de la audiencia de Rendición de Cuentas de la Dirección Territorial Norte de Santander el día 27 de noviembre de 2014 y de la Dirección Territorial Cesar, el día 11 de diciembre de 2014, así como el registro de los compromisos generados en su desarrollo.  De acuerdo con las evaluaciones realizadas por parte de la Oficina de Control Interno a esta actividad, se evidenció al corte del 31 de diciembre de 2014 la realización de 17 audiencias de rendición de cuentas de las 18 programadas según cronograma, para un cumplimiento del 94,4%, quedando pendiente por realizar la audiencia de rendición de cuentas Nacional.  Se evidencia la publicación en la página web de la Unidad de los informes Finales de Audiencias de Rendición de Cuentas de 16 Direcciones Territoriales, pendiente por publicar el correspondiente a la Dirección Territorial Cesar.
Rendición de Cuentas	(7) Habilitar espacios virtuales interactivos para el proceso de rendición de cuentas	(Espacios virtuales habilitados / espacios virtuales solicitados) * 100	100%	31/12/2014	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.	En el marco de la Estrategia de Gobierno en Línea se habilitó el enlace para el registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de la página web de la Unidad, ampliando el número de espacios virtuales de interacción con los ciudadanos.	Se habilitó el enlace para chat el cual administra el Grupo de Atención al ciudadano.	Oficina de Tecnologías de Información / Líderes de proceso	100%	Se verifico el cumplimiento de la publicación en el sitio Web de la Unidad del formulario de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de acuerdo al enlace "En el enlace se evidencia pelo la habilitación del chat chat: <a href="http://restituciondettierras.gov.co/?action=article&amp;id=41">http://restituciondettierras.gov.co/?action=article&amp;id=41</a> "  Además se pudo validar el funcionamiento del Chat, realizando pruebas sobre el mismo, y se constato que tiene una opción para PQRS, al indagar con el grupo de atención al ciudadano informaron que en el chat también se valida el formulario con las mismas preguntas

7.1 SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

ESTRATEGIA / MECANISMO	ACTIVIDADES	INDICADOR	META	FECHA FIN	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	RESULTADO	OBSERVACIONES OCI
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	(8) Actualizar la información básica de la URT publicada en la página web	(número de elementos de la información básica de la URT actualizada / número de elementos de la información básica de la URT requeridos)*100	100%	31/12/2014	<p>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.</p> <p>En el marco de la Estrategia de Gobierno en Línea, en su componente de Información, se actualizó lo correspondiente a sentencias, información financiera y contable, información de planeación y Gestión, información de contratación, información de trámites, información de peticiones, denuncias, quejas y reclamos, información de Talento Humano y Gestión Documental, manteniendo la página de la Entidad con información actualizada para el público. Se adelanta un ejercicio piloto con la Red Nacional de Información (RNI) para publicar los resultados estadístico de la URT en la página oficial de la RNI, donde aparecerá la información oficial de todas las entidades del SNARIV.</p>	Oficina de Tecnologías de Información / Oficina Asesora de Comunicaciones / Líderes de proceso	100%	En el marco de la estrategia de gobierno en línea, la unidad ha tenido un avance importante en la actualización de la información básica de la URT que debe ser publicada en la página web, en este sentido se toma una muestra de la información publicada como fue: información General de la Entidad, Financiera y Contable, Planeación, Gestión y Control, contratación, trámites y servicios, Peticiones, denuncias, quejas y reclamos, Recurso Humano y Gestión Documental, manteniendo la página de la Entidad con información actualizada para el público. La OCI seguirá realizando los respectivos seguimiento para asegurar que la nueva versión de la página web este alineada con dichos requerimientos.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	(1) Definir el portafolio de servicios al ciudadano	Portafolio de servicios definido	1	31/12/2014	<p>Se realizó el levantamiento y diligenciamiento de información para la identificación de servicios de brindados por URT a los ciudadanos.</p> <p>Se avanza en la elaboración del documento. En el marco de la elaboración de los Protocolos de Atención al Ciudadano buscando la integralidad en los documentos se ha identificado la caracterización tanto de servicios y trámite y con ello de los ciudadanos. Lo anteriormente mencionados evidencia en el preliminar del documento en los numerales 4 y 5 que refieren el Enfoque de Servicio a la Ciudadanía en la URT en su apartado 4.1 y 4.2 de la Gestión Social y el Enfoque Diferencial, así como 5. Perfil de la Ciudadanía que acude a la URT y 5.1.1 a Caracterización del Ciudadano. En este mismo sentido a partir del numeral 8 se evidencia la oferta institucional de acuerdo a cada canal de atención y como el ciudadano puede interactuar con la Entidad con base en unos principios y atributos basados en un enfoque de servicio. El documento podrá ser verificado en el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.</p>	Secretaría General	100%	El portafolio de Servicios al Ciudadano, recoge los principales servicios, roles y funciones prestados por los procesos misionales y estratégicos de la Unidad de Restitución de Tierras, de los cuales son receptores los ciudadanos que interactúan con la Entidad.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	(2) Fortalecer Puntos de Atención al Ciudadano de acuerdo con el Modelo de Servicio al Ciudadano	(Número de Sedes con Estrategia Implementada / Número de Sedes con Estrategia Programada)*100	100%	31/12/2014	<p>Se fortaleció la estrategia en 5 sedes (Barranquilla, Santa Marta, Apartadó, Pereira y Medellín), con fortalecimiento en infraestructura, tecnología y señalética</p> <p>A la fecha se fortaleció la estrategia en 16 sedes ( Popayán, Pasto, Bucaramanga, Plato, Cali, Barrancabermeja, Carmen de Bolívar, Cartagena, Villavicencio, Tumaco, Cúcuta, Mocoa, Ibagué, Caucasia, Bogotá y Sincelejo)</p>	Secretaría General	100%	<p>La actividad en el marco del Fortalecimiento de los Puntos de Atención al Ciudadano se evidencia en las Direcciones Territoriales, con lo cual se realizaron las adecuaciones físicas según correspondía en cada una y la puesta de los elementos de imagen e identidad institucional, así como de solución informática Digiturno. En este sentido se enuncian a continuación las intervenciones realizadas: Santa Marta, Barranquilla, Cartagena, Carmen de Bolívar, Valledupar, Sincelejo, Montería, Caucasia, Medellín, Pereira, Cali, Popayán, Pasto, Tumaco, Mocoa, Villavicencio, Bucaramanga, Barrancabermeja, Cúcuta, Apartadó, Quidó, Bogotá, Ibagué, Plato, concluyéndose así, 24 puntos de Atención al Ciudadano fortalecidos.</p> <p>Se evidencia documento en el cual se describen las características de los elementos de imagen e identidad institucional que hacen parte de las adecuaciones de los espacios de atención al ciudadano, los cuales incluyen entre otros incluyen avisos, buzones de sugerencias, digiturnos, silas, carteleras, entre otros.</p> <p>Igualmente se evidencia la entrega de dichos elementos a las sedes de las direcciones territoriales.</p> <p>Es importante precisar que las adecuaciones o la instalación de los elementos propios de imagen e identidad institucional en las sedes, estarán sujetos a los lineamientos estratégicos que desde el nivel nacional se impartan, por cuanto habrá sedes u oficinas cuya operación se transferirá a otras, situación que implicaría el cierre de las mismas y no se justificaria su adecuación física</p>

7.1 SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

ESTRATEGIA / MECANISMO	ACTIVIDADES	INDICADOR	META	FECHA FIN	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	RESULTADO	OBSERVACIONES OCI
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	(3) Operar los Canales de Servicio CONTACT CENTER (Telefónico y Escrito)	(Número de solicitudes contestadas / Número de solicitudes recibidas)*100	100%	31/12/2014	<p>Se contestó la totalidad de las solicitudes recibidas (1852 solicitudes contestadas de 1852 solicitudes recibidas)</p> <p>Para el periodo comprendido entre Mayo y Agosto (segundo cuatrimestre del año) se reportaron 3.370 PQR's a las cuales se les dio debido trámite conforme el procedimiento establecido y la dinámica de operación de los canales, dando cumplimiento al 100%</p> <p>En el marco del contrato 814 de 2014, cuyo objeto es prestar del servicio de operación de tecnología y comunicaciones para la recepción a través del canal escrito, telefónico y virtual de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a su vez que requieran información y orientación con plena autonomía técnica, administrativa y financiera que provean una solución integral para la atención de los ciudadanos (as) y víctimas de despojo, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales. En el último cuatrimestre del año, se reporta la gestión de PQR's en informe que reposa en el Link de Atención al Ciudadano de la página Web: <a href="http://restituciondeterras.gov.co/media/Atencion/Informe_PQRs_ene_nov_2014final.pdf">http://restituciondeterras.gov.co/media/Atencion/Informe_PQRs_ene_nov_2014final.pdf</a> 3.370 PQR's. Lo anterior, conforme el procedimiento establecido y la dinámica de operación de los canales, dando cumplimiento al 100% de los trámites realizados a través de esta plataforma, se mantiene el control y seguimiento a las respuestas según términos de Ley</p>	Secretaría General	97,6%	<p>La Unidad cuenta con el nuevo Contac Center, Millennium, el cual entró oficialmente en operación el día 30 de octubre de 2014, a través del cual se hace la recepción, distribución de los requerimientos que llegan a la Unidad y se da respuesta de acuerdo con los niveles de clasificación establecidos. Como parte de la operación con el nuevo contac center, la Unidad ha dispuesto a través de su página web la opción para que la ciudadanía presente igualmente sus requerimientos y pueda consultar la respuesta a sus peticiones.</p> <p>Parte de las actividades de la puesta en marcha consideró el entrenamiento y capacitación en las Direcciones Territoriales sobre el aplicativo CRM, especialmente, ingreso y manejo del aplicativo, consulta y cierre de casos y control de tiempos de respuesta.</p> <p>Las unidades funcionales en las cuales se encuentra implementado al 100% el aplicativo son: Direcciones Territoriales de Bogotá, Tolima, Valle del Cauca y la Dirección Jurídica.</p> <p>Al cierre del 2014, se registraron en el aplicativo 9.698 solicitudes (Dato publicado en la página web de la Unidad). De estas solicitudes es importante precisar, de conformidad con reporte suministrado por Atención al Ciudadano, que al cierre del 2014, el 79,66% de las solicitudes se encuentran cerradas, un 2,37% se encuentran dentro de los términos (No vencidos) y el 17,97% restante de las solicitudes están pendientes del cargue del documento de la respuesta.</p> <p>De acuerdo con los datos anteriores, se precisa un cumplimiento del 97,6% de las solicitudes recibidas y reportadas en el aplicativo al cierre de diciembre de 2014; se excluyen del cálculo el valor correspondiente a las solicitudes cuyo estado es "No vencido"</p>
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	(4) Socializar Política de Atención y Servicio al Ciudadano en las Direcciones Territoriales	(Número de Direcciones Territoriales Socializadas / Número de Direcciones Territoriales existentes URT)*100	100%	31/12/2014	<p>Se desarrollaron jornadas el 19- 20 junio en Quibdó, 4- 5 junio en Valledupar, 30- 31 Julio en Mocoa.</p> <p>En el marco de esta actividad, el objetivo es comunicar de manera integral a las Direcciones Territoriales la Política de Atención y Servicio al Ciudadano que se compila en el Documento Conpes 3785 de 2014 junto con la normatividad vigente en materia de Servicio al Ciudadano. En esta misma línea socializar el procedimiento creado para PQR's, mapas de riesgos y caracterización del proceso AC, así como brindar información sobre las acciones estratégicas del proceso contempladas de igual manera en el presente Plan. En este sentido, se da cumplimiento a la actividad interviniendo en las 17 Direcciones Territoriales, junto con sus sedes alternas, para un total de 23 puntos de socialización.</p>	Secretaría General	100,0%	<p>Se evidencia listado de asistencia del día 20 de noviembre de 2014, cuyo tema fue "Taller de Atención a la Ciudadanía", en el cual se observa la participación de las Direcciones Territoriales de Antioquia, Nariño, Meta, Cauca, Norte de Santander, Magdalena Medio, Valle del Cauca, Tolima y la sede de Caucaasia.</p> <p>Adicionalmente, se pudo verificar a través de listados de asistencia la realización de eventos donde se socializó la política de servicio y atención al ciudadano en las Direcciones Territoriales de Bogotá, Sucre, Córdoba, Atlántico y Magdalena.</p> <p>De acuerdo con las evaluaciones realizadas en los periodos anteriores por parte de la Oficina de Control Interno, se verificó que se cumplió con la socialización de la Política de Atención al Ciudadano en 13 Direcciones Territoriales para un cumplimiento del 100%.</p>
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	(5) Elaborar y socializar los Protocolos de Atención al Ciudadano (Presencial, telefónico y Virtual)	Protocolos elaborados y socializados	3	31/12/2014	<p>Se avanzó en el diseño de los siguientes protocolos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Protocolo para la atención en el canal presencial</li> <li>* Protocolo para la Atención del Canal Telefónico</li> <li>* Protocolo para la Atención en Campo</li> <li>* Protocolo para la Atención en el Canal Virtual</li> <li>* Protocolo para la Atención en el Canal Escrito</li> </ul> <p>Se encuentra en proceso la selección de expertos para el diseño de los protocolos de atención al Ciudadano.</p> <p>Se cuenta con el documento de Protocolos para cada uno de los canales de atención, mediante una cartilla diagramada e impresa, la cual se encuentra en proceso de entrega personalizada a cada uno de los colaboradores y servidores públicos de la Entidad. Paralelo a la actividad se realizaron campañas de socialización mediante las redes sociales dispuestas por la URT.</p>	Secretaría General	3	<p>Se evidencia Cartilla "Protocolos de Atención a la Ciudadanía", documento que reúne los lineamientos asociados a la atención presencial, escrita y telefónica.</p> <p>Actualmente, los profesionales de Atención al Ciudadano realizan la planificación de actividades para llevar a cabo la distribución y entrega de la cartilla para el 2015.</p> <p>En cuanto a las campañas de socialización, se cuenta la publicación del documento a través de la página web de la Unidad (<a href="http://restituciondeterras.gov.co/media/Atencion/Protocolos-de-atencion-al-ciudadano.pdf">http://restituciondeterras.gov.co/media/Atencion/Protocolos-de-atencion-al-ciudadano.pdf</a>)</p>
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	(6) Realizar Foros de Servicio al Ciudadano	Foros de Servicio al Ciudadano realizados	2	31/12/2014	<p>Se elaboró la ficha técnica para la contratación de los Foros de Servicios Ciudadanos</p> <p>No reporta avance para el presente informe</p> <p>Teniendo en cuenta la agenda de programación de procesos de sensibilización realizados por la Unidad, entre estos foros, talleres, encuentros nacionales, etc., tanto de nivel central como territorial, el Grupo de Atención al Ciudadano participación activamente de los mismos, considerando la no pertinencia de llevar a cabo otros adicionales, teniendo presente los tiempos y las actividades misionales importantes a gestionar.</p>	Secretaría General	0	Esta actividad se encuentra en proceso
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	(7) Realizar Talleres Experienciales en Servicio al Ciudadano	Talleres Experienciales en Servicio al Ciudadano	3	31/12/2014	<p>Se ha definido la realización de los Talleres Experienciales de Servicio al Ciudadano a partir del segundo semestre del año.</p> <p>Se ha definido la realización de los Talleres Experienciales de Servicio al Ciudadano a partir del último cuatrimestre del año.</p> <p>Mediante recursos de Cooperación, en el marco del RESULTADO 3: "La Unidad de Restitución de Tierras (URT) aumenta su capacidad Institucional", el Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, en cumplimiento de la Política Pública contó con un Modelo de sensibilización outdoor – experiencial, denominado Modelo de Transcendencia Laboral. En este sentido se realizaron 3 Talleres, abordando las temáticas de Pertenencia: las habilidades para el manejo de emociones y reacciones, el Reconocimiento: las habilidades para el logro de la asertividad en el manejo de las relaciones y comunicaciones, la Estructura: las habilidades de lectura de contextos, toma de decisiones y ejecución de acciones. Esto construye cultura de servicio interno, planeación y gestión, cultura de la legalidad y humildad + voluntad, principios de la Secretaría General. Los talleres se realizaron en Sopó, dirigidos a los servidores públicos y colaboradores de la Secretaría General.</p>	Secretaría General	3	Se evidencia la realización de tres talleres experienciales en Sopó, Cundinamarca, Noviembre 20, Diciembre 15, Diciembre 22

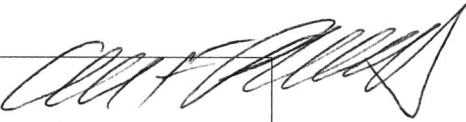






7.1 SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

ESTRATEGIA / MECANISMO	ACTIVIDADES	INDICADOR	META	FECHA FIN	ACTIVIDADES REALIZADAS		RESPONSABLE	RESULTADO	OBSERVACIONES DCI
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	(11) Realizar y entregar informe de las PQRS recibidas	Informe PQRS	2	31/12/2014	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.	Se han realizado 4 informes de PQRS correspondientes al periodo comprendido entre mayo y agosto. Los cuales fueron 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. En el siguiente Link se puede verificar el informe de PQR's <a href="http://restituciondeltierras.gov.co/media/Atencion/Informe_PQRs_ene_nov_2014final.pdf">http://restituciondeltierras.gov.co/media/Atencion/Informe_PQRs_ene_nov_2014final.pdf</a> , el cual se establece el consolidado de la gestión mes por mes, con corte al 30 de noviembre de 2014.	Secretaría General	2	Se evidencia publicado en la página web de la Unidad el Informe de Estadísticas de PQRS consolidado a Diciembre de 2014, en la cual se presenta el reporte de los requerimientos mensual, por tipología, por unidades funcionales, así como por las diferentes temáticas.

Seguimiento de la Estrategia	Firma:  Cargo: Jefe de la Oficina de Control Interno Nombre: William Florentino Roa Quiñones
------------------------------	--