



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 23

INFORME DE EVALUACIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CORTE A 30 DE ABRIL DE 2014

Mayo 25 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	5
5.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	6
5.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	8
7. ANEXOS	12

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 3 de 23
	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 se realizó con corte a 30 de Abril de 2013.

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

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 4 de 23
	PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME DE EVALUACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	

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 2013, 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 primer componente se ha venido trabajando en la actualización de la Guía de Administración del Riesgo y así mismo se está realizando la sensibilización y validación de los mapas de riesgos a nivel territorial.

Dentro de las actividades que reporta la Oficina Asesora de Planeación en el "REPORTE DE ACTIVIDADES DE SOCIALIZACIÓN DEL SIG" se han ejecutado a la fecha 123 actividades entre la actualización de los mapas de riesgos y las sensibilizaciones a los mismos.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 5 de 23
	PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME DE EVALUACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	

La actualización de los mapas de riesgos estará disponibles en el SITIO cuando surta la ruta de revisión por todas las territoriales.

5.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.


En el avance en la estrategia antitrámites de la Unidad cabe anotar que inicialmente se realizó la inscripción de dos trámites en el Sistema Único de Identificación de Trámites (SUIT) y que por recomendación del DAFP en el mes de diciembre de 2013, se realiza un análisis técnico junto con la Subdirección General y la Dirección de Asuntos Étnicos que como conclusión se genera un solo trámite denominado “Solicitud de inclusión en el registro de tierras despojadas y abandonadas forzosamente”, haciendo la aclaración que en la definición del trámite se dejan evidenciadas las particularidades para los casos étnicos. Adicionalmente, resalta la importancia que tiene para la Unidad, en términos de eficiencia en la gestión, el tener un único trámite.

Así mismo dentro de este componente la URT, viene adelantando 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), el cual se tiene previsto finalizar el 30 de Junio de 2014.

Adicionalmente, la Unidad viene adelantando el estudio de racionalización para identificar las actividades susceptibles de ser simplificadas, eliminadas o automatizadas de los procedimientos del trámite de “Solicitud de inclusión en el registro de tierras despojadas y abandonadas forzosamente”, en este sentido y a partir del conocimiento del número de actividades que componen el trámite se analizó que las Oficinas Territoriales realizan la expedición de los actos administrativos del trámite a través del sistema de Registro, el cual suministra los consecutivos de manera automática, labor que se realiza en línea y en tiempo real.

Lo anterior, responde a las necesidades de los líderes misionales parametrizando los documentos que hacen parte del trámite para que los usuarios como son: abogados, ingenieros catastrales y trabajadores sociales, en general puedan realizar de manera real y controlada las sustanciaciones de los documentos. Así mismo, los esquemas de los documentos técnicos se encuentran cargados como plantillas en el sistema dando cuenta del trámite desde la creación del acto administrativo de microfocalización hasta la decisión de inscripción o no en el Registro de Tierras Despojadas.

Se identificó actualizar en esta primera etapa nueve procedimientos los cuales surtieron la etapa de revisión por parte de los Líderes de los procesos y se encuentran en la etapa de aprobación por parte de la Jefe de Planeación, dichos procedimientos se vienen trabajando con el Líder del Proceso desde el mes de mayo 2013, de acuerdo a la mejores prácticas identificadas. Los procedimientos trabajados con corte a Abril 30, son los siguientes:

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 6 de 23
	PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME DE EVALUACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	

- Determinar zonas a macrofocalizadas.
- Recepción de solicitudes de ingreso al registro.
- Clasificación y Asignación.
- Análisis Previo.
- Estudio Formal de Caso.
- Valoración de inscripción o no del predio en el registro de tierras despojadas.
- Macrofocalización.
- Comunicación al predio.


5.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La Unidad para este periodo actualizo la estrategia de rendición de cuentas para el año 2014, en un trabajo conjunto con los líderes de proceso articulado con: las actividades establecidas en el Plan de Acción institucional, en las que se han identificado las actividades que de mejor manera se contribuyen al Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como aquellas que afianzan la relación Estado – Ciudadano, los lineamientos propuestos en el CONPES 3654 DE 2011 como son: información, diálogo e incentivos y demás normatividad aplicable y las retroalimentación de las estrategias anteriores.

Así mismo la Dirección Social, definió los lineamientos que permite realizar de manera unificada las audiencias de rendición de cuentas con el fin de armonizar y definir las directrices para su realización, donde se promueve la identificación, organización y desarrollo de espacios y medios de encuentro y comunicación, presenciales y no presenciales. Dentro de los espacios presenciales se consideraron: reuniones zonales, foros de discusión por proyectos, temas o servicios, mesas de trabajo temáticas o por grupos de población, ferias de gestión y las audiencias de rendición de cuentas y dentro de los espacios no presenciales se consideraran: los sitios web chats-blogs, salas de Chat, Foros virtuales, redes sociales, mensajes de texto y correos electrónicos.

Para este periodo se tiene contemplado realizar 17 audiencias de rendición de cuentas a nivel territorial y una a nivel nacional, dada la importancia de cumplir con el Art. 192 de la Ley 1448 de 2011, donde se establece que la Unidad debe realizar audiencias de rendición de cuentas de manera periódica, para generar legitimidad en la entidad y promover la participación efectiva.

Dentro del documento “LINEAMIENTO AUDIENCIA DE RENDICION DE CUENTAS”, se establece que “Para el año 2014, se proyecta la promoción y generación de estos espacios de diálogo, con el propósito de contar con canales de comunicación directos con los reclamantes de tierras, mesas departamentales y los líderes y lideresas identificados en los procesos de restitución e instituciones del orden municipal y departamental”.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 7 de 23
	PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME DE EVALUACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	

Dentro de la etapa preparatoria de la audiencia de rendición de cuentas, se vienen adelantando los mecanismos de convocatoria y divulgación por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones y la preparación en las territoriales con las mesas departamentales.


En cuanto a la información publicada en la Página web de la Unidad Link “Rendición de cuentas” se cuenta publicado al corte del 30 de Abril, tres informes de rendición de cuentas de las territoriales de: Antioquia, Magdalena Medio y Córdoba, de acuerdo a la directriz establecida de publicarlos con 30 días de anterioridad a la audiencia.

Para las actividades de monitorear la presencia de los medios de la Unidad, este se realiza a través de "Divulgar", empresa de monitoreo de medios, que evalúa la presencia de la URT en los medios de comunicación, la cual contempla menciones de la Unidad, apariciones del Director General, Ley de Víctimas, entre otros temas asociados. Se presentan mensualmente las estadísticas relacionadas con la presencia de la Unidad en medios como radio, prensa, televisión, revistas, internet y su calificación según los criterios establecidos: Bueno, Regular y Malo. El monitoreo presenta detalladamente los resultados por medios específicos y por zonas. La información generada es insumo para direccionar y tomar decisiones frente a la estrategia de medios liderada por la Oficina Asesora de Comunicaciones. Así mismo, se implementaron 24 herramientas de comunicación para fortalecer la presencia de la URT en medios y redes sociales, en el cual se pudo evidenciar un incremento de 2.510 seguidores en la cuentas de Twitter “@urestitución”, con 2.447 en la cuenta @rsabogal y 758 nuevos seguidores en la cuenta de Facebook.

En cuanto a la actividad de habilitar espacios virtuales interactivos para el proceso de rendición de cuentas, la cual se encuentra alineada a la Estrategia de Gobierno en línea en el componente de Democracia, donde se desarrolla un capítulo específico para la medición de los temas relacionados con el Uso de medios electrónicos en el proceso de rendición de cuentas la Oficina de Tecnologías de la Información habilitó todas las herramientas requeridas y publica permanentemente la información que reportan los líderes de proceso que hacen parte de las acciones y espacios de comunicación para la interlocución.

Por otra parte, cuando la estrategia de Gobierno en línea se refiere a Información básica exige que se publique en medios electrónicos en la página web <http://restituciondetierras.gov.co/> con la siguiente 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",

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 8 de 23
	PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME DE EVALUACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	

- .- "De Recurso Humano" y "Gestión Documental"

De lo anterior, se identifican en total cincuenta elementos de los cuales treinta y ocho ya fueron publicados. Así mismo se evaluaron dichos elementos encontrando las siguientes observaciones: En cuanto a los teléfonos, líneas gratuitas y fax, este último no se especifica dentro de la información publicada, para los horarios y días de atención al público no se encontró claramente especificado los horarios de atención tanto en el nivel central como en el territorial, no se evidencia publicado las Políticas de seguridad de la información y protección de datos personales de acuerdo a lo establecido, adicionalmente se evidencia que aunque se cuenta con el enlace de información para niños y visible, no es una interfaz interactiva como lo indica el manual de GEL, no se encontró publicado el calendario de actividades de la unidad, en cuanto a los programas y proyectos se debe contar con información actualizada mínimo de cada tres meses, y no se evidencio publicado el plan de mejoramiento de la Unidad.


5.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En este componente el Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaria General, elaboró la documentación y formatos que soportan el proceso de “Atención a la ciudadanía”, el cual incluyó la caracterización del proceso y el procedimiento de atención a peticiones, quejas, reclamos y denuncias, así como la resolución para el reglamento interno para el trámite de PQRS.

Se resalta la gestión realizada en el diseño e implantación del Modelo de Atención al Ciudadano “MAC” para los puntos de atención en las Direcciones Territoriales, en acciones encaminadas para la elaboración del portafolio de servicios de la Unidad, implementación de los canales de comunicación de atención al ciudadano, actividades de socialización y la adecuación de la infraestructura y señalización en los puntos SAC.

Como parte del mejoramiento continuo, en este componente se diseñó la encuesta de evaluación de la satisfacción del ciudadano, la cual se tiene programado la implementación para la vigencia 2014.

En cuanto a la definición de portafolio de servicios al ciudadano, se realizó entrevistas con los diferentes grupo de la Unidad para identificar la diferencia entre trámites y servicios, (proyectos productivos, SNARIV, social, jurídica, étnicos, tics) y así unificar y consolidar los servicios y tramites de la Unidad. Producto de estas entrevistas, se cuenta con un cronograma para la vigencia 2014. Se utiliza para ello cuatro formatos: Caracterización de población, Estándares de servicios, Identificación de los Servicios y Trámites y Formato de Identificación de pasos, requisitos y resultados del trámite o servicio; estos documentos han sido previamente aprobados en el SIG. El avance según información reportada a planeación corresponde al 20%.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 9 de 23
	PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME DE EVALUACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	

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 25% de avance. De un total de 24 territoriales se ha implementado la estrategia en cinco territoriales: Barranquilla, Pereira, Medellín, Apartadó y Santa Marta.

Se cuenta con los estudios de mercado para la contratación de los elementos requeridos para la adecuación de los espacios de atención al ciudadano de fecha 10 de abril de 2014, los cuales a la fecha cuentan con la etapa de inteligencia de mercado.

Para el alistamiento de zonas, se cuenta con ficha y estudio de mercado de fecha 11 de marzo de 2014, están en proceso de ajuste para su publicación. En cuanto al digiturno, se cuenta con ficha técnica y estudio de mercado de fecha 7 de febrero de 2014, el cual se encuentra publicado en la página web de la Unidad. Las actividades incluyen la adecuación de espacios para la Recepción, Radicación y correspondencia, zonas de permanencia – Zona Infantil, Módulos de atención. Se incluye igualmente señalización y buzones de sugerencias, para estas adecuaciones se encuentran debidamente diseñadas, los cuales han sido articulados con el grupo de gestión de seguimiento y operación administrativa y la Oficina de Tecnologías de Información.


En cuanto a la actividad, operar los Canales de Servicio CONTACT CENTER (Telefónico y Escrito), se evidencia que el contrato para operar el servicio de Contact Center No 459 de mayo de 2013 se encuentra vigente hasta el 30 de junio de 2014. Actualmente, se está surtiendo el proceso de contratación mediante licitación pública y se encuentra publicado en la página web de la Unidad.

En cuanto a las 1.439 solicitudes recibidas en el periodo enero – marzo de 2014 fueron respondidas dentro de los términos correspondientes. Se evidencia informe consolidado de reporte total y por clase de PQRS. El informe es generado por el grupo de Atención al Ciudadano a través de la herramienta web para PQRS disponible y se realiza en tiempo real.

La socialización de la Política de Atención y Servicio al Ciudadano en las Direcciones Territoriales, presenta un avance del 8,3%. De un total de 24 territoriales se ha socializado la Política en las Direcciones de Cartagena y Carmen de Bolívar. Adicionalmente, se ha socializado a través de correo electrónico la política y el modelo de atención al ciudadano en correo enviado 5 de mayo de 2014.

En el encuentro Estratégico de Asuntos Técnicos URT realizado el 3 de enero de 2014, se presentó el marco normativo y lineamientos del proceso de atención al ciudadano. En este encuentro se entregó un CD con toda la información correspondiente.

En cuanto a la actividad de elaboración y socialización de los Protocolos de Atención al Ciudadano (Presencial, Telefónico y Virtual), se indica un avance del 0%. Es importante precisar que desde Atención al ciudadano se han realizado las gestiones correspondientes a través de cooperación internacional con la FAO. En este proceso se realiza los estudios para la contratación de dos

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 10 de 23
	PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME DE EVALUACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	

profesionales expertos en la formulación de protocolos de atención al ciudadano y se espera inicien actividades el día 5 de mayo de 2014. El contrato tiene una duración de tres meses. Se evidencia un Plan de trabajo y seguimiento para la vigencia del contrato en el cual se indican los objetivos individuales y los indicadores de gestión. Los productos a entregar son el Protocolo (Presencial y escrito, Telefónico y Virtual) y el modelo del taller para la difusión y socialización del protocolo.

Para la realización de los Foros de Servicio al Ciudadano, se cuenta con la ficha para su realización los cuales se harán a través de cooperación internacional con la FAO. La actividad está programada con frecuencia semestral. Dentro de las actividad se tienen contemplado la organización, planeación, logística, ejecución y consecución de insumos y conferencistas para llevar a cabo el Foro Nacional de Servicio al Ciudadano “Gestión Pública Eficiente Unidad de Restitución de Tierras”.


Se tiene previsto realizar los Talleres Experienciales en Servicio al Ciudadano, en el segundo semestre de 2014 con acompañamiento de Talento Humano, el cual estará dirigido a todos los colaboradores que hacen parte del proceso de atención al ciudadano.

El DNP ha establecido para el 2014 el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano en el cual ha programado nueve ferias nacionales, de las cuales la Unidad planea participar en seis de ellas. La primera feria en la que participó la Unidad fue en la ciudad de Malambo – Atlántico, realizada el 25 de abril de 2014, se atendieron 132 ciudadanos, en ella se informó sobre aspectos misionales e institucionales de la Unidad e igualmente se dio orientación sobre el proceso de solicitud de restitución de tierras.

La evaluación de la satisfacción de la estrategia de la cultura del servicio se realizará interna y externamente. Para la evaluación externa se contará con recursos de cooperación internacional de la FAO; en esto se ha avanzado en la etapa precontractual, específicamente en la definición del objeto, el cual esta contempla el “Diseño y ejecución de encuesta de satisfacción sobre la atención de servicios prestados por la URT”. Igualmente se han identificado las posibles empresas con las que se haría la evaluación de la satisfacción

A nivel interno se realizó una primera encuesta, cuyo periodo de evaluación fue del 23 de abril al 5 de mayo, entre todos los colaboradores de la Unidad; el objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción de servicio de los grupos de gestión de la Secretaria General.


En cuanto al realizar el informe de las PQRS se tiene establecido como meta dos informes en el año, uno por semestre. En este punto es importante precisar que el grupo de Atención al Ciudadano genera las estadísticas mensuales de atención de PQRS, como insumo para la consolidación del informe semestral.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 11 de 23
	PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME DE EVALUACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	

6. RECOMENDACIONES

- Se sugiere que la meta relacionada a la actividad “Actualizar el mapa de riesgos de corrupción y sus planes de manejo” definida como 1 (uno) se replantee por 21 (veintiuno), ya que en la actualidad los mapas de riesgos se llevan por proceso y no como uno solo.
- Se considera relevante que dentro de la sensibilización de los riesgos se divulgue las políticas de riesgos con el fin de concientizar a los funcionarios sobre la aplicación de los controles que permitan mitigar los riesgos de corrupción.
- Aunque la actividad de seguimiento a los planes de manejo de los riesgos no se ha iniciado en la Unidad debido a que se ha priorizado la validación de los mapas de riesgos en las territoriales, es importante que se inicie de manera inmediata el 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 los 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).
- Durante el proceso de validación de los mapas de riesgos que se viene desarrollando en la Unidad, es importante que se defina claramente un control óptimo para cada uno de los riesgos que los procesos deben implementar y gestionar, en función del resultado de la etapa de análisis y evaluación de los mismos; toda vez que dentro del Plan de Manejo de los riesgos se incluyen solamente las actividades para tratarlos o mitigarlos con unas fechas de finalización y no todas las veces incluyen el control establecido como por ejemplo: procedimientos, normatividad, revisiones, listas de chequeo, entre otros; lo cual podría entenderse que el plan de manejo es una actividad con una fecha límite de ejecución mas no de ser una actividad con una frecuencia establecida o permanente. Por lo anterior es importante que se fortalezcan la estructura de los mapas de riesgos especificando una nueva columna dentro de la etapa del plan de manejo que específicamente claramente cual es “control óptimo”, que mitigue, elimine o transfiera el riesgo y quién(es) los responsables de su implementación y manejo.

Lo anterior, fortalecería la documentación de los procesos, ya que sería importante que los controles identificados se encontraran documentados en los diferentes tipos de documentos del SIG.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 12 de 23
	PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME DE EVALUACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	

- Para las actividades de socialización, se recomienda definir un instrumento que no solamente consolide las actividades ya realizadas como lo realizan en la actualidad en el "REPORTE DE ACTIVIDADES DE SOCIALIZACIÓN DEL SIG", sino que incluya también la etapa de planeación en aras de trazar las actividades necesarias para el desarrollo de sensibilizaciones y reuniones de trabajo.
- Es importante que se documente de manera previa a la actualización de los procedimientos el estudio de racionalización del trámite, tal y como se tiene establecido en el documento "Plan Anticorrupción y atención al ciudadano 2014" cuya meta es un estudio; que permita identificar las actividades que son susceptibles de ser simplificadas, eliminadas o automatizadas y así asociar de manera clara los procedimientos que impactan en dicho trámite y que deban ser modificados.
- Dentro de la Estrategia de Rendición es importante fortalecer la articulación de las áreas de la unidad tanto en la etapa preparatoria como en la de seguimiento a compromisos de la URT y de otras entidades con el acompañamiento del SNARIV.
- Es importante que dentro de la ruta de la rendición de cuentas, en la etapa de insumos se contemple el mapa de actores y caracterización, así mismo, se recomienda que esta caracterización 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 de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, definiendo claramente las áreas responsables y periodos de ejecución.

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


	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 13 de 23
	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	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	ANOTACIONES	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
					ENERO 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.	Oficina Asesora de Planeación / Líderes de proceso / Direcciones Territoriales.	Este ejercicio de actualización del mapa de riesgos ha recibido retroalimentación mediante la realización de mesas de trabajo con los líderes de proceso, cogestores y demás funcionarios en las direcciones territorio	De los 21 procesos del SIG se han venido trabajado en la actualización con la direcciones territoriales, las cuales se han trabajado con las territoriales en primera instancia se ha realizado una socialización de los mapas de riesgos, y posteriormente se emprenderá un proceso de verificación de la efectividad de socialización, en cuanto a las territoriales se han trabajado por te los profesionales de planeación en la misma territoriales , Antioquia, atlántico, Bolívar, Magdalena, Magdalena medio, Meta, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Tolima y Valle del Cauca, en cuanto a la territorial Choco se piensa realizar nuevamente seguimiento a la implementación de los riesgos y el equipo de eficiencia organizacional a trabajado en: Bogotá, Cauca, Cesar, Choco, Córdoba, Meta y Sucre.
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.	Oficina Asesora de Planeación / Líderes de proceso.	N/A	Esta actividad se tiene prevista adelantar en el segundo semestre de 2014.
Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	(3) Realizar sensibilizaciones sobre la administración de riesgos a los funcionarios y colaboradores de la URT	(Número de sensibilizaciones realizadas / número de sensibilizaciones programadas)*100	100%	31/12/2014	SI	En concordancia con lo programado, se han realizado sensibilizaciones sobre administración del riesgo en el nivel Territorial.	Oficina Asesora de Planeación / Líderes de proceso.	Con el fin de asegurar una amplia cobertura en cuanto al número de colaboradores se realizaron socializaciones presenciales y virtuales.	La programación se realiza de acuerdo a las necesidades que vayan surgiendo de acuerdo a las actividades que se documentan el "REPORTE DE ACTIVIDADES DE SOCIALIZACIÓN DEL SIG", a corte del 30 de Abril se llevaron a cabo 123 actividades que corresponden tanto a la actualización de los mapas de riesgos como a la sensibilización del mismo. Es importante resaltar que la socialización de cada uno de los mapas de riesgos ya fue realizado, con un porcentaje de cumplimiento del 100%.
Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	(4) Hacer seguimiento al plan de manejo del mapa de riesgos de corrupción.	Seguimiento realizado	3	31/12/2014	SI	Se avanza en la programación del seguimiento a los planes de manejo a partir del segundo semestre del año.	Oficina Asesora de Planeación / Líderes de proceso / Direcciones Territoriales		Esta actividad se tiene prevista adelantar en el segundo semestre de 2014.





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	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	ANOTACIONES	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
					ENERO 31				
Estrategia Antitrámites	(1) Actualizar la información del trámite "solicitud de inclusión en el registro de tierras despojadas y abandonadas forzosamente", en el Sistema Único de Identificación de Trámites (SUIT v. 3).	Trámite inscrito en el SUIT	1	30/06/2014	SI	Partiendo de la solicitud de inclusión de 2 trámites en el SUIT (inclusión en el registro de tierras despojadas y abandonadas forzosamente Ley 1448 y étnicos) y con base en el análisis conjunto de la propuesta con el DAFP, se establece la simplificación en uno solo. De esta forma, la URT haría parte del 17% de entidades del orden nacional con un exclusivo trámite. Se efectuó análisis técnico con los líderes de procesos para la actualización de la información del trámite "Solicitud de inclusión en el registro de tierras despojadas y abandonadas forzosamente".	Oficina Asesora de Planeación / Líderes de proceso.	Una menor cantidad de trámites favorece la transparencia de la gestión de la URT de cara a los ciudadanos.	<p>En el Comité de Eficiencia Organizacional del 7 de Abril de 2014, se presentó el avance a la estrategia antitrámites de la Unidad de acuerdo al trámite identificado "Solicitud de inclusión en el registro de tierras despojadas y abandonadas forzosamente".</p> <p>Se especifica que el objetivo del Trámite es "obtener la inclusión en el registro de tierras despojadas forzosamente y acudir ante los jueces para obtener la restitución jurídica y material, del predio o del derecho territorial de las comunidades étnicas que fue despojado o abandonado forzosamente por causa del conflicto armado interno y/o por factores subyacentes y vinculados a este". Así mismo el trámite del registro se implementará en forma gradual y progresiva, teniendo en cuenta la situación de seguridad, la densidad histórica del despojo y la existencia de condiciones para el retorno y para el caso de comunidades étnicas los parámetros enunciados en la constitución política, la jurisprudencia nacional e internacional y la existencia de comunidades que hayan solicitado la ruta étnica de protección.</p> <p>La Unidad se encuentra en proceso de incluir el trámite identificado en el Sistema Único de Identificación de Trámites (SUIT v. 3), actividad que se tiene prevista finalizar el 30 de Junio de 2014.</p>
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.	Oficina Asesora de Planeación / Oficina de Tecnologías de Información / Líder del proceso / Direcciones Territoriales.	Tales documentos permiten dar cuenta del avance en el trámite de registro para cada una de las solicitudes relacionadas en las micro zonas. Los documentos técnicos están cargados como plantillas en el sistema, hacen parte de los tipos documentales y dan cuenta del trámite de registro desde la creación del acto administrativo de microfocalización hasta la decisión de inscripción o no en el Registro de Tierras Despojadas.	<p>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 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.</p> <p>En el primer trimestre se expedieron automáticamente alrededor de 29 Actos Administrativos.</p>




	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 15 de 23
	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		ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	ANOTACIONES	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
					ENERO 31	ABRIL 30				
Estrategia Antitrámites	(3) Actualizar los procedimientos del trámite, teniendo en cuenta los resultados del estudio de racionalización	(Procedimientos del trámite actualizados / Procedimientos del trámite con requerimiento de actualización) *100	100%	31/12/2014			En el marco de la mejora continua, se realizó la actualización de 9 procedimientos relacionados con el Proceso de Registro. Estos son: 1) Macrofocalización, 2) Recepción de solicitudes de inscripción del predio en el registro de tierras despojadas, 3) Determinar zonas a microfocalizar, 4) Clasificación y asignación, 5) Análisis previo, 6) Comunicación al predio, 7) Estudio formal del caso, 8) Valoración o no en el registro de Tierras despojadas, 9) Análisis de solicitudes que no cumplen con los requisitos mínimos de ley.	Oficina Asesora de Planeación / Líder del proceso.	Este ejercicio de actualización implicó, en correspondencia con el estudio de racionalización, la revisión del Proceso de Registro en su conjunto y permitió identificar actividades susceptibles de ser automatizadas	Se identificó actualizar en esta primera etapa nueve procedimientos los cuales surtieron la etapa de revisión por parte de los Líderes de los procesos y se encuentran en la etapa de aprobación por parte de la Jefe de Planeación, dichos procedimientos se vienen trabajando con el Líder del Proceso desde el mes de mayo de la vigencia 2013, de acuerdo a la mejores practicas identificadas. Los procedimientos trabajados con corte a Abril 30, son los siguientes: " Determinar zonas a macrofocalizadas.* Recepción de solicitudes de ingreso al registro.* Clasificación y Asignación.* Análisis Previo.* Estudio Formal de Caso.* Valoración de inscripción o no del predio en el registro de tierras despojadas.* Macrofocalización.* Comunicación al predio.
Estrategia Antitrámites	(4) Implementar en línea las actividades de los procedimientos del trámite que sean susceptibles de hacerlo, teniendo en cuenta los resultados del estudio de racionalización	(Número de actividades del procedimiento del trámite elaboradas en línea / número de actividades del procedimiento del trámite susceptibles de hacerse en línea)*100	50%	31/12/2014	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.	Oficina de Tecnologías de Información / Líder del proceso, Direcciones Territoriales.	Con la automatización de actividades del trámite de solicitud de inscripción en el registro de tierras despojadas y abandonadas forzosamente, se evidencia el compromiso institucional con su modernización interna y en la agilización del trámite para los solicitante.	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 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 expedieron 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	Oficina Asesora de Planeación / Líderes de proceso.		La Unidad para este periodo actualizo la estrategia de rendición de cuentas para el año 2014, en un trabajo conjunto con los líderes de proceso articulado con: las actividades establecidas en el Plan de Acción institucional, en las que se han identificado las actividades que de mejor manera se contribuyen al Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como aquellas que afianzan la relación Estado – Ciudadano, los lineamientos propuestos en el CONPES 3654 DE 2011 como son: información, diálogo e incentivos y demás normatividad aplicable y las retroalimentación de las estrategias anteriores. La Estrategia de rendición se encuentra publicada en la página Web de la Unidad: http://restituciondetierras.gov.co/media/planeacion/2014/ActualizacionRendiciondeCuentas , en ella se evidencia



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 16 de 23
	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:	
ESTRATEGIA / MECANISMO		ACTIVIDADES	INDICADOR	META	FECHA FIN	SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014		VERSIÓN: 0		
						PUBLICACIÓN ENERO 31	ACTIVIDADES REALIZADAS ABRIL 30	RESPONSABLE	ANOTACIONES	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
Rendición de Cuentas		(2) Fortalecer la presencia de la URT en redes sociales y medios de comunicación.	Herramientas de comunicación implementadas	24	31/12/2014	SI	<p>Se implementaron 24 herramientas de comunicación para fortalecer la presencia de la URT en medios y redes sociales.</p> <p>Se evidencia un incremento de 2510 seguidores en la cuentas de Twitter "@urestitución, 2447 en la cuenta @rsabogal y 758 nuevos seguidores en la cuenta de Facebook.</p>	Oficina Asesora de Comunicaciones.	<p>Las herramientas de comunicación implementadas son:</p> <p>1. Cuñas (5 cuñas), 2. Comerciales en tv (5 comerciales), 3. Infografías (10), 4. Avisos impresos en prensa, 5. Programas de documentales (40), 6. Estrategia para manejo de redes sociales y multimedia (1), 7. Estrategia audiovisual para redes sociales, 8. Free press, 9. Publicaciones en página web de la Unidad, 10. Boletines de comunicación externa a nivel nacional, 11. Material impreso con oferta institucional 12. Producciones musicales, 13. Relacionamiento con medios (regional-nacional-internacional), 14. Ruedas de Prensa, 15. Eventos de socialización de la política de restitución, 16. Publicación de órdenes judiciales (radio-prensa-tv), 17. Visitas a zonas restituidas con medios de comunicación, 18. Material informativo y pedagógico orientado a facilitar la participación de los colombianos en el proceso, 19. Entrenamiento a voceros de la institución, 20. Foros académicos sobre ley 1448 de 2011, 21. Diplomados y talleres sobre Restitución, 22. Ferias de gestión al ciudadano, 23. Estrategia de comunicación con instituciones constructoras de paz para consolidar un lenguaje común, 24. Estrategia para manejo de crisis.</p>	Se verifica la implementación de herramientas de 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.



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 17 de 23
	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	ACTIVIDADES REALIZADAS		RESPONSABLE	ANOTACIONES	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
					ENERO 31	ABRIL 30				
Rendición de Cuentas	(3) Realizar eventos de comunicación efectiva del avance en la restitución y participar en otros para posicionar la gestión de la Entidad.	(Eventos promovidos y apoyados / Eventos programados)*100	100%	31/12/2014	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).		Oficina Asesora de Comunicaciones / Direcciones Territoriales.		Producto de los resultados del monitoreo de medios se han realizado eventos con medios de comunicación, cuyo propósito es mejorar la percepción de la Unidad. Presentación de avances del proceso de restitución: Valledupar, Febrero 3 de 2014; Montería, Febrero 3 de 2014; Valle del Cauca, Febrero 27 de 2014; Valledupar, Marzo 4 de 2014; Bucaramanga, Marzo 16 de 2014; Carmen de Bolívar, Abril 8 de 2014; Bolívar, Abril 8 de 2014; Bogotá, Abril 30 de 2014. Del Foro "Diálogo técnico de política: la restitución de tierras tras dos años de implementación", se encuentra información general en la página web de la UAEGRD.
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.		Oficina Asesora de Comunicaciones.	Se cumplió con el total de informes propuestos a elaborar en el periodo	El monitoreo de medios se realiza a través de la empresa Divulgar la cual presenta estadísticas mensuales de la percepción de la URT en los diferentes medios audiovisuales, escritos y virtuales. Se indican las calificaciones por mes, por medio específico y por las diferentes zonas geográficas.
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 la jornadas de inducción y re inducción a funcionarios de la entidad. En el marco de comunicación de lineamientos internos con Directores Territoriales y jornadas de Inducción con funcionarios, se realizaron sensibilizaciones sobre la "Estrategia de Rendición de Cuentas UAEGRD 2014".		Secretaría General	Las sensibilizaciones realizadas en esta materia, fortalecen al interior de la entidad la implementación de la política de incentivos a los funcionarios en el marco de la política pública de rendición de cuentas expresada en el Conpes 3654 de 2010.	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.



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 23
	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			
Rendición de Cuentas	(6) Ejecutar las audiencias de rendición de cuentas	(Número audiencias realizadas / Número de audiencias programadas)*100	100%	31/12/2014			Dirección Social / Direcciones Territoriales		Se definieron las directrices en el documento "LINEAMIENTO AUDIENCIA DE RENDICION DE CUENTAS" en cabeza de la Dirección social, que permite realizar de manera unificada a nivel territorial las audiencias de rendición de cuentas. Donde se promueve la identificación, organización y desarrollo de espacios y medios de encuentro y comunicación, presenciales y no presenciales. Dentro de los espacios presenciales se consideraron: reuniones zonales, foros de discusión por proyectos, temas o servicios, mesas de trabajo temáticas o por grupos de población, ferias de gestión y las audiencias de rendición de cuentas y dentro de los espacios no presenciales se consideraran: los sitios web chats-blogs, salas de Chat, Foros virtuales, redes sociales, mensajes de texto y correos electrónicos. Para este periodo se tienen programado realizar 17 audiencias de rendición de cuentas a nivel territorial y una a nivel nacional, teniendo en cuenta que para la Unidad, de acuerdo a la Art. 192 de la Ley 1448 de 2011, realizar audiencias de rendición de cuentas de manera periódica, genera legitimidad para la entidad y promueve la participación efectiva.
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			Oficina de Tecnologías de Información / Líderes de proceso		En la página Web de la Unidad se han habilito un Link para la rendición de cuenta, en la cual se tienen publicado la estrategia para rendición de cuentas y los informes de las territoriales 30 días de anticipación a la fecha de su realización.




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			
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.	Oficina de Tecnologías de Información / Oficina Asesora de Comunicaciones / Líderes de proceso	En la página Web se han publicado semanalmente boletines informativos, video de "Tus tierras, tus derechos", flickr's; publicaciones en temas de restitución de tierras, entre cartillas, plegables y libros, y un aproximado de 100 edictos. Igualmente se publicaron: 390 Sentencias derivadas de los procesos de restitución realizados por la Unidad, 5 avisos de contratación, 11 ofertas de empleo, actualización de 6 mapas de macro regiones, jueces y magistrados, plan de compras, anticorrupción, estratégico y de capacitación, 3 resoluciones de carácter general, 35 nombramientos de personal de planta y 2 informes de rendición de cuentas.	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 tiene 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.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	(1) Definir el portafolio de servicios 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.	Secretaría General	Para esta actividad se programaron entrevistas con las áreas misionales y de apoyo involucradas de manera directa con Atención al Ciudadano	En cuanto a la definición de portafolio de servicios, la URT realizó entrevistas con los diferentes grupo de la Unidad para identificar la diferencia entre trámites y servicios, (proyectos productivos, SNARIV, social, jurídica, étnicos, tics) y así unificar y consolidar los servicios y tramites de la Unidad. Producto de estas entrevistas, se cuenta con un cronograma para la vigencia 2014. Para lo anterior se utiliza cuatro formatos: Caracterización de población, Estándares de servicios, Identificación de los Servicios y Trámites y Formato de Identificación de pasos, requisitos y resultados del trámite o servicio; estos documentos han sido previamente aprobados en el SIG. El avance según información reportada a planeación corresponde al 20%.





	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			
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	(2) Fortalecer Puntos de Atención al Ciudadano de acuerdo con el Modelo de Servicio Ciudadano.	(Número de Sedes con Estrategia Implementada / Número de Sedes con Estrategia Programada)*100	100%	31/12/2014		Se fortaleció la estrategia en 5 sedes (Barranquilla, Santa Marta, Apartadó, Pereira y Medellín), con fortalecimiento en infraestructura, tecnología y señalética.	Secretaría General	Se implementaron mesas de trabajo y visitas conjuntas a las sedes Territoriales a intervenir con el fin de evaluar los espacios y demás aspectos técnicos frente a los requerimientos. El producto de estas visitas es un inventario de las adecuaciones locativas requeridas, el plano arquitectónico borrador acotado, insumo final para la elaboración de la propuesta final del operador ERT.	Para fortalecer los puntos de atención al ciudadano de acuerdo con el modelo de servicio al Ciudadano (MAC). De acuerdo con el avance reportado por el proceso de Atención al Ciudadano se cuenta con un 25% de avance. De un total de 24 territoriales se ha implementado la estrategia en cinco territoriales: Barranquilla, Pereira, Medellín, Apartadó y Santa Marta. Se cuenta con los estudios de mercado para la contratación de los elementos requeridos para la adecuación de los espacios de atención al ciudadano de fecha 10 de abril de 2014. Para el alistamiento de zonas, se cuenta con ficha y estudio de mercado de fecha 11 de marzo de 2014, están en proceso de ajuste para su publicación. En cuanto al digiturno, se cuenta con ficha técnica y estudio de mercado de fecha 7 de febrero de 2014, el cual se encuentra publicado en la página web de la Unidad. Las actividades incluyen la adecuación de espacios para la Recepción, Radicación y correspondencia, zonas de permanencia – Zona Infantil, Módulos de atención. Se incluye igualmente señalización y buzones de sugerencias, para estas adecuaciones se encuentran debidamente diseñadas, los cuales han sido articulados con el grupo de gestión de seguimiento y operación administrativa y la Oficina de Tecnologías de Información.
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)	Secretaría General	En cuanto a la actividad, operar los Canales de Servicio CONTACT CENTER (Telefónico y Escrito), se evidencia que el contrato para operar el servicio de Contact Center No 459 de mayo de 2013 se encuentra vigente hasta el 30 de junio de 2014. Actualmente, se está surtiendo el proceso de contratación mediante licitación pública y se encuentra publicado en la página web de la Unidad. Las 1439 solicitudes recibidas en el periodo enero – marzo de 2014 fueron respondidas dentro de los términos correspondientes. Se evidencia informe consolidado de reporte total y por clase de PQRS. El informe es generado por el grupo de Atención al Ciudadano a través de la herramienta web para PQRS disponible y se realiza en tiempo real.	



	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	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	ANOTACIONES	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
					ENERO 31				
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	(4) Socializar de Política de Atención y Servicio al Ciudadano en las Direcciones Territoriales.	(Número de Direcciones Territoriales Socializadas / Número de Direcciones Territoriales existentes URT)*100	100%	31/12/2014		Se socializó la Política de Atención y Servicio al Ciudadano en 2 sedes territoriales (Cartagena y Carmen de Bolívar).	Secretaría General	Con la socialización a los funcionarios del Conpes 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano", se busca generar confianza y mejorar de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la URT.	La socialización de la Política de Atención y Servicio al Ciudadano en las Direcciones Territoriales, presenta un avance del 8.3%. De un total de 24 territoriales se ha socializado la Política en las Direcciones de Cartagena y Carmen de Bolívar. Adicionalmente, se ha socializado a través de correo electrónico la política y el modelo de atención al ciudadano en correo enviado 5 de mayo de 2014
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	(5) Elaborar y socializar los Protocolos de Atención al Ciudadano (Presencial, telefónico y Virtual)	Protocolos elaborados y socializados	3	31/12/2014		Se encuentra en proceso la selección de expertos para el diseño de los protocolos de atención al Ciudadano.	Secretaría General		La socialización de la Política de Atención y Servicio al Ciudadano en las Direcciones Territoriales, presenta un avance del 8.3%. De un total de 24 territoriales se ha socializado la Política en las Direcciones de Cartagena y Carmen de Bolívar. Adicionalmente, se ha socializado a través de correo electrónico la política y el modelo de atención al ciudadano en correo enviado 5 de mayo de 2014. En el encuentro Estratégico de Asuntos Técnicos URT realizado el 3 de enero de 2014, se presentó el marco normativo y lineamientos del proceso de atención al ciudadano. En este encuentro se entregó un CD con toda la información correspondiente. En cuanto a la actividad de elaboración y socialización de los Protocolos de Atención al Ciudadano (Presencial, Telefónico y Virtual), se indica un avance del 0%. Es importante precisar que desde Atención al ciudadano se han realizado las gestiones correspondientes a través de cooperación internacional con la FAO. En este proceso se realiza los estudios para la contratación de dos profesionales expertos en la formulación de protocolos de atención al ciudadano y se espera inicien actividades el día 5 de mayo de 2014
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	Secretaría General		se cuenta con la ficha para su realización los cuales se harán a través de cooperación internacional con la FAO. La actividad está programada con frecuencia semestral. Dentro de las actividades se tienen contemplado la organización, planeación, logística, ejecución y consecución de insumos y conferencistas para llevar a cabo el Foro Nacional de Servicio al Ciudadano "Gestión Pública Eficiente Unidad de Restitución de Tierras".
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	Secretaría General		Se tiene previsto realizar los Talleres Experienciales en Servicio al Ciudadano, en el segundo semestre de 2014 con acompañamiento de Talento Humano, el cual estará dirigido a todos los colaboradores que hacen parte del proceso de atención al ciudadano.




	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 22 de 23
	PROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME DE EVALUACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	


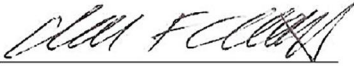
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS								PÁGINA:
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA								CÓDIGO:
	SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014								VERSIÓN: 0
ESTRATEGIA / MECANISMO	ACTIVIDADES	INDICADOR	META	FECHA FIN	PUBLICACIÓN	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	ANOTACIONES	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
					ENERO 31				
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.	Dirección Social		La Unidad ha desarrollado varias actividades en las territoriales socializando los lineamientos del enfoque diferencial. Aunque se encuentra en proceso de planificación de las actividades para socializar los lineamientos de enfoque diferencial en las 17 Direcciones Territoriales definidas como meta; no obstante, cabe mencionar el desarrollo de actividades lideradas y convocadas desde nivel central para la socialización y capacitación de temas relacionados con el enfoque diferencial se han realizado de manera presencial y virtual.
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 de Feria de Servicio al Ciudadano, programada en el marco del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano liderado por el DNP, a través del cual la entidad busca acercarse y facilitar el acceso de los ciudadanos a la oferta institucional. Esta primera feria tuvo lugar en el municipio de Malambo - Atlántico el día 26 de abril, con atención a 132 ciudadanos a los cuales se les brindó información misional e institucional de la Entidad, así como las orientaciones para el acceso al trámite de Restitución de Tierras.	Secretaría General	Cada Feria requiere la planeación para la oportuna y debida participación en los siguientes hitos: 1. Inscripción de los Servicios y participación de la Entidad en la página Web http://www.fnsc.com.co ; 2. Reporte de los Servidores públicos asistentes, que para el caso de la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en Malambo – Atlántico, participa la Dirección Territorial de Atlántico. 3. Mesa de Técnica Sectorial, liderada por el Ministerio de Agricultura, donde participan todas las entidades vinculadas y adscritas, a fin de formular la estrategia sectorial a implementar en el marco de la actividad. 4. Asistencia a una mesa Pre-feria el 25 de Abril en el auditorio de la Gobernación de Atlántico en Barranquilla.	El DNP ha establecido para el 2014 el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano en el cual ha programado nueve ferias nacionales, de las cuales la Unidad planea participar en seis de ellas. La primera feria en la que participó la Unidad fue en la ciudad de Malambo – Atlántico, realizada el 25 de abril de 2014, se atendieron 132 ciudadanos, en ella se informó sobre aspectos misionales e institucionales de la Unidad e igualmente se dio orientación sobre el proceso de solicitud de restitución de tierras.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	(10) Aplicar encuestas de satisfacción para evaluar el desarrollo de la estrategia de cultura de servicio.	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 frente a los Grupos de Gestión de la entidad.	Secretaría General		La evaluación de la satisfacción de la estrategia de la cultura del servicio se realizará interna y externamente. Para la evaluación externa se contará con recursos de cooperación internacional de la FAO; en esto se ha avanzado en la etapa precontractual, específicamente en la definición del objeto, el cual esta contempla el "Diseño y ejecución de encuesta de satisfacción sobre la atención de servicios prestados por la URT". Igualmente se han identificado las posibles empresas con las que se haría la evaluación de la satisfacción.



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 23 de 23
	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		ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	ANOTACIONES	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
					ENERO 31	ABRIL 30				
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	(11) Realizar y entregar informe de las PQRS recibidas	Informe PQRS	2	31/12/2014			Se han realizado 4 informes mensuales de PQRS, los cuales son insumo para la elaboración del primer Informe Semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias definido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.	Secretaría General		En cuanto al realizar el informe de las PQRS se tiene establecido como meta dos informes en el año, uno por semestre. En este punto es importante precisar que el grupo de Atención al Ciudadano genera las estadísticas mensuales de atención de PQRS, como insumo para la consolidación del informe semestral.
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