



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 46

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

Septiembre 15 de 2014

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.restituciondetierras.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. | 8 |
| 5.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS | 8 |
| 5.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO..... | 10 |
| 7. ANEXOS | 14 |

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS | Página 3 de 46 |
| | PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | |

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 agosto 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, compilado por la Oficina Asesora de Planeación.
- 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 componente se pudo evidenciar la actualización de los mapas de riesgos de los procesos de la unidad en El SITIO, siendo la versión 2 aprobadas en las siguientes fechas:

- Planeación Estratégica 31-07-2014
- Articulación Interinstitucional 19-06-2014
- Gestión de Comunicaciones 9-06-2014



- Prevención y gestión de seguridad: 22-07-2014
- Atención al Ciudadano: 29-07-2014.
- Gestión del conocimiento e información: 20-06-2014.
- Mejoramiento Continuo: 31-07-2014.
- Gestión de Restitución de Tierras – Registro: 25-07-2014
- Gestión de Restitución de Tierras - Etapa Judicial: 24-06-2014.
- Medidas de Prevención: 13-06-2014.
- Gestión de Restitución de Derechos Étnico Territoriales - Caracterizaciones y Registro: 13-06-2014.
- Etapa Judicial (Gestión de Restitución de Derechos Étnicos Territoriales): 13-06-2014
- Cumplimiento Órdenes URT: 25-07-2014.
- Articulación para el Cumplimiento de Órdenes a entidades distintas a la URT: 17-07-2014.
- Gestión Documental: 17-06-2014
- Gestión TIC : 25-07-2014
- Gestión del Talento Humano: 1-07-2014.
- Gestión Contractual: 31-07-2014
- Gestión Financiera: 26-06-2014
- Gestión Logística y recursos físicos: 9-07-2014

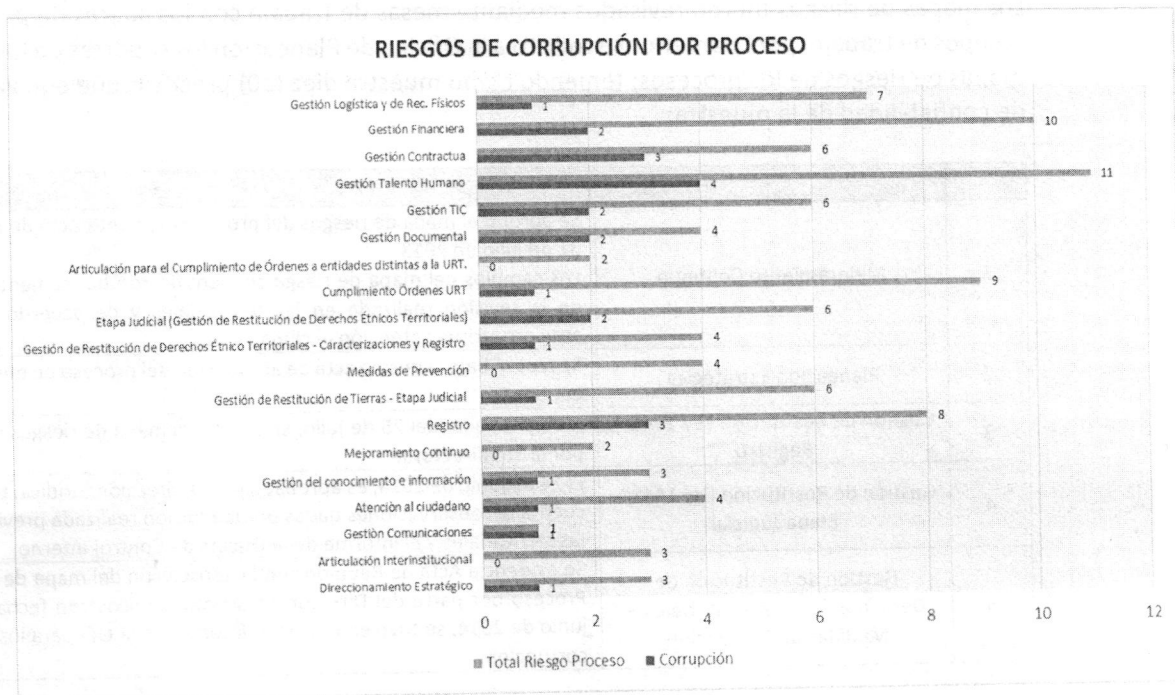
Los mapas de riesgos fueron revisados mediante mesas de trabajo con los líderes de proceso y sus equipos de trabajo, por lo anterior se solicitó a la Oficina de Planeación los soportes de los siguientes mapas de riesgos de los procesos; teniendo como muestra diez (10) procesos que equivalen al 95% de confiabilidad de la muestra:


| Nº | PROCESO | EVALUACIÓN |
|----|--|---|
| 1 | Mejoramiento Continuo | Se aprobó el mapa de riesgos del proceso mediante Acta de Reunión del 31 de julio de 2013. Los cambios del mapa de riesgo se identificaron básicamente resultado de la revisión realizada en las territoriales y de acuerdo al plan de anticorrupción y atención al ciudadano. |
| 2 | Planeación Estratégica | Se realiza bajo la misma acta de aprobación del proceso de mejoramiento continuo. |
| 3 | Gestión de Restitución Ley 1448 – Registro | Mediante acta del 25 de julio, se aprobó el mapa de riesgos del proceso por la Subdirectora. |
| 4 | Gestión de Restitución Ley 1448 – Etapa Judicial | El 24 de junio de 2014, es aprobado por la Dirección Jurídica; teniendo en cuenta las observaciones dadas por la revisión realizada previamente en las territoriales y el informe de la Oficina de Control Interno. |
| 5 | Gestión de Restitución de Derechos étnicos territoriales – Medidas de Prevención | Se evidencia Acta de Reunión con la aprobación del mapa de riesgos del Proceso por parte del Director de Asuntos Étnicos con fecha del 13 de junio de 2014, se tuvo en cuenta el informe de la OCI para los riesgos de corrupción. |



| Nº | PROCESO | EVALUACIÓN |
|----|---|--|
| 6 | Gestión de Restitución de Derechos étnicos territoriales – Caracterización y Registro | Se realiza bajo la misma acta de aprobación del proceso de Medidas de Prevención. |
| 7 | Gestión de Restitución de Derechos étnicos territoriales – Etapa Judicial | Se realiza bajo la misma acta de aprobación del proceso de Medidas de Prevención. |
| 8 | Gestión Post-fallo - Cumplimiento Ordenes URT | Se evidencia el Acta del 25 de julio de 2014, donde se aprueba el mapa de riesgos por parte de la Subdirectora. |
| 9 | Gestión Documental | Mediante acta del 17 de Junio de 2014, la Directora de Grupo de Gestión de Seguimiento y Operaciones Administrativas aprueba el mapa de riesgos con base en el trabajo realizado por las territoriales y el informe de riesgos corrupción emitido por la Oficina de Control Interno. |
| 10 | Gestión Financiera | El 26 de junio de 2014, se aprueba el mapa de riesgos por el Coordinador Económico y Financiero. Para lo anterior se tuvo en cuenta el trabajo en las territoriales y el informe emitido por la Oficina de Control Interno. |

De acuerdo a la revisión realizada se pudo evidenciar la identificación de noventa y nueve (99) riesgos de los cuales veintiséis (26) se identificaron como de corrupción, representando el 26% del total de los riesgos. Incrementando se la identificación de estos riesgos en un 31% con respecto al año anterior.



| | | |
|---|---|-----------------------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS | Página 7 de 46 |
| | PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | |

Por otra parte, el avance de la actividad “Actualizar la guía de administración de riesgos de la URT”, se pudo evidenciar que la Guía de Julio de 2014 se encuentra publicada y disponible en el SITIO.

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”¹.

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.

Dentro de las actividades previstas para “Realizar sensibilizaciones sobre la administración de riesgos a los funcionarios y colaboradores de la URT”, es importante incluir la política de administración de los riesgos a nivel nacional.

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

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



vez se establezcan los responsables acorde con los procesos y procedimientos susceptibles de riesgos de corrupción en la entidad”².

Es importante que el control de las versiones de los mapas de riesgos se realice bajo los parámetros establecidos del control de documentos, lo cual facilitara realizar la trazabilidad de las actualizaciones de los mapas de riesgo, así como el comportamiento del nivel de los riesgos años tras año.

5.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

En cuanto a la estrategia antitrámites de la Unidad, se avanzó en 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 sí como gobierno en línea.

Así mismo, dentro de este componente la Unidad viene adelantando el estudio de racionalización con relación al trámite identificado, el cual se tiene previsto finalizar el 30 de septiembre del presente año.

Mediante el estudio de racionalización se pudo identificar la actualización y aprobación de nueve procedimientos con sus respectivos formatos, protocolos, guías e instructivos, esta labor se derivó de mesas de trabajo en las que participaron la Subdirección general, Dirección social, Dirección Catastral, Dirección Jurídica y Direcciones territoriales.

5.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Dentro de las actividades del componente de rendición de cuentas al corte del 31 de agosto de 2014, la Unidad ha realizado quince audiencias públicas de rendición de cuentas de las 18 programadas, que representa un avance del 83%.

Es importante, indicar que estas actividades se realizaron bajo los lineamientos generados de la actualización de la estrategia de rendición de cuentas, así como de los indicados por la Dirección Social, con los cuales se buscó realizar de manera unificada y armónica las audiencias de rendición de cuentas; lineamientos que dieron como resultado una gran participación de los grupos de interés convocados, según se evidenció en los respectivos listados de asistencia.

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



Los informes de rendición de cuentas, igualmente se elaboraron de conformidad con los lineamientos establecidos y se encuentran publicados en la página web de la Unidad. Estos informes consolidan la gestión de las direcciones territoriales en función de los procesos misionales y aspectos de atención al ciudadano, específicamente atención de PQRS. Igualmente, incluyen respuesta a los compromisos generados de la rendición de cuentas del año anterior, así como los compromisos generados para la vigencia actual y los resultados de la evaluación de la audiencia de rendición de cuentas.

Las tres audiencias públicas pendientes por ejecutar son las de las direcciones territoriales Cesar y Norte de Santander y la del orden Nacional.

De la evaluación realizada a los documentos que soportan de las actividades de rendición de cuentas, específicamente los registros de asistencia, se evidenció poca unidad en el uso del formato establecido, "ASISTENCIA A AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS - CÓDIGO: CO-FO-07 - VERSIÓN: 1" el cual se encuentra aprobado desde el 25 de mayo de 2014. Se observó, por ejemplo los registros de la DT de Bogotá, el cual se realiza en un formato diferente al establecido y no se diligencia información que permita dar trazabilidad del evento, como objetivo, fecha, lugar, entre otros. En la DT Popayán, se usó el formato "INSCRIPCIÓN A AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS - CÓDIGO: CO-FO-06 - VERSIÓN: 1", la DT Nariño hizo uso del formato "LISTADO DE ASISTENCIA - CÓDIGO: GD-FO-23 - VERSIÓN: 1" y la DT Tolima el formato "LISTADO DE ASISTENCIA - CÓDIGO: MC-FO-02 - VERSIÓN: 1".

Otras actividades que dan cuenta del avance en la implementación de la estrategia de rendición de cuentas, es la continuidad en el uso de las herramientas de comunicación que han permitido fortalecer la presencia de la Unidad en los diferentes medios de comunicación impresos, audiovisuales y virtuales, así como espacios presenciales como foros, ferias, conversatorios, entre otros. Los resultados de estas actividades fue monitoreada por la Oficina Asesora de Comunicaciones, en los cuales se da cuenta de las evaluaciones obtenidas a nivel nacional, regional y local en tres rangos de evaluación "Mala", "Neutra" y "Buena". En este punto es importante precisar que para el mes de agosto no se contó con el informe de monitoreo por parte proveedor, esto por culminación del contrato. Para este mes, la Oficina Asesora de Comunicaciones realizó directamente el monitoreo, el cual consistió en verificar en los diferentes medios de comunicación, noticias relacionadas con la Unidad de Restitución de Tierras. Se pudo evidenciar con los profesionales de la Oficina Asesora de Comunicaciones dicho monitoreo a través de los reportes presentados mediante correos electrónicos. Se menciona algunos a continuación: "Medio: El Pílon. Avanza acción para restituir tierras en Pailitas", "Medio: ATLINNOVACION. Unidad de Restitución de Tierras busca devolver predios despojados por alias "Omega" en el sur del Cesar", "Costa Noticias. Restituidas tierras que "El Clan Castaño" le arrebató a Yolanda Izquierdo", "El Espectador. Restituyen tierras arrebatadas por las AUC a reclamante asesinada Yolanda Izquierdo", "La W Caracol Radio. Restituidas tierras que "El clan Castaño" le "arrebató" a Yolanda Izquierdo", "Vanguardia Liberal. Cidh otorga medidas cautelares a líderes de tierras en Antioquia".



Se verificó igualmente la realización de quince (15) eventos de comunicación efectiva para el periodo mayo – agosto de 2014, sobre los cuales no fue preciso establecer el cumplimiento, teniendo en cuenta que las actividades realizadas no están sujetas a una programación previa, están surgen de requerimientos o necesidades detectadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones.


En cuanto a la actividad definida como “Habilitar espacios virtuales interactivos para el proceso de rendición de cuentas” para el cual se establece el indicador “(Espacios virtuales habilitados / espacios virtuales solicitados) * 100” se presenta como avance “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”; en el cual no se establece claramente en “cuanto” se ha ampliado los espacios virtuales en la Unidad.

5.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para este componente y en el marco de la Estrategia de Gobierno en Línea, en su componente de Información, se actualizó la siguiente información básica para la Unidad relacionada 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.

Con respecto al portafolio de servicios de la unidad, se está adelantando la consolidación de la información suministrada por las diferentes áreas misionales y de apoyo que articulan con el proceso transversal de Atención al Ciudadano. Este documento se define en el marco de la elaboración de los Protocolos de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta aspectos como la caracterización de trámites, servicios y ciudadanos, gestión social, enfoque diferencial, así como el enfoque del servicio.

Se recomienda que esta caracterización se articule con los requerimientos establecidos en la Estrategia de Gobierno en línea donde se establece que “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


| | | |
|---|---|------------------------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS | Página 11 de 46 |
| | PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | |

integrarse al Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, definiendo claramente las áreas responsables y periodos de ejecución.

En cuanto a los puntos de atención al ciudadano de acuerdo con el modelo de servicio al Ciudadano (MAC), se cuenta con un avance del 45,8% de avance, que corresponde a 11 zonas de atención en las Direcciones territoriales. Lo anterior como resultado de las mesas de trabajo y visitas adelantadas a las territoriales y del trabajo adelantado por parte del Grupo de Atención al ciudadano para el diseño y adecuación de las zonas de atención al ciudadano.

Este ítem la Secretaría General reporta avances de la actividad del Fortalecimiento de los Puntos de Atención al Ciudadano el cual está determinado por cinco (5) Etapas: (i) Etapa Diagnóstico de las zonas de Atención al Ciudadano: La cual se ha desarrollado en cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana NTC 647, de Accesibilidad a Medios Físicos, Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Con un cumplimiento del 100% ii) Etapa Propuesta Modelo de Espacios Físicos, iii) Levantamiento de Planos Arquitectónicos de las Áreas de Atención: A la fecha se cuenta con los planos arquitectónicos de las Zonas de Atención de las Direcciones Territoriales a continuación mencionadas: Apartadó, Medellín, Barranquilla, Popayán, Santa Marta, Pasto, Bucaramanga, Plato, Pereira, Cali, Barrancabermeja, Carmen de Bolívar, Cartagena, Villavicencio, Tumaco, Cúcuta, Mocoa, Ibagué, Cauca, Bogotá y Sincelejo. iv) Etapa de Adecuación: avance del 45,8% que equivale a (11) sedes completamente adecuadas. v) Etapa que corresponde a valores agregados como parte del Proyecto de Fortalecimiento de la imagen institucional que consta de: a) Mediante el contrato 811 de 2014, se adquirió una solución tecnología que lo compones de un software, hardware, pantalla de ordenación de turnos y todos sus componentes el cual será instalado en los puntos de atención al ciudadano del orden territorial y nivel central de la URT, lo que permitirá contar con estadísticas en tiempo real del número de ciudadanos que visitan la URT en cada región a su vez se contara con la calificación de atención, la inclusión de videos institucionales entre otras. Su evidencia contractual, documental y fotográfica reposa en los archivos del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano. b) Mediante el contrato 984 de 2014, se contará con la instalación de avisos y señalización institucional, reseñadores guías, buzón de sugerencias, carteleras de piso, fileros, mesas auxiliares, posters, kids stand institucional, vinilos institucionales y demás elementos inherentes al fortalecimiento de las oficinas territoriales y de atención al ciudadano del nivel central y territorial de la URT.

En cuanto a la actividad, operar los Canales de Servicio CONTACT CENTER la Secretaria General reporta para el periodo entre mayo y agosto 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% con corte al 30 de junio. Adicionalmente, se adelantó de manera conjunta con OTI el ajuste y desarrollo del módulo de administración para el formulario Web de PQR'S, el formulario se estima entre en producción a finales del mes de julio.

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS | Página 12 de 46 |
| | PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | |

La socialización de la Política de Atención y Servicio al Ciudadano en las Direcciones Territoriales, presenta un avance del 29,2%, en este periodo se pudo evidenciar actividades relacionadas en los meses de junio con Quibdó y Valledupar, y en Julio en Mocoa.

Para la actividad establecida de elaboración y socialización de los Protocolos de Atención al Ciudadano, se indica un avance del 100%, la cual se encontraba prevista finalizar en el mes de diciembre. En este sentido el proceso de Atención al Ciudadano elaboró el documento de Protocolos de Atención, cuyo fin establecido es el de guiar a los servidores públicos de la Unidad de Restitución de Tierras en la creación de interacciones efectivas para la atención, mediante el uso de los protocolos de servicio, de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y sugerencias a través de los canales de atención dispuestos, realizadas por los ciudadanos que hacen uso de los trámites y servicios de la Entidad.

Los protocolos incluyen dentro de su contenido: ¿qué es el servicio a la ciudadanía?, perfil del servidor público, enfoque de servicio a la ciudadanía en la URT, perfil de la ciudadanía que acude a la URT, principios atención al ciudadano y los protocolos para la atención al ciudadano como atención en campo, atención en el canal virtual, canal escrito, entre otros.

La actividad de participación de las ferias ciudadanas, tuvo un avance del 33%, de las cuales se participó en las Ferias Diamante del Caribe, programadas para el mes de Julio en las ciudades de Bucaramanga, Montería, Cartagena y Barranquilla. Así como en Tumaco en el marco del Programa nacional de Servicio al ciudadano liderado por le DNP.

La estructura implementada para la gestión de PQR a través del operador, y las herramientas tecnológicas que soportan el proceso, permiten la generación en línea de los diferentes informes y estadísticas presentados en la matriz de informes con corte a junio 30 de 2014.

6. RECOMENDACIONES

- Incluir explícitamente en el capítulo 5 la descripción de la política de gestión de riesgos o mediante "acto administrativo u otro documento a través del cual definen y adoptan las Políticas de Administración del Riesgo"³.
- Es importante que la OAP 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 establece "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

³ Departamento Administrativo de la Función Pública. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el estado Colombiano MECI 2014. Pág. 61.



recomendación sino ser asociada a una política de operación de obligatorio cumplimiento para todos los procesos.

- Aunque la actividad de seguimiento a los planes de manejo de los riesgos no se ha iniciado en la Unidad debido a que recientemente han sido actualizados en su versión dos, es importante que se inicie de manera inmediata dicho seguimiento a los controles establecidos, toda vez que se debe “garantizar la toma de decisiones oportunas desde el más alto nivel de la organización mediante la coordinación de actividades tendientes a reducirlos y evitarlos, y que a su vez se establezcan los responsables acordes a los procesos y procedimientos susceptibles de riesgos de corrupción en la entidad.”, de acuerdo a lo establecido por la Cartilla Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano. Así mismo, tal y como lo enuncia la misma guía, “teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, 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 (Subrayado por la OCI).
- Para poder cumplir con la actividad de “verificación”, es importante que se ajuste la herramienta mapa de riesgos que contenga 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 cuando estos seguimientos se realicen.
- Dentro de las actividades previstas para “Realizar sensibilizaciones sobre la administración de riesgos a los funcionarios y colaboradores de la URT”, es importante incluir la política de administración de los riesgos a nivel nacional.
- 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 o formatos dispuestos para el registro correspondiente, que permitan dar trazabilidad de las actividades realizadas.
- Para dar cuenta de gestión de la Oficina Asesora de Comunicaciones sobre la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es importante la planeación y programación de actividades que permitan medir los avances cuantitativos respecto a las actividades formuladas y se pueda determinar su 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.



- 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.
- Se recomienda que los próximos reportes a los avances, además de incluir los resultados de tipo cualitativo, se incluyan los niveles de cumplimiento cuantitativo, es decir sobre la base de los indicadores y metas que se han establecido dentro del mismo plan.
- 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.

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: Equipo OCI

Revisó: William Florentino Roa Quiñones



| ESTRATEGIA / MECANISMO | ACTIVIDADES | INDICADOR | META | FECHA FIN | PUBLICACIÓN | | | RESPONSABLE | ANOTACIONES | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO |
|--|---|---|------|------------|-------------|---|--|---|---|--|
| | | | | | ENERO 31 | ABRIL 30 | AGOSTO 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 | SI | En desarrollo de esta actividad se ha validado el mapa de riesgos de la entidad, el cual incluye los riesgos de corrupción. Se encuentra en proceso de actualización los planes de manejo de riesgos. | Se actualizó y aprobó el mapa de riesgos de la entidad, el cual incluye los riesgos de corrupción y los respectivos planes de manejo. Estos se encuentran disponibles en EL SITIO. | Oficina Asesora de Planeación / Líderes de proceso / Direcciones Territoriales. | Para la aprobación de los mapas se realizaron mesas de trabajo con los líderes de proceso y sus equipos de trabajo. Las actas de aprobación se encuentran disponibles en el archivo de la Oficina Asesora de Planeación. | Para los mapas de riesgos se pudo evidenciar la publicación del SITIO de la actualización de los 21 mapas de riesgos de los procesos de la Unidad. |
| 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 | SI | 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. | Oficina Asesora de Planeación / Líderes de proceso. | La guía para la administración del riesgo se actualizó con base en las recomendaciones del Informe de evaluación de seguimiento y control al plan anticorrupción y de atención al ciudadano a 31 de diciembre de 2013, elaborado por la Oficina de Control Interno el 3 de febrero de 2014 y publicado en la página web de la | Se evidencio la publicación de la Guía para la administración del riesgo versión 2. |





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 16 de 46



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PÁGINA:

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

CÓDIGO:

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

VERSIÓN: 0

| ESTRATEGIA / MECANISMO | ACTIVIDADES | INDICADOR | META | FECHA FIN | PUBLICACIÓN | | | RESPONSABLE | ANOTACIONES | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO |
|--|--|--|------|------------|-------------|--|---|---|---|---|
| | | | | | ENERO 31 | ABRIL 30 | AGOSTO 31 | | | |
| | | | | | | | | | Unidad, los resultados de la socialización de los mapas de riesgos en las direcciones territoriales y la actualización del MECI. | |
| 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 | SI | 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 | Oficina Asesora de Planeación / Líderes de proceso. | Estas sensibilizaciones se han realizado de forma presencial y en ellas se han socializado los riesgos, controles, políticas de operación y planes de manejo, asociados a cada uno de los procesos. | De acuerdo a la información reportada por la oficina de planeación, para el año 2014, se programaron 28 actividades de las cuales se han realizado 13 actividades para este corte. En conclusión el avance en el año 2014 es de 20 actividades, para un avance del 72%, quedando pendiente por ejecutar en el último periodo 8 actividades. |
| Metodología para la | (4) Hacer seguimiento | Seguimiento realizado | 3 | 31/12/2014 | SI | Se avanza en la programación del | En desarrollo de la actualización y | Oficina Asesora de | | Se ha realizado un seguimiento mediante un |



MinAgricultura
Ministerio de Agricultura
Dian de Bogotá

PROSPERIDAD PARA TODOS

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.restituciondetierras.gov.co



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 17 de 46



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PÁGINA:

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

CÓDIGO:

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

VERSIÓN: 0

| ESTRATEGIA / MECANISMO | ACTIVIDADES | INDICADOR | META | FECHA FIN | PUBLICACIÓN | | | RESPONSABLE | ANOTACIONES | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO |
|---|---|-----------------------------|------|------------|-------------|---|---|---|---|--|
| | | | | | ENERO 31 | ABRIL 30 | AGOSTO 31 | | | |
| identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo | al plan de manejo del mapa de riesgos de corrupción. | | | | | seguimiento a los planes de manejo a partir del segundo semestre del año. | 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. | Planeación / Líderes de proceso / Direcciones Territoriales | | ejercicio de la actualización del mapa de riesgos a todos los procesos de la Unidad, quedando pendiente dos seguimientos. |
| Estrategia Antitrámites | (1) Actualizar la información del trámite "solicitud de inclusión en el registro de tierras despojadas y abandonadas forzosa e", en el Sistema Único de Identificación de Trámites (SUIT v. 3). | Trámite inscrito en el SUIT | 1 | 30/06/2014 | SI | Partiendo de la solicitud de inclusión de 2 trámites en el SUIT (inclusión en el registro de tierras despojadas y abandonadas forzosa e 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 | Se actualizó la información del trámite "Solicitud de inscripción en el registro de tierras despojadas y abandonadas forzosa e", 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 | Oficina Asesora de Planeación / Líderes de proceso. | https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/governmentsservices/T5797/maximized | Se evidencia en la página de Gobierno en Línea link https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/governmentsservices/T5797/maximized , la actualización del trámite "Solicitud de inscripción en el registro de tierras despojadas y abandonadas forzosa e" |




MinAgricultura
Ministerio de Agricultura
Desarrollo Rural

PROSPERIDAD
PARA TODOS

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.restituciondetierras.gov.co

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS | Página 18 de 46 |
| | PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | |



| | |
|---|------------|
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS | PÁGINA: |
| PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA | CÓDIGO: |
| SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014 | VERSIÓN: 0 |

| ESTRATEGIA / MECANISMO | ACTIVIDADES | INDICADOR | META | FECHA FIN | PUBLICACIÓN | | | RESPONSABLE | ANOTACIONES | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO |
|--------------------------------|---|--|------|------------|-------------|--|---|--|---|--|
| | | | | | ENERO 31 | ABRIL 30 | AGOSTO 31 | | | |
| | | | | | | información del trámite "Solicitud de inclusión en el registro de tierras despojadas y abandonadas forzosamente". | directamente en el Portal del Estado Colombiano (PEC) – www.gobiernoonline.gov.co. | | | |
| 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 | SI | 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. | | Esta actividad se tiene prevista finalizar el 30 de septiembre de 2014. |
| Estrategia Antitrámites | (3) Actualizar los procedimientos del trámite, teniendo en cuenta los resultados | (Procedimientos del trámite actualizados / Procedimientos del trámite con requerimientos | 100% | 31/12/2014 | | En el marco de la mejora continua, se realizó la actualización de 9 procedimientos relacionados con el Proceso de Registro. Estos son: 1) Macrofocalización, 2) Recepción de solicitudes | Se aprobaron los 9 procedimientos del proceso de Registro, así como sus respectivos instrumentos (43 formatos, 1 Manual, 7 Protocolos, 7 Instructivos, 4 Guías). | Oficina Asesora de Planeación / Líder del proceso. | Para la documentación y la revisión de los procedimientos e instrumentos del proceso de Registrase realizaron mesas de trabajo en las que | A la fecha se han aprobado los nueve procedimientos relacionados, se tiene previsto terminar dicha actividad el 31 de diciembre de 2014. |




MinAgricultura
Ministry of Agriculture
& Rural Development

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

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.restituciondetierras.gov.co

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS | Página 19 de 46 |
| | PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | |



| | |
|---|------------|
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS | PÁGINA: |
| PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA | CÓDIGO: |
| SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014 | VERSIÓN: 0 |

| ESTRATEGIA / MECANISMO | ACTIVIDADES | INDICADOR | META | FECHA FIN | PUBLICACIÓN | | | RESPONSABLE | ANOTACIONES | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO |
|-------------------------|---|--|------|------------|-------------|---|--|---|--|--|
| | | | | | ENERO 31 | ABRIL 30 | AGOSTO 31 | | | |
| | del estudio de racionalización | to de actualización) *100 | | | | 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. | los cuales fueron publicados en EL SITIO. | | participaron la Subdirección General, la Dirección Social, la Dirección Catastral y de Análisis Territorial, la Dirección Jurídica de Restitución, la Oficina Asesora de Planeación. | |
| 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 | (Número de actividades del procedimiento del trámite elaboradas en línea / número de actividades del procedimiento del trámite susceptibles de | 50% | 31/12/2014 | SI | 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. | Oficina de Tecnologías de Información / Líder del proceso, Direcciones Territoriales. | | La Unidad ha venido realizando el estudio de racionalización junto con los líderes de los procesos misionales para identificar las actividades susceptibles de ser simplificadas, eliminadas o automatizadas de los procedimientos del trámite. Por lo anterior la Unidad dentro del sistema de Registro para las solicitudes relacionadas a las microzonas, se estableció expedir |



MinAgricultura
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

PROSPERIDAD PARA TODOS

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.restituciondeltierras.gov.co



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 20 de 46



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PÁGINA:

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

CÓDIGO:

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

VERSIÓN: 0

| ESTRATEGIA / MECANISMO | ACTIVIDADES | INDICADOR | META | FECHA FIN | PUBLICACIÓN | | | RESPONSABLE | ANOTACIONES | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO |
|------------------------|---|--|------|------------|-------------|--|--|---|---|--|
| | | | | | ENERO 31 | ABRIL 30 | AGOSTO 31 | | | |
| | racionalización | hacerse en línea)*100 | | | | | | | | automáticamente los consecutivos y actos administrativos del trámite para que los responsables de sustanciar los casos puedan generar dichos documentos en línea y de manera controlada. En el primer trimestre se expidieron automáticamente alrededor de 29 Actos Administrativos. |
| 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 | SI | Se actualizó la estrategia de rendición de cuentas de la URT para el año 2014, la cual se encuentra publicada en la página web de la Entidad. Esta incluye el conjunto de actividades propuestas conforme a los lineamientos de información, diálogo e incentivos propuestos en el Conpes 3654 de 2010 y demás marco normativo | Meta cumplida a 30 de abril de 2014. | Oficina Asesora de Planeación / Líderes de proceso. | | Esta actividad se cumplió en abril de 2014. |
| Rendición de Cuentas | (2) Fortalecer la presencia de la URT en redes | Herramientas de comunicación | 24 | 31/12/2014 | SI | Se implementaron 24 herramientas de comunicación para fortalecer la presencia de la URT en medios y redes | Se implementaron 24 herramientas de comunicación para fortalecer la presencia de la URT en | Oficina Asesora de Comunicaciones. | 1. Cuñas (5 cuñas) 2. Comerciales en tv (5 comerciales) 3. Infografías (10) 4. Avisos impresos | Para el periodo evaluado, mayo - agosto de 2014, se evidencia la implementación de las herramientas de |



MinAgricultura

PROSPERIDAD PARA TODOS

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.restituciondetierras.gov.co



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 21 de 46



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PÁGINA:

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

CÓDIGO:

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

VERSIÓN: 0

| ESTRATEGIA / MECANISMO | ACTIVIDADES | INDICADOR | META | FECHA FIN | PUBLICACIÓN | | RESPONSABLE | ANOTACIONES | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO | |
|------------------------|------------------------------------|---------------|------|-----------|-------------|--|---|-------------|---|---|
| | | | | | ENERO 31 | ABRIL 30 | | | | AGOSTO 31 |
| | sociales y medios de comunicación. | implementadas | | | | <p>sociales. Se evidencia un incremento de 2510 seguidores en la cuentas de Titear "@restitución, 2447 en la cuenta @sabogal y 758 nuevos seguidores en la cuenta de Facebook.</p> | <p>medios y redes sociales. Con respecto a abril 30 de 2014 se evidencia un incremento de 4411 seguidores en la cuentas de Twitter "@urestitución, 6184 en la cuenta @rsabogaly62 3 nuevos seguidores en la cuenta de Facebook. A la fecha contamos con un total de 9.310 seguidores en las cuentas de Twitter "@urestitución, 9.900 en la cuenta @rsabogal y 2.764 nuevos seguidores en la cuenta de Facebook.</p> | | <p>en prensa 5. Programas de documentales (40) 6. Estrategia para manejo de redes sociales y multimedia (1) 7. Estrategia audiovisual para redes sociales 8. Free press 9. Publicaciones en página web de la Unidad 10. Boletines de comunicación externa a nivel nacional 11. Material impreso con oferta institucional 12. Producciones musicales 13. Relacionamiento con medios (regional-nacional-internacional) 14. Ruedas de Prensa 15. Eventos de socialización de la política de</p> | <p>comunicación de tipo impresa, audiovisual, radial, internet, redes sociales, relacionamiento con medios de comunicación a nivel nacional y regional, ruedas de prensa, foros, encuentros y talleres.</p> |



MinAgricultura
 Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

PROSPERIDAD PARA TODOS

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



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 22 de 46



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PÁGINA:

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

CÓDIGO:

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

VERSIÓN: 0

| ESTRATEGIA / MECANISMO | ACTIVIDADES | INDICADOR | META | FECHA FIN | PUBLICACIÓN | | | RESPONSABLE | ANOTACIONES | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO |
|------------------------|-------------|-----------|------|-----------|-------------|----------|-----------|-------------|--|--|
| | | | | | ENERO 31 | ABRIL 30 | AGOSTO 31 | | | |
| | | | | | | | | | restitución 16. Publicación de órdenes judiciales (radio-prensa-tv) 17. Visitas a zonas restituidas con medios de comunicación 18. Material informativo y pedagógico orientado a facilitar la participación de los colombianos en el proceso 19. Entrenamiento a voceros de la institución 20. Foros académicos sobre ley 1448 de 2011 21. Diplomados y talleres sobre Restitución 22. Ferias de atención al ciudadano 23. Estrategia de comunicación con instituciones constructoras de paz para consolidar un lenguaje | |



MinAgricultura
Ministerio de Agricultura
y Desarrollo Rural

PROSPERIDAD PARA TODOS

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.restituciondetierras.gov.co



| ESTRATEGIA / MECANISMO | ACTIVIDADES | INDICADOR | META | FECHA FIN | PUBLICACIÓN | | | RESPONSABLE | ANOTACIONES | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO |
|------------------------|---|---|------|------------|-------------|--|---|--|--|--|
| | | | | | ENERO 31 | ABRIL 30 | AGOSTO 31 | | | |
| Rendición de Cuentas | (3) Realizar eventos de comunicación efectiva 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 | SI | 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 desocialización de la Ley de Víctimas, un evento de entrega de proyectos productivos y una visita con medios de comunicación a zonas de restitución) | Oficina Asesora de Comunicaciones / Direcciones Territoriales. | común. 24. Estrategia para manejo de crisis | Se verifica la realización de 15 eventos en el periodo mayo - agosto de 2014, a través de los registros fotográficos que soportan dichas actividades: 1. Zambrano - Bolívar: Socialización Ley de Víctimas y Restitución de Tierras y entrega de proyectos productivos 9 de mayo de 2014, Morroa - Sucre: Entrega de sentencias y certificados de asignación de viviendas 10 de mayo de 2014. 3. Silvania - Cundinamarca: Socialización 1448 y entrega de títulos 17 de mayo de 2014. 4. Turbo - Antioquia: Entrega de títulos, presentación de demandas y feria de atención al ciudadano 29 de mayo de 2014. 5. Tablón de Gómez - Nariño: Entrega de títulos, presentación de |



MinAgricultura
Ministerio de Agricultura
y Desarrollo Rural

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

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.restituciondetierras.gov.co



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 24 de 46



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PÁGINA:

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

CÓDIGO:

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

VERSIÓN: 0

| ESTRATEGIA / MECANISMO | ACTIVIDADES | INDICADOR | META | FECHA FIN | PUBLICACIÓN | | | RESPONSABLE | ANOTACIONES | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO |
|------------------------|-------------|-----------|------|-----------|-------------|----------|-----------|-------------|-------------|--|
| | | | | | ENERO 31 | ABRIL 30 | AGOSTO 31 | | | |
| | | | | | | | | | | <p>demandas y feria de atención al ciudadano 30 de mayo de 20146. El Dorado - Meta: Presentación de demanda Étnica y feria de atención al ciudadano 5 de junio de 20147. Aguachica - Cesar: Entrega de predio por compensación, entrega de sentencias y feria de atención al ciudadano 7 de junio de 20148. Macondo - Antioquia: Socialización de la ley de Víctimas y Restitución de Tierras 7 de junio de 2014 9. Montería – Córdoba: Socialización de la ley de Víctimas y Restitución de Tierras 9 de junio de 201410. Paquemás - Antioquia: Socialización de la ley de Víctimas y Restitución de Tierras 9 de junio de 201411. Mutatá - Antioquia: Socialización de la ley de Víctimas y Restitución de Tierras 11 de junio de 201412. San Juan Nepomuceno - Bolívar:</p> |



MinAgricultura

PROSPERIDAD PARA TODOS

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.restituciondetierras.gov.co



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 25 de 46



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

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

PÁGINA:

CÓDIGO:

VERSIÓN: 0

| ESTRATEGIA / MECANISMO | ACTIVIDADES | INDICADOR | META | FECHA FIN | PUBLICACIÓN | | | RESPONSABLE | ANOTACIONES | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO |
|------------------------|---|--|------|------------|-------------|---|---|------------------------------------|---|---|
| | | | | | ENERO 31 | ABRIL 30 | AGOSTO 31 | | | |
| 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 | SI | 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. | Oficina Asesora de Comunicaciones. | Se cumplió con el total de informes propuestos a elaborar en el periodo | Entrega de títulos y feria de atención al ciudadano 10 de junio de 2014. Santander de Quilichao - Cauca: Presentación de demanda Étnica y feria de atención al ciudadano 11 de junio de 2014. Cartago - Valle del Cauca: Entrega de títulos y feria de atención al ciudadano 13 de junio de 2014. Chibolo-Magdalena: Recorrido con 30 medios de comunicación por los proyectos productivos de la zona 28 de agosto Se verifica la realización de 15 eventos en el periodo mayo - agosto de 2014, a través de los registros fotográficos que soportan dichas actividades: 1. Zambrano - Bolívar: Socialización Ley de Víctimas y Restitución de Tierras y entrega de proyectos productivos 9 de mayo de 2014 2. Morroa - Sucre: |



MinAgricultura
Sistema Nacional de Desarrollo Rural

PROSPERIDAD PARA TODOS

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.restituciondetierras.gov.co



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 26 de 46



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PÁGINA:

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

CÓDIGO:

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

VERSIÓN: 0

| ESTRATEGIA / MECANISMO | ACTIVIDADES | INDICADOR | META | FECHA FIN | PUBLICACIÓN | | | RESPONSABLE | ANOTACIONES | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO |
|------------------------|-------------|-----------|------|-----------|-------------|----------|-----------|-------------|-------------|---|
| | | | | | ENERO 31 | ABRIL 30 | AGOSTO 31 | | | |
| | | | | | | | | | | Entrega de sentencias y certificados de asignación de viviendas 10 de mayo de 2014 3. Silvania - Cundinamarca: Socialización 1448 y entrega de títulos 17 de mayo de 2014 4. Turbo- Antioquia: Entrega de títulos, presentación de demandas y feria de atención al ciudadano 29 de mayo de 2014 5. Tablón de Gómez - Nariño: Entrega de títulos, presentación de demandas y feria de atención al ciudadano 30 de mayo de 2014 6. El Dorado - Meta: Presentación de demanda Étnica y feria de atención al ciudadano 5 de junio de 2014 7. Aguachica - Cesar: Entrega de predio por compensación, entrega de sentencias y feria de atención al ciudadano 7 de junio de 2014 8. Macondo - Antioquia: |



MinAgricultura
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

PROSPERIDAD PARA TODOS

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.restituciondetierras.gov.co



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 27 de 46



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PÁGINA:

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

CÓDIGO:

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

VERSIÓN: 0

| ESTRATEGIA / MECANISMO | ACTIVIDADES | INDICADOR | META | FECHA FIN | PUBLICACIÓN | | | RESPONSABLE | ANOTACIONES | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO |
|------------------------|-------------|-----------|------|-----------|-------------|----------|-----------|-------------|-------------|--|
| | | | | | ENERO 31 | ABRIL 30 | AGOSTO 31 | | | |
| | | | | | | | | | | Socialización de la ley de Víctimas y Restitución de Tierras 7 de junio de 2014 9. Montería – Córdoba: Socialización de la ley de Víctimas y Restitución de Tierras 9 de junio de 2014 10. Paquemás - Antioquia: Socialización de la ley de Víctimas y Restitución de Tierras 9 de junio de 2014 11. Mutatá - Antioquia: Socialización de la ley de Víctimas y Restitución de Tierras 11 de junio de 2014 12. San Juan Nepomuceno - Bolívar: Entrega de títulos y feria de atención al ciudadano 10 de junio de 2014 13. Santander de Quilichao - Cauca: Presentación de demanda Étnica y feria de atención al ciudadano 11 de junio de 2014 14. Cartago – Valle del Cauca: Entrega de títulos y feria de atención al ciudadano 13 de junio de 2014 |



MinAgricultura

PROSPERIDAD PARA TODOS

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.restituciondetierras.gov.co



| | |
|---|------------|
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS | PÁGINA: |
| PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA | CÓDIGO: |
| SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014 | VERSIÓN: 0 |

| ESTRATEGIA / MECANISMO | ACTIVIDADES | INDICADOR | META | FECHA FIN | PUBLICACIÓN | | | RESPONSABLE | ANOTACIONES | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO |
|------------------------|---|--|------|------------|-------------|--|--|--|--|--|
| | | | | | ENERO 31 | ABRIL 30 | AGOSTO 31 | | | |
| | | | | | | | | | | 15. Chibolo- Magdalena: Recorrido con 30 medios de comunicación por los proyectos productivos de la zona 28 de agosto |
| 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 | SI | Se realizó la primera de 3 sensibilizaciones programadas sobre rendición de cuentas, en desarrollo de las 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 moodle, para realizar las sensibilizaciones sobre rendición de cuentas en el siguiente proceso de re inducción, programado para el segundo semestre. | Secretaría General | Las sensibilizaciones realizadas en esta materia, fortalecen al interior de la entidad la implementación de la política de incentivos a los funcionarios en el marco de la política pública de rendición de cuentas expresada en el Conpes 3654 de 2010. | 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. |
| 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 | Se realizaron quince (15) audiencias de rendición de cuentas en, en las siguientes direcciones y oficinas territoriales de la Unidad de Restitución de Tierras: Córdoba, | Dirección Social / Direcciones Territoriales | Las audiencias responden a la metodología propuesta en el lineamiento titulado "Paso a Paso de las Audiencias de Rendición de Cuentas", la cual se | De acuerdo con el programa para la realización de las audiencias públicas de rendición de cuentas, se estableció realizar 18 audiencias en total, 17 regionales y una nacional. Se evidencia la |



PROSPERIDAD PARA TODOS



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 29 de 46



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PÁGINA:

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

CÓDIGO:

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

VERSIÓN: 0

| ESTRATEGIA / MECANISMO | ACTIVIDADES | INDICADOR | META | FECHA FIN | PUBLICACIÓN | | | RESPONSABLE | ANOTACIONES | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO |
|------------------------|-------------|-----------|------|-----------|-------------|--|---|-------------|---|---|
| | | | | | ENERO 31 | ABRIL 30 | AGOSTO 31 | | | |
| | | | | | | las de direcciones territoriales de manera desconcentrada. | Valle del Cauca, Putumayo, Bogotá, Antioquia, Meta, Magdalena, Sucre, Bolívar, Nariño, Tolima, Barrancabermeja, Choco, Atlántico y Cauca. | | socializó con las direcciones y oficinas territoriales. En este lineamiento se especifican cuatro etapas: Etapa 1 - Planeación y alistamiento de la Audiencia de Rendición de Cuentas Etapa 2 - Convocatoria pública y abierta a la Audiencia de Rendición de Cuentas Etapa 3 - Ejecución de la Audiencia de Rendición de Cuentas Etapa 4 - Memorias e informe final de la Audiencia de Rendición de Cuentas, por parte de la territorial | realización de 15 audiencias públicas de rendición de cuentas, que corresponde a un avance del 83% respecto a la meta. Producto de la realización de dichas actividades, se cuenta con los respectivos informes de rendición de cuentas de las Direcciones Territoriales, los cuales están publicados en la página web de la Unidad, listados de asistencia correspondiente y compromisos generados. 1. DT Antioquia. Mayo 30 de 2014 2. DT Magdalena Medio. Junio 5 de 2014 3. DT Atlántico. Junio 27 de 2014 4. DT Bogotá. Junio 17 de 2014 5. DT Bolívar. Junio 27 de 2014 6. DT Popayán. Junio 19 de 2014 7. DT Chocó. Junio 25 de 2014 |




MinAgricultura
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

PROSPERIDAD PARA TODOS

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.restituciondetierras.gov.co

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS | Página 30 de 46 |
| | PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | |



| | |
|---|------------|
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS | PÁGINA: |
| PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA | CÓDIGO: |
| SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014 | VERSIÓN: 0 |

| ESTRATEGIA / MECANISMO | ACTIVIDADES | INDICADOR | META | FECHA FIN | PUBLICACIÓN | | | RESPONSABLE | ANOTACIONES | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO |
|------------------------|---|---|------|------------|-------------|---|---|--|---|--|
| | | | | | ENERO 31 | ABRIL 30 | AGOSTO 31 | | | |
| | | | | | | | | | | 8. DT Córdoba. Junio 5 de 2014 9. DT Magdalena. Junio 5 de 2014 10. DT Meta. Junio 20 de 2014 11. DT Nariño. Junio 27 de 2014 12. DT Putumayo. Junio 13 de 2014 13. DT Sucre. Junio 26 de 2014 14. DT Tolima. Junio 6 de 2014 15. DT Valle del Cauca. Junio 11 de 2014 Las tres audiencias públicas pendientes por ejecutar son las de las direcciones territoriales Cesar y Norte de Santander y la Nacional. |
| 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 | 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 | Oficina de Tecnologías de Información / Líderes de proceso | Se ha adelantado gestiones con Incoder, para transferencia de tecnologías utilizadas por esta institución en participación ciudadana. | Dentro del proceso de rendición de cuentas se pudo evidenciar en la página web de la unidad, un link de Audiencia de Rendición de Cuentas 2014, relacionando el informe de las territoriales como son: |



MinAgricultura
Ministerio de Agricultura
Derechos y Justicia

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

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.restituciondetierras.gov.co



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 31 de 46



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PÁGINA:

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

CÓDIGO:

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

VERSIÓN: 0

| ESTRATEGIA / MECANISMO | ACTIVIDADES | INDICADOR | META | FECHA FIN | PUBLICACIÓN | | | RESPONSABLE | ANOTACIONES | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO |
|---|---|---|------|------------|-------------|---|--|--|-------------|--|
| | | | | | ENERO 31 | ABRIL 30 | AGOSTO 31 | | | |
| | | | | | | electrónicos para la de rendición de cuentas. | la página web de la Unidad, ampliando el número de espacios virtuales de interacción con los ciudadanos. | | | Antioquia, Magdalena Medio, Córdoba, Norte de Santander, Magdalena, Putumayo, Tolima, Atlántico, Valle del Cauca, Cesar, Meta, Bolívar, Sucre, Bogotá, Cauca, Choco. Así mismo se pudo evidenciar en la página web el formulario para el registro de PQRS. |
| 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 | | 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. | 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, | Oficina de Tecnologías de Información / Oficina Asesora de Comunicaciones / Líderes de proceso | | Los elementos que se publicaron en la página Web de la Unidad de acuerdo a la Estrategia de Gobierno en Línea con corte al 30 de abril tienen un porcentaje de avance del 83% de avance teniendo en cuenta que su fecha de finalización se tenía prevista para el 31 de diciembre de 2014. Se consultaron los siguientes links: 1. Sentencias: http://restituciondetierras.gov.co/?action=category&id=34 2. Información financiera y contable: http://restituciondetierras.gov.co |



MinAgricultura
El Ministerio de Agricultura
Promoviendo el Progreso

PROSPERIDAD PARA TODOS

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.restituciondetierras.gov.co



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 32 de 46



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PÁGINA:

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

CÓDIGO:

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

VERSIÓN: 0

| ESTRATEGIA / MECANISMO | ACTIVIDADES | INDICADOR | META | FECHA FIN | PUBLICACIÓN | | | RESPONSABLE | ANOTACIONES | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO |
|------------------------|-------------|-----------|------|-----------|-------------|----------|-----------|-------------|-------------|--|
| | | | | | ENERO 31 | ABRIL 30 | AGOSTO 31 | | | |
| | | | | | | | | | | <p>gov.co/?action=article&id=849.</p> <p>3. Información de Planeación y Gestión: http://restituciondetierras.gov.co/?action=article&id= (Se evidencio un error en este link), http://restituciondetierras.gov.co/?action=article&id=797,</p> <p>4. Información de peticiones, denuncias, quejas y reclamos: ingresar. http://restituciondetierras.gov.co/?action=article&id=53 y http://restituciondetierras.gov.co/?action=article&id=15,</p> <p>5. Información de Talento Humano: http://restituciondetierras.gov.co/?action=category&id=41</p> <p>6. Gestión Documental: http://restituciondetierras.gov.co/?action=article&id=865</p> |



MinAgricultura
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

PROSPERIDAD PARA TODOS

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.restituciondetierras.gov.co



| ESTRATEGIA / MECANISMO | ACTIVIDADES | INDICADOR | META | FECHA FIN | PUBLICACIÓN | | | RESPONSABLE | ANOTACIONES | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO |
|---|---|----------------------------------|------|------------|-------------|--|---|--------------------|-------------|--|
| | | | | | ENERO 31 | ABRIL 30 | AGOSTO 31 | | | |
| Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano | (1) Definir el portafolio de servicios al ciudadano | Portafolio de servicios definido | 1 | 31/12/2014 | SI | Se realizó el levantamiento y diligenciamiento de información para la identificación de servicios de brindados por URT a los ciudadanos. | 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 la Caracterización del Ciudadano. En este | Secretaría General | | Secretaria General reporta que la elaboración del documento de Portafolio de Servicios se ha constituido en avances parciales mensuales que consta en su primera fase del levantamiento y diligenciamiento de información en los instrumentos diseñados desde el grupo de Atención al Ciudadano para la identificación de trámites y servicios. Para esta actividad se programaron entrevistas con las áreas misionales y de apoyo. Posteriormente y 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. Por lo anterior se cuenta con un avance del 60%. |





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 34 de 46



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PÁGINA:

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

CÓDIGO:

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

VERSIÓN: 0

| ESTRATEGIA / MECANISMO | ACTIVIDADES | INDICADOR | META | FECHA FIN | PUBLICACIÓN | | | RESPONSABLE | ANOTACIONES | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO |
|--|--|--|------|------------|-------------|---|---|---------------------------|---|---|
| | | | | | ENERO 31 | ABRIL 30 | AGOSTO 31 | | | |
| | | | | | | | <p>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> | | | |
| <p>Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</p> | <p>(2) Fortalecer Puntos de Atención al Ciudadano de acuerdo con el Modelo de Servicio al Ciudadano.</p> | <p>(Número de Sedes con Estrategia Implementada / Número de Sedes con Estrategia Programada)*100</p> | 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> | <p>Secretaría General</p> | <p>Este ítem refleja los avances de la actividad en el marco del Fortalecimiento de los Puntos de Atención al Ciudadano, en este sentido es pertinente manifestar que la actividad consta de las siguientes Etapas:</p> <p>i) Etapa Diagnóstico</p> | <p>En cuanto a los puntos de atención al ciudadano de acuerdo con el modelo de servicio al Ciudadano (MAC), se cuenta con un avance del 45,8% de avance, que corresponde a 11 zonas de atención en las Direcciones territoriales. Lo anterior como resultado de las mesas de trabajo y visitas adelantadas a las territoriales y del trabajo adelantado por parte del</p> |



MinAgricultura

PROSPERIDAD PARA TODOS

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.restituciondetierras.gov.co



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 35 de 46



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PÁGINA:

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

CÓDIGO:

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

VERSIÓN: 0

| ESTRATEGIA / MECANISMO | ACTIVIDADES | INDICADOR | META | FECHA FIN | PUBLICACIÓN | | | RESPONSABLE | ANOTACIONES | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO |
|------------------------|-------------|-----------|------|-----------|-------------|----------|-----------|-------------|--|---|
| | | | | | ENERO 31 | ABRIL 30 | AGOSTO 31 | | | |
| | | | | | | | | | de las zonas de Atención al Ciudadano: Esta Etapa es desarrollada mediante la aplicación de la Norma Técnica Colombiana NTC 647, editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), a través de la cual se dictan los lineamientos en materia de Accesibilidad al Medio Físico, Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Su cumplimiento se encuentra en el 100% ii) Etapa Propuesta Modelo de Espacios Físicos: El Grupo de Atención y Servicio | Grupo de Atención al ciudadano para el diseño y adecuación de las zonas de atención al ciudadano. |



MinAgricultura
Ministerio de Agricultura
y Desarrollo Rural

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

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.restituciondetierras.gov.co



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 37 de 46



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PÁGINA:

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

CÓDIGO:

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

VERSIÓN: 0

| ESTRATEGIA / MECANISMO | ACTIVIDADES | INDICADOR | META | FECHA FIN | PUBLICACIÓN | | | RESPONSABLE | ANOTACIONES | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO |
|---|--|---|------|------------|-------------|--|---|--------------------|--|--|
| | | | | | ENERO 31 | ABRIL 30 | AGOSTO 31 | | | |
| | | | | | | | | | Barrancabermeja, Carmen de Bolívar, Cartagena, Villavicencio, Tumaco, Cúcuta, Mocoa, Ibagué, Caucasia, Bogotá y Sincelejo. Esta información puede ser verificada en los archivos del Grupo de Atención al Ciudadano. | |
| 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 | | Se contestó la totalidad de las solicitudes recibidas (1852 solicitudes contestadas de 1852 solicitudes recibidas) | 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% | Secretaría General | | Esta actividad se ha venido manteniendo en un 100% contestando la totalidad de las PQRS. |
| Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano | (4) Socializar Política de Atención y Servicio al | (Número de Direcciones Territoriales Socializadas) | 100% | 31/12/2014 | | Se socializó la Política de Atención y Servicio al Ciudadano en 2 sedes | Se desarrollaron jornadas el 19- 20 junio en Quibdó, 4- 5 | Secretaría General | En el marco de esta actividad, el objetivo es comunicar de manera integral a | En cuanto a la socialización de la política de Atención y Servicio al Ciudadano en las |



MinAgricultura
Ministerio de Agricultura
y Desarrollo Rural

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

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.restituciondetierras.gov.co



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 38 de 46



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

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

PÁGINA:

CÓDIGO:

VERSIÓN: 0

| ESTRATEGIA / MECANISMO | ACTIVIDADES | INDICADOR | META | FECHA FIN | PUBLICACIÓN | | | RESPONSABLE | ANOTACIONES | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO |
|--------------------------------|---|---|------|------------|-------------|--|--|--------------------|---|--|
| | | | | | ENERO 31 | ABRIL 30 | AGOSTO 31 | | | |
| | Ciudadano en las Direcciones Territoriales. | s / Número de Direcciones Territoriales existentes URT)*100 | | | | territoriales (Cartagena y Carmen de Bolívar). | junio en Valledupar, 30- 31 julio en Mocoa. | | 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, mapa de riesgos y caracterización del proceso Atención al Ciudadano, en este último dar a conocer las actividades que el Grupo de la Secretaría General gestiona e implementa a fin de mejorar el Servicio tanto interno como externo en la URT. . | Direcciones Territoriales, se cuenta con un avance a la fecha del 29,2%. Se desarrollaron jornadas el 19 - 20 junio en Quibdó, 4 - 5 junio en Valledupar y 30 - 31 julio en Mocoa. |
| Mecanismos para mejorar | (5) Elaborar y socializar los | Protocolos elaborados y | 3 | 31/12/2014 | | Se encuentra en proceso la selección de expertos para el diseño de los | Se avanzó en el diseño de los siguientes protocolos: | Secretaría General | El documento de Protocolos de Atención, busca | Para la actividad establecida de elaboración y |



MinAgricultura
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

PROSPERIDAD PARA TODOS

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.restituciondetierras.gov.co



| | |
|---|------------|
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS | PÁGINA: |
| PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA | CÓDIGO: |
| SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014 | VERSIÓN: 0 |

| ESTRATEGIA / MECANISMO | ACTIVIDADES | INDICADOR | META | FECHA FIN | PUBLICACIÓN | | | RESPONSABLE | ANOTACIONES | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO |
|--|--|---|------|------------|-------------|---|--|--------------------|---|---|
| | | | | | ENERO 31 | ABRIL 30 | AGOSTO 31 | | | |
| la atención al ciudadano | Protocolos de Atención al Ciudadano (Presencial, telefónico y Virtual) | socializados | | | | protocolos de atención al Ciudadano. | <ul style="list-style-type: none"> * Protocolo para la atención en el canal presencial * Protocolo para la Atención del Canal Telefónico * Protocolo para la Atención en Campo * Protocolo para la Atención en el Canal Virtual * Protocolo para la Atención en el Canal Escrito. | | guiar a los servidores públicos de la Unidad de Restitución de Tierras en la creación de interacciones efectivas para la atención, mediante el uso de los protocolos de servicio, de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y sugerencias a través de los canales de atención dispuestos. | socialización de los Protocolos de Atención al Ciudadano, se indica un avance del 100%, la cual se encontraba prevista finalizar en el mes de diciembre. En este sentido la Secretaria general elaborado el documento de Protocolos de Atención, cuyo fin es guiar a los servidores públicos de la Unidad de Restitución de Tierras en la creación de interacciones efectivas para la atención, mediante el uso de los protocolos de servicio, de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y sugerencias a través de los canales de atención dispuestos, realizadas por los ciudadanos que hacen uso de los trámites y servicios de la Entidad. |
| Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano | (6) Realizar Foros de Servicio al Ciudadano | Foros de Servicio al Ciudadano realizados | 2 | 31/12/2014 | | Se elaboró la ficha técnica para la contratación de los Foros de Servicios Ciudadanos | No reporta avance para el presente informe | Secretaría General | Esta actividad se apalca mediante los recursos de Cooperación, para el presente corte no | No se presenta avance para el corte de este seguimiento |



MinAgricultura
Ministerio de Agricultura
y Desarrollo Rural

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

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.restituciondetierras.gov.co



| ESTRATEGIA / MECANISMO | ACTIVIDADES | INDICADOR | META | FECHA FIN | PUBLICACIÓN | | | RESPONSABLE | ANOTACIONES | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO |
|--|---|--|------|------------|-------------|---|---|--------------------|--|---|
| | | | | | ENERO 31 | ABRIL 30 | AGOSTO 31 | | | |
| | | | | | | | | | presenta avance en su programación. | |
| 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 | | Se ha definido la realización de los Talleres Experienciales de Servicio al Ciudadano a partir del segundo semestre del año | Se ha definido la realización de los Talleres Experienciales de Servicio al Ciudadano a partir del último cuatrimestre del año. | Secretaría General | | Se tiene previsto realizar los Talleres Experienciales en Servicio al Ciudadano, en el último cuatrimestre de 2014. |
| Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano | (8) Socializar lineamientos de enfoque diferencial | Número de Direcciones Territoriales en las que se socializaron los lineamientos. | 17 | 31/12/2014 | | Se encuentra en proceso la programación de la actualización y complementación de los lineamientos de Enfoque Diferencial. | En el desarrollo de la socialización de lineamientos de enfoque diferencial, se aprobó la Guía de Enfoque diferencial el 27 de mayo y posteriormente, se realizaron 7 capacitaciones presenciales y 2 virtuales, con un total de 123 participantes. | Dirección Social | Con fines de implementar y socializar lineamientos del enfoque diferencial se viene realizando a través de las visitas conjuntas con las áreas jurídica y catastral a las direcciones y oficinas territoriales, donde se aplica un instrumento de seguimiento a la etapa administrativa y judicial, el cual recoge en materia de enfoque diferencial los | Se evidencia por parte de la Oficina de Control Interno, la realización de cinco (5) eventos de socialización en las direcciones territoriales sobre los lineamientos de enfoque diferencial, de las 17 direcciones territoriales establecidas como meta. Las actividades de socialización en las direcciones territoriales evidenciadas en listados de asistencia son: 1. Putumayo. Mayo 16 de 2014. Valle del Cauca. Mayo 19 de 2014. Eje Cafetero. Junio 10 de 2014. Cauca. Junio 13 |





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 41 de 46



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PÁGINA:

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

CÓDIGO:

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

VERSIÓN: 0

| ESTRATEGIA / MECANISMO | ACTIVIDADES | INDICADOR | META | FECHA FIN | PUBLICACIÓN | | | RESPONSABLE | ANOTACIONES | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO |
|------------------------|-------------|-----------|------|-----------|-------------|----------|-----------|-------------|--|--|
| | | | | | ENERO 31 | ABRIL 30 | AGOSTO 31 | | | |
| | | | | | | | | | siguientes ítems: 1) estudio y orden de prelación, 2) plena identificación de las víctimas de despojo y/o abandono y de su núcleo familiar 3) Si en caso de ser un bien de la sociedad conyugal o patrimonial existente al momento del despojo, se hizo la inscripción en el registro el nombre de la pareja y en ETAPAJUDICIAL1) Si se identifica la pareja del solicitante comotitular del derecho de restitución al momento del despojo/abandono. 2) Si fue necesario establecer, uniones conyugales, extramatrimoniales, legitimarios, afinidad, para el establecimiento del | de 20145. Antioquia - Sede Medellín. Agosto 22 de 2014 |



MinAgricultura
Procesos de Agricultura
y Acuicultura

PROSPERIDAD
PARA TODOS

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.restituciondetierras.gov.co



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 42 de 46



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PÁGINA:

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

CÓDIGO:

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

VERSIÓN: 0

| ESTRATEGIA / MECANISMO | ACTIVIDADES | INDICADOR | META | FECHA FIN | PUBLICACIÓN | | | RESPONSABLE | ANOTACIONES | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO |
|---|--|---|------|------------|-------------|---|---|--------------------|--|--|
| | | | | | ENERO 31 | ABRIL 30 | AGOSTO 31 | | | |
| | | | | | | | | | derecho de restitución.3) Si se realizó la identificación del núcleo familiar existente antes, durante y después del despojo/abandono, según la guía para la identificación de núcleos y hechos. | |
| Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano | (9) Participar en Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano según cronograma en Territorio. | Participación en Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano | 6 | 31/12/2014 | | La URT participó en la primera Feria de Servicio al Ciudadano, programada en el marco del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano liderado por el DNP, a través del cual la entidad busca acercarse y facilitar el acceso de los ciudadanos a la oferta institucional. Esta primera feria tuvo lugar en el municipio de Malambo - Atlántico el día 26 de abril, con atención a 132 ciudadanos a los cuales se les brindó información misional e institucional de | La URT participó en la segunda Feria de Servicio al Ciudadano, programada en el marco del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano liderado por el DNA través del cual la entidad busca acercar, se y facilitar el acceso de los ciudadanos a la oferta institucional. Esta tuvo lugar en el municipio de Tumaco-Nariño el día 7 de junio con atención a 100 ciudadanos a los | Secretaría General | En el desarrollo de las Ferias se han realizado las siguientes acciones: 1) Liderar el desarrollo e implementación de las diferentes estrategias, políticas y programas para la atención al ciudadano en el marco de las acciones y competencias de la UNIDAD, apoyando a la Entidad en la participación a la | Esta actividad conto con un avance del 33%, de las cuales se participó en las Ferias Diamante del Caribe, programadas para el mes de julio en las ciudades de Bucaramanga, Montería, Cartagena y Barranquilla. Así como las de Malambo y Tumaco. |



MinAgricultura

PROSPERIDAD PARA TODOS

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.restituciondetierras.gov.co



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 43 de 46



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PÁGINA:

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

CÓDIGO:

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

VERSIÓN: 0

| ESTRATEGIA / MECANISMO | ACTIVIDADES | INDICADOR | META | FECHA FIN | PUBLICACIÓN | | | RESPONSABLE | ANOTACIONES | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO |
|------------------------|-------------|-----------|------|-----------|-------------|---|--|-------------|---|--|
| | | | | | ENERO 31 | ABRIL 30 | AGOSTO 31 | | | |
| | | | | | | la Entidad, así como las orientaciones para el acceso al trámite de Restitución de Tierras. | cuales se les brindó información misional institucional de la Entidad, así como las orientaciones para el acceso al trámite de Restitución de Tierras. Adicionalmente, en el marco de la estrategia Diamante del Caribe, se participó en las ferias de Bucaramanga, Montería, Cartagena y Barranquilla. Para participar en estas ferias se conformó un equipo multidisciplinar conformado por delegados de las direcciones misionales tanto del nivel central como del territorial, con el fin de ofrecer al ciudadano información integral sobre la política de restitución | | Feria Nacional de Servicio al Ciudadano organizada por el DNP. 2) Desde el Grupo de Atención al Ciudadano se proporcionan las herramientas e instrumentos que desde el Modelo de Servicio se proponen, a fin de cumplir con los protocolos de atención de acuerdo con las características sociodemográficas de la población. 3) Generaren cada Feria de Servicios un espacio de información y educación al ciudadano, con el objeto de que en el mismo se logre interacciones efectivas con la Entidad y en | |




MinAgricultura
Ministerio de Agricultura
y Desarrollo Rural

PROSPERIDAD
PARA TODOS

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.restituciondetierras.gov.co

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS | Página 44 de 46 |
| | PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | |



| | |
|---|------------|
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS | PÁGINA: |
| PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA | CÓDIGO: |
| SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014 | VERSIÓN: 0 |

| ESTRATEGIA / MECANISMO | ACTIVIDADES | INDICADOR | META | FECHA FIN | PUBLICACIÓN | | | RESPONSABLE | ANOTACIONES | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO |
|---|---|----------------------|------|------------|-------------|---|---|--------------------|---|--|
| | | | | | ENERO 31 | ABRIL 30 | AGOSTO 31 | | | |
| | | | | | | | | | general con el Estado. 4) Generar alianzas interinstitucionales con el fin de replicar buenas prácticas y tomar las mejores experiencias en atención y servicio, en especial las sinergias establecidas con las Entidades del Sector. 5) Recoger las inquietudes, consultas y/o solicitudes de los ciudadanos en el marco de la Feria de Servicio | |
| Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano | (10) Aplicar encuestas de satisfacción para evaluar el desarrollo de la estrategia de | Encuestas realizadas | 3 | 31/12/2014 | | Se realizó la primera de 3 encuestas de satisfacción interna, la cual se envió a los servidores públicos y colaboradores de la Unidad, con el objeto de determinar sus niveles de percepción y satisfacción | Se avanzó en la planeación para la aplicación de las dos encuestas, una con el objeto de medir la percepción y satisfacción del ciudadano, y otra | Secretaría General | En el marco del convenio de cooperación firmado entre la URT-FAO-SUECIA, se desarrolla una encuesta de satisfacción que permite a la entidad | Esta actividad se encuentra en proceso de la aplicación de dos encuestas las cuales se encuentran enfocada a medir la percepción y satisfacción del ciudadano y la otra de manera internas a |



PROSPERIDAD PARA TODOS

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.restituciondetierras.gov.co





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 45 de 46



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PÁGINA:

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

CÓDIGO:

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

VERSIÓN: 0

| ESTRATEGIA / MECANISMO | ACTIVIDADES | INDICADOR | META | FECHA FIN | PUBLICACIÓN | | | RESPONSABLE | ANOTACIONES | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO |
|---|-------------------------------------|--------------|------|------------|-------------|--|---|--------------------|---|--|
| | | | | | ENERO 31 | ABRIL 30 | AGOSTO 31 | | | |
| | cultura de servicio. | | | | | frente a los Grupos de Gestión de la entidad. | dirigida a funcionarios y colaboradores | | conocer la percepción que los ciudadanos que acceden a los servicios de la URT tienen frente a la entidad. Para la realización de esta encuesta, se ha contratado a la firma INFOMETRIKA, que través de personal ubicado en las territoriales contactará a los ciudadanos que llegan a los puntos de atención y allí aplicará la encuesta que permita identificar los aciertos en términos de atención y aquellos puntos que la entidad debe fortalecer. | funcionarios de la unidad, lo cual permitirá idéntica oportunidades de mejora. |
| Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano | (11) Realizar y entregar informe de | Informe PQRS | 2 | 31/12/2014 | | Se han realizado 4 informes mensuales de PQRS, los cuales son insumo para la | Se han realizado 4 informes de PQRS correspondientes al periodo comprendido | Secretaría General | La estructura implementada para la gestión de PQR's a través del | Esta actividad se tiene prevista finalizar en diciembre de 2014. |



MinAgricultura

PROSPERIDAD PARA TODOS

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



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 46 de 46



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PÁGINA:

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

CÓDIGO:

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

VERSIÓN: 0

| ESTRATEGIA / MECANISMO | ACTIVIDADES | INDICADOR | META | FECHA FIN | PUBLICACIÓN | | | RESPONSABLE | ANOTACIONES | SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO |
|------------------------|--------------------|-----------|------|-----------|-------------|---|---|-------------|---|--|
| | | | | | ENERO 31 | ABRIL 30 | AGOSTO 31 | | | |
| | las PQRS recibidas | | | | | elaboración del primer Informe Semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias definido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. | 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. | | operador, permite la generación en línea de los diferentes informes y estadísticas de la operación, como se evidencia en el informe que reposa en evidencia en el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano a corte del 31 de Agosto del año en curso | |

| | |
|-------------------------------------|---|
| Consolidación del Documento | Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación Nombre: Martha Jeanneth Méndez Arévalo |
| Seguimiento de la Estrategia | Firma: Cargo: Jefe de la Oficina de Control Interno Nombre: William Florentino Roa Quiñones |



MinAgricultura
Ministerio de Agricultura
y Desarrollo Rural

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

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.restituciondetierras.gov.co