	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 1 DE 15
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1

INFORME DE SEGUIMIENTO


“ELABORACIÓN Y VISIBILIZACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2019”

CÓDIGO DEL INFORME No. IS-19-05

11 DE FEBRERO DE 2019

Si usted copia o imprime este documento, la URT lo considerará como copia No Controlada y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte siempre la Intranet.




	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 2 DE 15
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1

Contenido

1.	Objetivo del Informe	3
2.	Alcance.....	3
3.	Aspectos Normativos	3
4.	Metodología	4
5.	Resultado del Análisis y procesamiento de la Información.....	5
5.1.	Elaboración y Visibilización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	5
6.	Observaciones	6
6.1.	Componente 1 - Gestión del Riesgo de Corrupción:.....	6
6.2.	Componente 2 – Racionalización de Trámites:	7
6.3.	Componente 3 - Rendición de Cuentas:	7
6.4.	Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	11
6.5.	Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	13
6.6.	Componente 6 – Iniciativas Adicionales:	14
7.	Recomendaciones.....	15

Si usted copia o imprime este documento, la URT lo considerará como copia No Controlada y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte siempre la Intranet.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 3 DE 15
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1

1. Objetivo del Informe


El presente informe tiene como propósito la verificación de la elaboración y visibilización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2019, con el fin de presentar las observaciones y recomendaciones a que haya lugar.

2. Alcance

Verificar la estructura y visibilización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2019, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, y lo dispuesto en el Decreto 124 de 2016 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

3. Aspectos Normativos

- **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 1499 de 2017** “Por medio del cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”
- **Decreto 1081 DE 2015** “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.”


 UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 4 DE 15
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1

- **Decreto 1083 de 2015:** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario de Sector de Función Pública.”
- **Directiva Presidencial 09 de 1999:** Lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.
- **Circular Externa 100-02-2016:** Elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- **Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2,** Secretaría de Transparencia de la presidencia de la República.
- **Manual Operativo Sistema de Gestión MIPG,** Departamento Administrativo de la Función Pública.

4. Metodología

Este informe contempló las siguientes actividades metodológicas:

- Verificación de la página web de la Unidad.
- Revisión a la formulación de las actividades contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2019.
- Elaboración y publicación del Informe con la validación de las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2019.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 5 DE 15
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1

5. Resultado del Análisis y procesamiento de la Información

5.1. Elaboración y Visibilización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

De conformidad con el artículo 73 “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” de la ley 1474 de 2011, la Unidad de Restitución de Tierras elaboró la estrategia de lucha contra la corrupción, la cual se enmarca en los (6) componentes establecidos por el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2” establecido por la Secretaría de Transparencia en conjunto con el DAFP y el DNP.¹

Además, la Entidad en el marco de la participación ciudadana dispuso a través de la página web la versión preliminar del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el propósito que los grupos de interés allegarán sus opiniones y aportes, este espacio se estuvo disponible hasta el día 29 de enero de 2019. Con respecto a la aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, esta se realizó de acuerdo con acta suscrita el día 28 de enero del año en curso.


Así las cosas, la versión definitiva del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fue publicada en la página web dentro de los términos que establece el artículo 2.1.4.8.² del Decreto 1081 de 2015, a través del siguiente enlace: <https://www.restituciondetierras.gov.co/documents/10184/1151284/PAAC+2019+V.1+31012019+Final.pdf/30c19d17-c409-488a-8a21-69e04d40177a>

Vale decir que conforme al artículo 2.1.1.2.1.4 del Decreto 1081 de 2015³, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como la demás información que se encuentra establecida en los artículos 9, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014 deben publicarse en la sección denominada “Transparencia y Acceso a la Información Pública.” Por lo anterior, es necesario que la Unidad adelante las acciones necesarias para dar cumplimiento a esta norma.

¹ DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública
DNP: Departamento Nacional de Planeación

² Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción.

³ Publicación de información en sección particular del sitio web oficial

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 6 DE 15
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1


6. Observaciones

En cumplimiento del rol de “Evaluación y Seguimiento” que tiene la Oficina de Control Interno, se llevó a cabo la revisión de la estructura y formulación de las actividades contempladas para el Componente de Gestión del Riesgo de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información e Iniciativas Adicionales que conforman el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, expuesto lo anterior, se tienen las siguientes consideraciones:

6.1. Componente 1 - Gestión del Riesgo de Corrupción:

- 6.1.1. De acuerdo con el indicador que se establece para el ítem 1.2 “Divulgar política para la administración del riesgo a los funcionarios y colaboradores de la URT en el nivel central y territorial”, es pertinente que en la meta se especifique el número total de actividades que se deben desarrollar, bien sea enfocado hacia el total de dependencias y direcciones territoriales, o por número de actividades totales a realizar en nivel central y nivel territorial. Lo anterior con base en la observación realizada por esta Oficina para el último cuatrimestre, toda vez que solamente se especificaba las actividades realizadas en las DT, por lo cual no era claro la manera como se calculó el indicador.
- 6.1.2. En la actividad con el ítem 2.1 “Actualizar el mapa de riesgos de corrupción, y sus planes de manejo”, es fundamental determinar en el indicador propuesto (Riesgos actualizados en mapa de riesgo de corrupción / Riesgos de corrupción identificados para inclusión, ajuste o eliminación *100%), de donde se generará la información para calcular el denominador de este indicador el cual está relacionado con los riesgos identificados para inclusión, ajuste o eliminación.
- 6.1.3. Referente a la actividad del ítem 3.2 ⁴, la Oficina de Control Interno dentro del seguimiento al último cuatrimestre para la vigencia 2018 recomendó a la Oficina Asesora de Planeación analizar la conveniencia de desarrollar esta actividad en

⁴ “Realizar actividades de divulgación de los mapas de riesgos (incluidos la corrupción) de la entidad, a los funcionarios y colaboradores de la URT, a nivel central y Territorial.”

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 7 DE 15
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1

conjunto con la actividad 1.2, la cual está relacionada con la divulgación de la Política de Riesgos; expuesto lo anterior y teniendo en cuenta que sí estas actividades se pueden desarrollar de manera paralela, es vital precisar el alcance de cada una, tal como se expone en el primer párrafo de este Componente.

6.2. Componente 2 – Racionalización de Trámites:

6.2.1. Con respecto a la mejora a implementar⁵, es necesario validar si con las transacciones que se están realizando en los servicios expuestos en el Nodo de Tierras, existe una mejora significativa o se deben establecer actividades complementarias. Teniendo en cuenta que, aunque existen mejoras en términos de costos de desplazamiento, movilización y de documentación requerida para el trámite, se podría mejorar aún más y cumplir con los tiempos del trámite, que es lo que indica la situación planteada para mejorar.

Adicionalmente, la formulación del indicador debería medir y establecer si las soluciones propuestas son suficientes para cambiar el estado actual.

Así mismo, es importante que se contemple dentro del reporte, la generación de estadísticas por cada uno de los servicios expuestos por la URT y sus transacciones con las demás Entidades que se realiza a través del Nodo de Tierras, lo cual permitirá obtener información específica de la racionalización del trámite.


6.3. Componente 3 - Rendición de Cuentas:

6.3.1. Es importante tener en cuenta para las actividades con el ítem 1.1, 1.2 y 1.3⁶ se revisen las fechas establecidas para dar cumplimiento, teniendo en cuenta que

⁵ Adelantar de manera más ágil y oportuna la etapas del trámite de restitución de tierras en cuanto a los servicios de web a cargo de la URT, exponiendo la información de manera más rápida, pues se automatiza los servicios de intercambio de información entre las entidades intervinientes, reduciendo así tiempos de envió, tiempos de respuesta, uso de papel , logística documental y costos de correo. Es un proyecto de interoperabilidad en tiempo real en el marco de los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional.

⁶ 1.1. Asignación de la delegación del área responsable de liderar la rendición de cuentas

1.2. Conformar equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de rendición de cuentas (involucrando direcciones misionales y dependencias de apoyo)

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 8 DE 15
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1

dentro del alcance a cada una de estas actividades se debe contemplar la publicación y socialización de estas.


- 6.3.2. De acuerdo con la actividad No. 6 “Identificación de Actores y Grupos Interesados” que establece la nueva versión del Manual Único de Rendición de Cuentas⁷ y con el propósito de generar valor a la actividad del ítem 1.3. “Caracterizar los grupos de valor”, es importante hacer una validación con el apoyo de Atención al Ciudadano – Secretaría General al interior de la Unidad, para que la Dirección de Asuntos Étnicos, Dirección Social, Posfallo - Proyectos Productivos, que también tienen interacción con los grupos de interés de la Unidad, de tal forma que complementen las variables a desarrollar en este documento de caracterización.
- 6.3.3. Respecto a la actividad del ítem 1.5. “Gestionar una estrategia de lenguaje claro orientadas a mejorar la comunicación interna y externa con los grupos de interés en materia de servicio al ciudadano”, el indicador de acuerdo con la definición que plantea el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” V2⁸, no establece de qué manera se mide la meta o producto determinado, que en este caso es el documento de priorización.
- 6.3.4. Con relación a las actividades determinadas desde el ítem 1.6 a la 1.10⁹, los boletines de prensa, las historias de beneficiarios para dar a conocer a los grupos de valor la gestión de la URT, deben cumplir con los principios orientadores de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (ver documento CONPES 3785 de 2013), implementando las herramientas dispuestas

1.3. Caracterizar los grupos de valor

⁷ <http://www.funcionpublica.gov.co/en/web/murc/actividad-6>

⁸ Indicador: Cómo se mide esa meta. De considerarlo necesario, la entidad formulará los indicadores. En todo caso en el componente de Transparencia y Acceso a la Información, es obligatorio que la entidad establezca indicadores.

⁹ 1.6. Gestionar una estrategia de lenguaje claro orientadas a mejorar la comunicación interna y externa con los grupos de interés en materia de servicio al ciudadano, 1.7 Construir y publicar en página web boletines de prensa para dar a conocer, a los públicos de interés, la gestión de la URT, 1.8 Construir y difundir mensajes y contenido digital a través de las redes sociales, 1.9 Emitir a través de televisión nacional historias de beneficiarios de la restitución de tierras, 1.10 Recorrer con medios de comunicación, nacionales y regionales, las zonas de trabajo de la URT para destacar los avances de la política.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 9 DE 15
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1

por el Departamento Nacional de Planeación a través del Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNSC), entre ellos:


- Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia
- Guía de 10 Pasos para comunicarse en lenguaje claro: que describe los principales aspectos que debe tener en cuenta un servidor público para construir documentos comprensibles para el ciudadano.
- Laboratorios de simplicidad (metodología para simplificar documentos de las entidades públicas de alto impacto para el ciudadano)

Por lo anterior, se recomienda al Líder de Proceso Atención al Ciudadano que se informe a los demás Líderes de las herramientas dispuestas por el PNSC ¹⁰ para que por intermedio de la Oficina Asesora de Comunicaciones se apliquen y al finalizar la vigencia puedan ser incluidas dentro de las experiencias exitosas de la Entidad.

Además, sí bien la aplicación de estrategias de lenguaje claro interna y externamente deben estar orientadas de acuerdo con lo enunciado en el CONPES 3785 de 2013 a garantizar la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información que se les ofrece a los ciudadanos, la información hace referencia a temáticas no solo relativas a la Política de Servicio al Ciudadano sino las demás que den cuenta de los resultados del logro de los objetivos institucionales referidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG.

- 6.3.5. Tener en cuenta que para la actividad 1.7 “Construir y publicar en página web boletines de prensa para dar a conocer, a los públicos de interés, la gestión de la URT”, el año pasado la meta definida para este indicador fue la misma, y se cumplió en un 131%. Por tanto, se podría ajustar el indicador con una meta más cercana a la tendencia de la vigencia 2018.

¹⁰ Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano

 UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 10 DE 15
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1

- 6.3.6. De acuerdo con los resultados reportados en la vigencia 2018 para la actividad 1.8 “Construir y difundir mensajes y contenido digital a través de las redes sociales”, en la cual se publicaron cerca de 10.000 mensajes, es pertinente que la meta planteada sea revisada de acuerdo con las cifras obtenidas el año pasado. Asimismo, en el indicador propuesto, se pueden tener en cuenta otros aspectos como el número de usuarios o seguidores, número de “retwits”, número de “Me gusta”, y número de sinergias ejecutadas por la Unidad.
- 6.3.7. Referente a la actividad 2.4. “Realizar las audiencias públicas de Rendición de Cuentas”, de acuerdo con la definición que plantea el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” V2¹¹, es pertinente formular el indicador de manera que se identifique la manera en que se mide la meta, la cual está relacionada con Audiencias Públicas.
- 6.3.8. De acuerdo con las actividades contempladas por la Dirección Social del ítem 2.6, 2.7, 2.8, y 2.9¹², es importante coordinar lo definido entre la meta y el indicador planteado, dado que la meta se encuentra bajo la dinámica de realizarse para cada una “Por Demanda”, y el indicador formulado hace referencia a que la meta ya se tiene establecida y tendrá un avance de cumplimiento en cada periodo a reportar. Expuesto lo anterior, se recomienda hacer la revisión y ajustar el indicador o la meta de acuerdo a la necesidad de la dependencia.
- 6.3.9. Teniendo en cuenta que durante la vigencia 2019 dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se tienen contempladas (4) Audiencias Públicas se


¹¹ Indicador: Cómo se mide esa meta. De considerarlo necesario, la entidad formulará los indicadores. En todo caso en el componente de Transparencia y Acceso a la Información, es obligatorio que la entidad establezca indicadores.

¹² 2.6. Realizar acciones para fortalecer el tejido social y la reconciliación de cara a la sostenibilidad de la restitución de tierras

2.7. Gestionar acciones afirmativas para adulto mayor en el proceso de restitución.

2.8. Realizar jornadas de información y capacitación a víctimas, reclamantes, segundos ocupantes y ciudadanía en general con énfasis en enfoque diferencial

2.9. Gestionar la participación de beneficiarios en el Proceso de restitución mediante los ejercicios de recolección de prueba comunitaria

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 11 DE 15
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1

sugiere analizar la meta establecida en la actividad del ítem 3.2.¹³, toda vez que, en cada Audiencia, la Unidad en su ejercicio de rendir cuenta genera nuevos compromisos.

6.3.10. Complementar la Estrategia de Rendición de Cuentas de acuerdo con la actividad No. 9 “Elaboración de la Estrategia de Rendición de Cuentas” que se encuentra incorporada en la Caja de Herramientas que incorpora el DAFP en el MURC¹⁴, el cual se puede consultar en el siguiente link: <http://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/actividad-9>

6.3.11. Se sugiere al Unidad revisar los lineamientos, estrategias y recomendaciones que establece la Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social, contemplada en el CONPES 166 de 2013, con el propósito de incluir las actividades que de acuerdo a la misión de la entidad de pueden desarrollar en el marco del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano.

6.4. Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

6.4.1. Referente a las actividades 1.2¹⁵ y 1.3¹⁶ del subcomponente 1 “Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico”, se recomienda que en consistencia con lo establecido en el artículo 11 de la Resolución 0078 de 2019, estas deben ser redactadas de forma estratégica y enfocadas al cumplimiento de los planes, programas, proyectos que se implementaran para el cumplimiento de la Política de Atención al Ciudadano en la Unidad.


6.4.2. La actividad con el ítem 2.1 “Consolidar documento de caracterización de los diferentes grupos de interés de la Entidad”, es complementaria de la actividad 1.3 “Caracterizar los grupos de valor” del Componente 3 “Rendición de

¹³ Producir y divulgar la información sobre el avance en los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo y las acciones de mejoramiento en la gestión de la entidad (Planes de mejora) con base la ruta previamente definida para desarrollar los espacios de diálogo

¹⁴ Manual Único de Rendición de Cuentas

¹⁵ Elaborar Matriz de seguimiento de la Política de Servicio al Ciudadano para las dependencias de Nivel Central y Territorial, asignando responsabilidades

¹⁶ Realizar los Informes de seguimiento derivados de la gestión del Proceso de Atención al Ciudadano

 UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 12 DE 15
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1

Cuentas”, por lo anterior, se recomienda realizar el respectivo traslado y se elimine del componente de Atención al Ciudadano.

- 6.4.3. Para la actividad del ítem 2.2 “Implementar estrategia tendiente al mejoramiento de los indicadores de oportunidad en la respuesta a PQRSD”, de acuerdo con la meta determinada y teniendo en cuenta los resultados de la evaluación de la efectividad por parte de la Oficina de Control Interno a las acciones realizadas durante la vigencia 2018 para mejorar en los términos de respuesta a PQRSD, es importante que desde la Secretaria General - Atención al Ciudadano se tenga en cuenta dentro de la estrategia a desarrollar, la implementación del Módulo de PQRSD en el Sistema de Información STRATEGOS para facilitar la gestión de los responsables y tener la trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos, así mismo se definan acciones diferentes a las ejecutadas anteriormente, dado que la materialización del riesgo de gestión persiste.
- 6.4.4. Es importante establecer el objetivo que busca la actividad del ítem 2.4 “Gestionar la Implementación de herramienta 360°” y su relación con el fortalecimiento de los canales de atención.
- 6.4.5. Con relación a la actividad para el ítem 3.1 “Promover los procesos de inducción y reinducción en materia de Servicio al Ciudadano, cuando aplique”, se observa que en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) vigencia 2019, el Eje “Creación de Valor Publico” enuncia temáticas generales relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, así mismo se enuncia la Estrategia de inducción y reinducción ya sea en puesto de trabajo o virtual. Por lo anterior, se recomienda trasladar esta actividad al Componente 6 - Iniciativas Adicionales, y sea reportada por el responsable de ejecutar y reportar el PIC, que en este caso está en cabeza del Grupo de Gestión de Talento y Desarrollo Humano.
- 6.4.6. Referente a la actividad del ítem 3.3 “Diseñar estrategia de reconocimiento e incentivos monetarios y no monetarios para servidores” es pertinente que desde la Secretaria General - Atención al Ciudadano, se evalúe el enfoque de la actividad enunciada, teniendo en cuenta que al interior de la Entidad se cuenta con el Plan de Incentivos para la vigencia 2019, el cual va dirigido a empleados



de carrera administrativa, libre nombramiento y remoción, gerentes públicos y mejor equipo de trabajo, donde el responsable de establecer las estrategias en el marco de las normas reglamentarias es el Grupo de Gestión de Talento y Desarrollo Humano (Ver página 12 Documento Plan de Incentivos donde se enuncia la actividad e indicadores relativa al Plan de Incentivos de la Unidad); o por el contrario si la actividad mantiene el mismo planteamiento por parte de la Secretaría General – Atención al Ciudadano, es fundamental establecer una actividad adicional, en la cual se evalúe el impacto de las actividades que se desarrollaran en el marco del “Documento de Estrategia”, que se relaciona como producto.


- 6.4.7. La actividad con el ítem 5.1 “Gestionar una estrategia de lenguaje claro” se encuentra duplicada, toda vez que ésta hace parte del Componente 3 “Rendición de Cuentas” identificada con el numeral 1.6¹⁷. Expuesto lo anterior, se sugiere hacer los ajustes pertinentes o verificar el alcance y oportunidad de la inclusión.

6.5. Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

- 6.5.1. En relación con la actividad del ítem 1.2 “Publicar, difundir y divulgar información en datos abiertos”, el indicador está orientado a cumplir en términos de demanda de la actividad, se sugiere analizar y hacer el ajuste respectivo para que se puedan colocar metas sobre la publicación de datos abiertos y así mismo que el indicador facilite hacer seguimiento sobre el avance de estas metas; teniendo en cuenta que la manera como está planteado, el resultado siempre dará el 100% y no genera valor para tomar decisiones.

- 6.5.2. Para la actividad en el ítem 1.3 “Publicar y divulgar la información establecida en la estrategia gobierno Digital (Ley 1712 de 2014 , el Decreto 1081 de 2015, Título I, y Resolución Min TIC 3564 de 2015)”, de acuerdo con los informes de seguimiento llevados a cabo, es importante tener en cuenta que el cumplimiento no se enmarca solamente en tener publicada toda la información requerida, también se complementa con la calidad y actualización de las

¹⁷ "Gestionar una estrategia de lenguaje claro orientadas a mejorar la comunicación interna y externa con los grupos de interés en materia de servicio al ciudadano".

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 14 DE 15
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1

publicaciones, como por ejemplo existen casos en los que la información no se actualiza o se encuentran enlaces rotos. Por tal razón, se recomienda que los indicadores estén orientados a los criterios de cumplimiento, calidad, actualización y oportunidad.


- 6.5.3. Conforme a la información determinada para las actividades del ítem 3.1 y 3.3¹⁸, se sugiere validar la meta y frecuencia de la realización de éstas, tomando como base que el inventario, así como el índice de información, son susceptibles de actualizaciones a lo largo de la vigencia; Además, como está planteado el indicador no permite hacer seguimiento sobre el avance ni tampoco tomar decisiones en el transcurso de la vigencia.

6.6. Componente 6 – Iniciativas Adicionales:

- 6.6.1. Respecto a la actividad 1.1 “Divulgar la política de integridad a través de 4 campañas lúdicas en el año”, además de las campañas planteadas, es importante promover espacios adicionales tendientes a lograr la apropiación de los valores del Código de Integridad por parte de los colaboradores de la Unidad.

¹⁸ 3.1. Complementar el inventario de activos de información con su respectiva matriz de riesgos y adelantar las gestiones de difusión

3.3. Actualizar el índice de Información Clasificada y Reservada de la Unidad

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 15 DE 15
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1

7. Recomendaciones

Sobre las recomendaciones realizadas a cada Componente, se encuentran inmersas en cada uno de los ítems que conforman las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que fueron revisados por la Oficina de Control Interno.

Vale destacar, que en el seguimiento a realizar en el mes de abril de la presente vigencia, se abordaran las actividades de cada uno de los 6 componentes que no se cumplieron al 100% durante la vigencia 2018, lo anterior con base en lo establecido en el numeral 12 “Sanción por Incumplimiento”¹⁹ Por lo anterior, a los responsables de las mismas, se recomienda revisar el último informe de seguimiento publicado en la página web de la Unidad, con el fin de realizar el alistamiento de las debidas evidencias.



William Florentino Roa Quiñones
Jefe Oficina Control Interno

Elaborado por: Paola Guevara, Adriana Cortes, Luis Alejandro Ruiz, Martha Delgado, Teci Negrón, Carolina Daza
Revisó: Carolina Daza

¹⁹ Numeral 12: Sanciones por Incumplimiento del Capítulo III Aspectos generales del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del documento “estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” V2.