



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PAGINA 1 DE 24

PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

CÓDIGO: CI-FO-10

INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY

VERSIÓN: 2

# **INFORME PORMENORIZADO SOBRE EL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

**Periodo Evaluado: Junio a Octubre de 2019**

**CÓDIGO DEL INFORME No. IL-19-22**


**DIRIGIDO A: ENTES DE CONTROL, DIRECTOR GENERAL, LÍDERES Y COGESTORES DE PROCESOS URT.**

**13 de Noviembre de 2019**



## Contenido

1. OBJETIVO DEL INFORME .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN .....	3
4. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN .....	3
5. RESULTADO DEL ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO LA INFORMACIÓN DE LA EVALUACIÓN, SEGUIMEINTO Y/O REPORTE .....	4
5.1 AMBIENTE DE CONTROL .....	4
5.2 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO .....	7
5.3 ACTIVIDADES DE CONTROL .....	9
5.4 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN .....	11
5.5 ACTIVIDADES DE MONITOREO .....	20
6. RECOMENDACIONES .....	22
6.1 AMBIENTE DE CONTROL .....	22
6.2 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO .....	22
6.3 ACTIVIDADES DE CONTROL .....	22
6.4 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN .....	23
6.5 ACTIVIDADES DE MONITOREO .....	24
7. CONCLUSIONES .....	24

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PAGINA 3 DE 24</b>
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>CÓDIGO: CI-FO-10</b>
	<b>INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>

## 1. OBJETIVO DEL INFORME

Realizar la evaluación al estado del sistema de control interno de la Unidad a partir de los cinco componentes para el Modelo Estándar de Control Interno en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG en cumplimiento del artículo 9 de la Ley 1474 de 2011 así como el Decreto 648 de 2017.

## 2. ALCANCE

La evaluación realizada por la Oficina de Control Interno contempló el seguimiento al estado del Sistema de Control Interno de acuerdo a la dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión correspondiente al periodo de Junio a Octubre de 2019.


## 3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los documentos y normas que se tuvieron en cuenta como criterios de evaluación fueron los siguientes:

- **Constitución Política de Colombia 1991.** Art. 209 y 269.
- **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 9. Reportes del responsable de control interno. “ (...)El jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno deberá publicar cada cuatro (4) meses en la página web de la entidad, un informe pormenorizado del estado del control interno de dicha entidad, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave.(...)”
- **Decreto 648 de 2017.** "Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública". Artículo 2.2.21.4.9 Informes, literal b.
- **Decreto 1499 de 2017.** Por medio del cual se modifica el Decreto 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.
- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.** 2017

## 4. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

La evaluación se realizó teniendo tomando como base los Criterios Diferenciales de la Política de Control Interno establecidos en el Anexo 6 del MIPG relacionados para el Nivel del MECI Avanzado, el cual se aplicó en función del esquema de responsabilidades para cada componente del Modelo Estándar de Control Interno- MECI, relacionado a la primera, segunda, tercera línea de defensa y Línea Estratégica

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 4 DE 24
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	VERSIÓN: 2

## 5. RESULTADO DEL ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO LA INFORMACIÓN DE LA EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE

Teniendo en cuenta la Política de Control Interno establecida en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la Oficina de Control Interno realizó la evaluación del estado del Sistema de Control Interno de la Unidad tomando como base los criterios diferenciales de la Política de Control Interno (Anexo 6 del MIPG) en función del esquema de responsabilidades para cada componentes del Modelo Estándar de Control Interno-MECI es decir las Líneas de Defensa, los cuales se describen a continuación:

### 5.1 AMBIENTE DE CONTROL

Este componente está relacionado con el conjunto de directrices y condiciones mínimas, que brinda la Alta Dirección de las Unidad con el fin de implementar y fortalecer el Sistema de Control Interno de la Organización, para lo anterior, la Unidad ha tenido el siguiente avance:

- Frente al ambiente de control la Unidad ha diseñado, mantenido y mejorado el Sistema de Control Interno SCI en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. A la fecha no se ha realizado un nuevo autodiagnóstico, por lo anterior, se mantiene el resultado del 98.2 puntos sobre 100, tal y como se muestra a continuación:

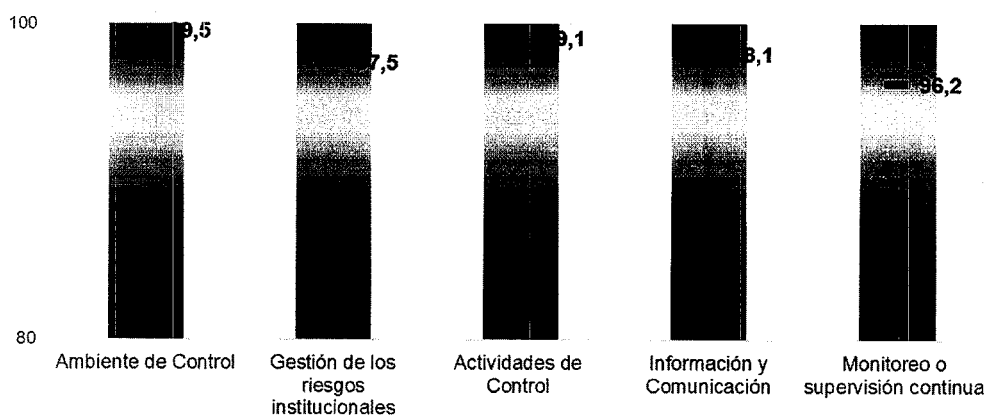



Figura Nº1. Calificación por componentes del MECI vigencia 2019

- Desde inicios del mes de octubre se ha adelantado la formulación del Plan Estratégico Institucional 2019-2021, en el cual se establecerán los nuevos Objetivos Estratégicos de la Unidad de Restitución de tierras, contemplando posibles escenarios de cara al fin de la ley 1448 o bien de su prórroga.
- Mensualmente se realiza el Informe de seguimiento a Cifras Misionales por parte de la Oficina de Control Interno, el cual se consolida en una presentación para ser presentado a las Directivos en el Comité de Coordinación de Control Interno, en el cual se presenta la evaluación y las respectivas recomendaciones.
- La Unidad dentro de su ambiente de control adoptó una estructura documental conformada por: mapa de procesos, caracterización de procesos, manuales, procedimientos, guías, instructivos, procedimientos, entre otros.



- La segunda línea de defensa realizó en el mes de septiembre un informe relacionado a los riesgos de corrupción, relacionado al ejercicio relacionado a los monitoreos realizado a los líderes de los procesos; es importante que la Oficina Asesora de Planeación realice reportes frente al ejercicio de la gestión y del seguimiento a los riesgos, con el fin de tomar acciones preventivas frente a situaciones que afecten el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.
- En la 5ta sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se llevó a cabo el seguimiento al avance del Plan de Acción 2019 en el cual se retroalimentó la gestión reportada por los líderes de proceso por parte del equipo directivo de la entidad. De la misma manera, en el marco de la 8va sesión del mencionado comité se llevó a cabo la Revisión por la Dirección en la cual se hizo seguimiento al plan de acción e indicadores de gestión por proceso.
- Uno de los mecanismos de seguimiento a la gestión institucional está el instrumento mensual “Tablero de Control”, el cual contiene los avances estadísticos de los procesos misionales de la entidad. La OCI en su labor de tercera línea de defensa, realiza la respectiva verificación de las cifras allí reportadas. Esta herramienta es generada por la OAP y se da a conocer a los directivos, coordinadores misionales y demás áreas relacionadas.
- Se llevaron a cabo 3 comités institucionales de Gestión y Desempeño comprendidos en las fechas de: 5 de Julio, 2 de Agosto, y 21 y 22 de agosto de la presente vigencia. En el CIGD del 2 de Agosto se realizó el seguimiento trimestral al avance del plan de acción institucional, expuesto por cada uno de los líderes de proceso responsables de la ejecución de las actividades establecidas.
- Por otro lado se inicia el proceso de planeación 2020 desde la liberación de la Circular 008 de la OAP en la cual se establece el Cronograma de Trabajo de la planeación 2020. Se han determinado tiempos, responsables, metodología y un marco estratégico para tener presente en la formulación de actividades por parte de los procesos. A este punto se han llevado a cabo las principales mesas técnicas con los líderes de proceso y Direcciones Territoriales avanzando en la consolidación del plan de acción institucional así como en los planes institucionales.
- La revisión y análisis de reportes incluyó la firma desde Dirección así como la posterior publicación de los Estados Financieros, así como la ejecución de 6 reuniones del subcomité de gestión Presupuestal y Financiero, en el cual tiene silla siempre un representante del despacho de Dirección realimentar en tiempo real las situaciones presentadas dentro del periodo Julio - Octubre.
- El subcomité de talento humano abarca dentro de sus funciones las recomendaciones y decisiones institucionales asociadas al talento humano, así como la definición de lineamientos para el cumplimiento de las políticas de Integridad y talento humano del MIPG. De cualquier manera no hubo reuniones de dicho subcomité en el periodo que abarca el presente informe, no obstante se evidencia por parte del proceso la gestión realizada al Talento Humano, a través de las actividades implementadas en la vigencia.
- Durante el período objeto de reporte y con el fin de continuar con la promoción y apropiación de valores por parte de los colaboradores de la URT, así como con el actuar íntegro de los servidores de la Unidad en el ejercicio de las funciones y competencias de los mismos, en el Cuatrimestre objeto de reporte, el área de Talento Humano, reportó la realización de las siguientes actividades 23 actividades relacionadas con el Código de Integridad, mediante las cuales se socializa de manera lúdica los principios y valores del código, de tal forma que los colaboradores puedan adoptar y apropiarse del Código de integridad de la Unidad que fue adoptado mediante la Resolución 00947 del 19 de Diciembre de 2017. Cabe señalar, que la realización de dichas actividades se encuentra soportada en actas y listados de asistencia.

Con la realización de las citadas actividades, se evidencia el compromiso de la alta dirección respecto de una promoción constante de los valores, y para el cumplimiento de estándares de conducta y la práctica de los principios del servicio público

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PAGINA 6 DE 24</b>
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>CÓDIGO: CI-FO-10</b>
	<b>INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>

- Frente a la planeación institucional, el área de Talento Humano, inició a la formulación de la planeación estratégica con la revisión de los planes institucionales correspondientes al proceso de talento Humano 2019, los cuales son la base para la formulación de los planes vigencia 2020, alineando de ésta manera la gestión de talento humano con la planeación institucional.
- Frente al análisis de los resultados que se obtienen producto de la evaluación de desempeño, con la finalidad de considerar posibles ajustes a las acciones de talento humano materia de capacitación, incentivos, programas de bienestar etc, se observa que el área de talento humano debe trabajar sobre el particular, por cuanto actualmente existe una matriz de seguimiento a la evaluación del rendimiento laboral de los funcionarios vinculados en provisionalidad que permite solamente, a través de sus indicadores tener una visión particular a través del registro de la calificación de cada funcionario y una visión general a través de los indicadores de cobertura o distribución del desempeño diseñados para la matriz.
- La alta dirección promueve a través de su ejemplo la práctica de los principios en el servicio público, adicionalmente, y con el ánimo de permear a los colaboradores de la URT, el proceso de talento humano ha realizado concursos con el fin que los colaboradores evidencien la conexión existente entre su quehacer diario como funcionario o contratista y la aplicación de los valores del código de integridad. Igualmente, se han realizado reuniones con el equipo de restitución con transparencia en donde se validan las estrategias desarrolladas y posibles mejoras para próximas actividades sobre estos tópicos. Adicionalmente se tiene en la intranet un espacio en el cual se pueden dejar sugerencias y comentarios con relación al código de integridad, con el objetivo de facilitar el intercambio de la información respecto a la divulgación del Código. Finalmente, sobre este particular, se resalta la realización de las 23 actividades lúdicas anteriormente señaladas y la realización de 2 concursos a nivel nacional.
- La Unidad a través del área de talento humano facilita la implementación y apropiación del Código de Integridad de la Unidad, adoptado mediante la Resolución 00947 del 19 de Diciembre de 2017, pues dicho Código ha sido socializado a los colaboradores de manera virtual y a quienes ingresan en calidad de funcionarios o como contratistas. Cabe señalar, que la socialización incluye un recorrido por cada uno de los valores del Código de una manera didáctica, y los colaboradores se suscriben un compromiso de aplicación del mismo y establecen compromisos personales para una vivencia de los valores en la Entidad. Cabe señalar que durante el periodo correspondiente a junio de 2019 a la fecha 268 colaboradores han suscrito los compromisos del código de integridad.
- Se considera que se deben fortalecer las actividades de evaluación del clima laboral para adoptar acciones oportunas. Al respecto, en el periodo objeto de reporte se han desarrollado talleres de clima laboral a nivel nacional gestionados con las cajas de compensación y con Universidades.
- Si bien el grupo de Talento Humano realiza seguimiento mensual a los cronogramas establecidos para el cumplimiento de los planes institucionales, lo cual se evidencia con los reportes generados para el seguimiento a los proyectos de inversión, se debe fortalecer el monitoreo relacionado con el impacto de los planes de desarrollo del talento humano (PIC, Programas de Bienestar y de Calidad de vida laboral), con la finalidad de determinar acciones de mejora.
- Frente a los proceso de evaluación de desempeño, el área de talento humano realizó la actualización de la matriz de seguimiento de evaluación del rendimiento laboral 2018, la cual permite identificar los siguientes aspectos:
  1. Nivel de cobertura en la aplicación
  2. consolidado de resultados individuales
  3. Distribucion del nivel del rendimiento en las escalas de calificación




Al respecto, se recomienda adoptar las acciones pertinentes tendientes a que dichos reportes sirvan de insumo a la alta dirección para la toma de decisiones en materia de talento humano.

- Frente a la gestión de las áreas de control disciplinario así como frente a los grupos de apoyo que reciben y tramitan temas de convivencia se ha identificado que las mismas brindan el apoyo necesario y cumplen sus funciones de acuerdo con la normatividad vigente.
- Para el periodo comprendido entre julio y octubre de 2019, no se generaron alertas con relación a incumplimientos del código de ética o del código de integridad propuestos por la función pública, por no tener conocimiento de situaciones relacionadas con fraude o corrupción.
- En las auditorías realizadas por parte de la Oficina de Control Interno, se verificaron las actividades realizadas al interior de la Entidad relacionadas con la apropiación de valores y principios del servicio pública.
- La OCI en la auditoría 2019, realizó seguimiento y evaluación a las políticas y estrategias de la gestión del talento humano implementadas en la Entidad, teniendo en cuenta lo descrito en el Plan Estratégico de talento Humano, para lo cual se procedió a verificar de manera aleatoria algunos aspectos de los planes contemplados en el citado documento, tales como Plan Institucional de Capacitación, Programa de Bienestar, Plan de Incentivos, Plan de Trabajo Anual del Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, Plan Anual de Vacantes y Plan de Previsión de Recursos Humanos.
- Adicionalmente, la Oficina de Control Interno genera informes de seguimiento a la ejecución de programas en su informe de seguimiento SPI (Seguimiento a Programas de Inversión), cifras que son reportadas al DNP en la página SPI. Igualmente el seguimiento a los proyectos establecidos en el Plan Anual de Adquisiciones.

## 5.2 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Con relación a este componente, se considera la gestión del riesgo como un proceso dinámico e interactivo que le permite a la Unidad, identificar, evaluar, y gestionar aquellos eventos, tanto internos como externos, que puedan llevar a afectar el logro de los objetivos. Para este periodo se desarrollaron las siguientes actividades relacionadas a este componente:

- Para este periodo, se puede evidenciar que la Unidad realizó la publicación en la página Web de la actualización del mapa de riesgos de corrupción durante el mes de agosto de 2019, el cual se puede consultar en el siguiente link: <https://bit.ly/2IMJwQn>.
- En el marco del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, se desarrollaron actividades de divulgación sobre la actualización de la Política para la Administración del Riesgo que se realizó el pasado 12 de marzo. Se planificaron tres tipos de actividades que se desarrollaron tanto a los funcionarios como a los contratistas, las cuales consintieron principalmente en publicar un video explicativo en el home del proceso de Mejoramiento Continuo y realizar la respectiva socialización en el Nivel Territorial y el Nivel Central.
- De manera adicional la Unidad realizó la revisión de diecisiete mapas de riesgos de los procesos, que incluyeron los riesgos de tipo de corrupción, en consistencia con la Guía de Administración de Riesgos y Oportunidades GU-MC-02 Versión 7.
- Con corte al 31 de Agosto, la Unidad realizó el monitoreo de los riesgos en una herramienta en Excel la cual se está utilizando de manera temporal, mientras se realiza la actualización del sistema de información STRATEGOS. Así mismo las evidencias y soportes fueron remitidas la Oficina Asesora de Planeación de

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PAGINA 8 DE 24</b>
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>CÓDIGO: CI-FO-10</b>
	<b>INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>

acuerdo a los lineamientos dados por esta dependencia y una vez recopilada dicha información esta le fue remitida a la Oficina de Control Interno para su respectivo seguimiento.

- Para los 21 riesgos identificados como corrupción se identificaron 59 causas, de la cuales 11 de ellas, se recomienda que sean revisadas con el fin de determinar que las causas principales que generen los riesgos de corrupción se encuentra claramente identificada y que adicionalmente se incluya dentro del Contexto de los procesos para la gestión del riesgo, que a mayor detalle se encuentra relacionado en el Informe de Seguimiento a Riesgos de Corrupción Periodo del 1 de mayo a 31 de Agosto de 2019, disponible en la página web de la Unidad. <https://bit.ly/2IMJwQn>.
- Frente a los riesgos de corrupción con corte al 31 de agosto de 2019, la Oficina de Control Interno realizó la evaluación de 53 controles establecidos para los 21 riesgos de corrupción evaluados, dicha evaluación se realizó tomando como base lo establecido en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas (2018), en el cual se establecen los siguientes componentes: responsable del control, frecuencia definida, propósito del control, cómo se realiza: el control, observaciones o desviaciones y evidencia del control. Como resultado de esta evaluación, se resaltan como aspectos más relevantes los siguientes:
  - El 19% de los controles definidos no reportaron las respectivas evidencias por lo anterior es importante que los líderes de los procesos durante estos ejercicios de monitoreo realicen el seguimiento y solicitudes a las DT que no aportan las respectivas evidencias.
  - Así mismo, se pudo determinar que tan solo el 85% de los controles planificados se evaluaron como efectivos, es decir que para 8 de estos controles, se hace necesario revisar tanto el diseño como su implementación con el fin de que cada proceso asegure la mitigación de sus riesgos de corrupción.
- Frente al cumplimiento de los planes de manejo del riesgo, se evidencia que el 19% de los procesos no cumplieron a cabalidad con las actividades planificadas como son los procesos de Gestión TI, Gestión Documental y RUPTA.
- Dentro de los reportes realizados por los procesos en este periodo, se pudo establecer que durante el periodo con corte a agosto de 2019, no se materializaron riesgos.
- La Oficina Asesora de Planeación reportó para este periodo actividades establecidas para liderar y coordinar el proceso de monitoreo de acuerdo con lo contemplado en la Política para la administración de riesgos, actividad que se realizó en los primeros días de agosto de 2019, tanto en el nivel central como territorial.
- La Oficina Asesora de Planeación elaboró un informe para la gestión del Riesgo, en cumplimiento de las responsabilidades de la segunda línea de defensa, en el cual “tomo como base los riesgos de corrupción identificados por los proceso y desarrollo una herramienta para facilitar el monitoreo a los riesgos de corrupción, en la cual y como responsables de la primer línea de defensa debían recolectar la información necesaria para el análisis tanto a nivel central como territorial, se destacaba que entre las actividades más importantes estaba, conceptuar sobre los avances su gestión realizada para los planes de tratamiento y controles así como la validación de su eficiencia, y determinar si se han presentado o materializado sus riesgos, a fin de tomar las acciones necesarias para fortalecer los mapas de riesgos”<sup>1</sup>, así mismo, de acuerdo con lo expuesto en el informe se concluye que el actual Mapa de Riesgos de Corrupción, requiere ser revisado y ajustado de conformidad con las situaciones detectadas en el presente informe, para ello podrá entre otros apoyarse en los Informe de la OCI y el que realizará la OAP en el marco de responsabilidad como segunda línea de defensa entre las que destaca “Resultado de la revisión del adecuado diseño de los controles para la mitigación de los riesgos que se han establecido por parte de la

<sup>1</sup> Informe Oficina Asesora de Planeación. Informe Segunda Línea de Defensa. 11 de Septiembre de 2019.





primera línea de defensa y sus correspondientes recomendaciones y seguimiento para el fortalecimiento de los mismos" y "Seguimiento a que las actividades de control establecidas para la mitigación de los riesgos de los procesos se encuentren documentadas y actualizadas en los procedimientos". A la fecha el mapa de riesgo de corrupción no ha iniciado su proceso de actualización.

- Es importante indicar, que de acuerdo al último monitoreo de riesgos, se encuentra que algunos líderes de procesos no han definido plan de mejoramiento en referencia a los riesgos materializados en el 1er monitoreo de riesgos de esta vigencia, incumplimiento lo establecido en el Política de Administración de Riesgos y Oportunidades.
- Como tercera línea de Defensa la Oficina de Control Interno realiza el seguimiento y evaluación para verificar la efectividad de los controles previstos por la Unidad para el desarrollo de su gestión en dos momentos:
  - El primero en cumplimiento de la política de administración de riesgos, el seguimiento a los controles de los riesgos de corrupción de corrupción mediante el Informe de Riesgos de Corrupción que se encuentra disponible en la intranet: <https://bit.ly/2KfYeZE>.
  - Y el segundo se está desarrollando las Auditorías internas de gestión con enfoque en riesgos, en el cual se realizó la evaluación tanto en el diseño como en la efectividad de los controles establecidos por el proceso. Dicha evaluación hace parte de los criterios que se establecen para medir el Sistema de Control Interno del proceso calificación que se otorga al sistema de control interno para cada uno de los procesos.

### 5.3 ACTIVIDADES DE CONTROL

Para este componente la Unidad realizó las siguientes acciones encaminadas a contribuir al desarrollo de las directrices impartidas por la Alta Dirección frente al logro de los objetivos:

- La OTI como responsable de liderar el establecimiento de los riesgos asociados con tecnología, ha venido adelantando lo relacionado con los riesgos de Seguridad Digital, generando una primera versión preliminar que acoge los lineamientos de la última guía del DAFP; esta versión se encuentra en proceso de formalización para comenzar con los respectivos monitoreos sobre la efectividad de las actividades de control establecidas.
- Como se mencionó en el anterior informe pormenorizado, la entidad cuenta con herramientas de monitoreo sobre disponibilidad de la plataforma tecnológica y conectividad de redes de las oficinas territoriales y nivel central, sobre las cuales se hace seguimiento permanente. Estas herramientas generan alertas en caso de presentarse anomalías con la prestación del servicio.
- Para contrarrestar amenazas externas emergentes, se cuenta con soluciones como antivirus licenciado y soluciones como firewall para mitigar la materialización de riesgos que afecten la disponibilidad e integridad de la plataforma tecnológica.
- La entidad tiene implementado un SGSI, liderado por un oficial de seguridad de la Información, que, junto con su equipo de trabajo, trabajan para velar por el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información aprobadas por la dirección en la entidad. En la fase de verificación del sistema se establecieron varias acciones de mejora, las cuales se vienen adelantando; entre las que se encuentra el establecimiento de los documentos relacionados con la continuidad del negocio, metodología para la identificación y clasificación de activos de información, registro de incidentes de seguridad, como también un procedimiento para la aplicación de claves criptográficas. Todo lo anterior teniendo en cuenta lo



indicado en el modelo de privacidad y seguridad de la Información del Ministerio de Tecnologías de la Información.

- La Oficina de Control Interno en el marco de la Auditoria Interna de Gestión con enfoque en riesgos que se están desarrollando en este periodo, verificó que se hayan establecido en los procesos los niveles de autoridad y responsabilidad frente a la implementación de las actividades de control establecidos en los mapas de riesgos y verificar que en los procesos se realicen las actividades de control necesarias, para abordar y mitigar los riesgos y lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Dentro de las actividades de control, como tercera línea de defensa en el marco de la auditoria de gestión con enfoque en riesgos, la Oficina de Control Interno realizó la evaluación al Sistema de Control Interno, teniendo en cuenta que en consistencia con la Ley 87 de 1993 se define cómo el esquema de organización y conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismo de verificación adoptados por la Unidad, con el fin de que las operaciones y actuaciones realizadas así como la administración de la información y los recursos, se realicen de conformidad con los normas vigentes establecidas por la Unidad, en atención a las metas u objetivos previstos. A continuación, se presenta el resultado de la Evaluación del Sistema de Control Interno del proceso realizada por la Oficina de Control Interno a partir de las pruebas generadas para evaluar el diseño y la efectividad de los controles, así como la evaluación de los componentes del Modelo Estándar de Control Interno MECI, aspectos que fueron ponderados con el 20%, 70% y 10% respectivamente a los procesos auditados, de acuerdo a la siguiente escala:

EVALUACIÓN DE LOS CONTROLES	RANGOS
FUERTE	De 96 a 100
MODERADO	De 85 a 95
DÉBIL	Menor a 85

Calificación de los procesos:

PROCESO	CALIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO			
	I. CALIFICACIÓN COMPONENTES MECI 10%	II. DISEÑO DE CONTROLES 20%	III. EFECTIVIDAD DE LSO CONTROLES 70%	CALIFICACIÓN GLOBAL
DRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	87.5	87	83.3	86.7 MODERADO
GESTIÓN COMUNICACIONES	96	96.4	100	98.9 FUERTE
PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE SEGURIDAD	85	100	96	97 FUERTE
MEJORAMIENTO CONTINUO	66.5	58.2	64	64.6 DÉBIL
GESTIÓN DE RESTITUCIÓN LEY 1448 DE 2011-REGISTRO	90.3	68.5	69	72.9 DÉBIL
GESTIÓN DE RESTITUCIÓN LEY 1448 DE 2011-ETAPA JUDICIAL	100	94.4	84	94.5 MODERADO
GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE DERECHOS ÉTNICOS TERRITORIALES- MEDIDAS DE PREVENCIÓN	38.8	72.2	67.7	48.3 DÉBIL
GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE DERECHOS ÉTNICOS TERRITORIALES - ETAPA JUDICIAL	67.6	74.7	71.8	72 DÉBIL
RUPTA	90	83.4	87.1	85.1 MODERADO




PROCESO	CALIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO			
	I. CALIFICACIÓN COMPONENTES MECI 10%	II. DISEÑO DE CONTROLES 20%	III. EFECTIVIDAD DE LSO CONTROLES 70%	CALIFICACIÓN GLOBAL
GESTIÓN DOCUMENTAL	82.7	93.8	90.1	91.2 MODERADO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	51.1	32.2	55.0	38.3 DÉBIL
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	89,3	90,7	82,9	85,1 MODERADO
GESTIÓN LOGÍSTICA Y DE RECURSOS FÍSICOS	72.8	75.6	86.6	76.1 DÉBIL
GESTIÓN JURÍDICA	98.1	100	98	99.4 FUERTE
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	92.06	94.4	84.8	84.7 MODERADO

Tabla. Calificación del Sistema de Control Interno de acuerdo a los informes de auditoría por proceso.

#### 5.4 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Teniendo como base que la información aporta al conocimiento sobre el estado de los controles para conocer el avance de la gestión de la Unidad, así como la Comunicación permite que los colaboradores conozcan y se apropien de sus roles y responsabilidad; para este periodo la Unidad desarrollo las siguientes acciones:

- La Unidad cuenta con una herramienta de gestión documental llamada DOCMA la cual permite capturar y procesar la información de fuentes internas y externas, a nivel nacional, la cual opera en las ventanillas únicas ubicadas en cada una de las oficinas territoriales, facilitando el ejercicio de evaluación y seguimiento del Sistema de Control Interno. Así mismo, la herramienta permite generar un código único de radicado con el cual se puede hacer seguimiento sobre el avance de la solicitud.
- El proceso de Gestión Documental realiza seguimiento mensual frente a la recepción, procedimientos de técnica documental y custodia de la información mediante matrices de seguimiento en cada una de las Direcciones Territoriales las cuales son verificadas y analizadas por los enlaces documentales del nivel Central.
- Frente a la disponibilidad y seguridad en la información, existen procedimientos y guías frente al préstamo de documentos, de modo que se brinde acceso a personal autorizado y se garantice la confidencialidad de la información.
- En cuanto a la conservación de la información, cada una de las Direcciones Territoriales y el Nivel Central, cuenta con espacios adecuados para la conservación del acervo documental, dando cumplimiento a las condiciones ambientales y de infraestructura establecidas por el Archivo General de la Nación.
- La línea estratégica generó directrices para la generación de mensajes alineados con las apuestas de la Unidad de Restitución de Tierras (URT) para 2019, bajo las directrices del Gobierno Nacional, que son:
  - Legalidad
  - Emprendimiento
  - Equidad

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 12 DE 24
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	VERSIÓN: 2

En tal sentido, se estableció como mensaje sombrilla o principal “Nuestro compromiso es devolver la tierra, nuestro motor es el retorno de la justicia y la esperanza”. A partir de este mensaje, se han diseñado mensajes fuerza, que tienen una palabra clave que enmarca su sentido y que a su vez sirve para reforzar el mensaje principal. Las palabras clave que definieron son:

- Cumplimiento.
  - Retos.
  - Transformación.
- En el marco de este lineamiento se definieron así mismo el objetivo general, las audiencias del mensaje, la arquitectura de los mensajes, los mensajes fuerza, y la narrativa de los mensajes. La divulgación general se encuentra a cargo de la Oficina Asesora de Comunicaciones, quién se ha encargado de la aplicación de estos lineamientos, respaldando así el cumplimiento de la misión y la visión de la Unidad de Restitución de Tierras. Bajo estos parámetros, la gestión de las comunicaciones se ha definido como un proceso transversal y estratégico que aporta al cumplimiento de los objetivos misionales y de apoyo de la organización, los cuales se alinean con el plan de desarrollo que lidera el Gobierno Nacional y las directrices que emite el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Adicionalmente, se establecieron los siguientes objetivos relacionados con el proceso de comunicaciones desde la alta dirección:

- Reforzar el papel de la URT como la entidad oficial, vigente y sólida, con continuidad para restituir la tierra a las víctimas de despojo o abandono forzoso en Colombia implementando la Ley 1448.
  - Dar a conocer los retos a los que se enfrenta la entidad de conformidad con la vigencia de la Ley 1448 y las metas trazadas.
  - Proyectar la labor de la URT como aporte indispensable al desarrollo económico y social de las familias y comunidades restituidas, enmarcado en el cumplimiento de los pilares gubernamentales de Legalidad, Emprendimiento y Equidad.
- Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina de Control Interno observa que se generó un avance importante en el período reportado en la definición de parámetros para la generación de comunicación externa por parte de la línea estratégica. No obstante, se evidencia rezagos en la actualización de los documentos guías en las Línea de comunicación interna y la recientemente creada Línea de comunicación en terreno. En tal sentido, se evidencia que no se ha actualizado en su totalidad el Plan estratégico de comunicaciones. Este plan debe contemplar la actualización del contexto interno y externo de la entidad, la utilización de metodología DOFA para el análisis del componente de Información y comunicación de la URT, la definición de las actividades a desarrollar en las áreas de trabajo identificadas y con sus respectivos indicadores.
- La Línea estratégica definió cuatro líneas de trabajo como ejes articuladores para la gestión de las comunicaciones en la URT. Estas se definieron de acuerdo a la narrativa que construye la política de restitución de tierras, entendiendo dicha narrativa como el parámetro que asume toda la institución para dar a conocer al público (interno o externo) cualquier información que emita. Así pues, en procura de hacer efectiva esta labor, las cuatro líneas de trabajo se han definido de la siguiente manera:
- Comunicación Interna: Se entiende como el componente idóneo para crear y consolidar mecanismos que faciliten el flujo de información concerniente a procesos internos de la entidad.



- Comunicación Externa: Acciones de divulgación que dan a conocer a las víctimas de despojo o abandono forzado de tierras y a la ciudadanía en general, la ruta de acceso a la política de restitución de tierras y a la gestión de la URT.
  - Comunicación en Terreno: Potencia la interlocución directa entre las comunidades y la URT, lo que propicia la participación, la generación de conocimiento y la atención de problemáticas específicas.
  - Gestión de Eventos Institucionales: Los eventos responden a un fin estratégico y misional que propende por efectuar la divulgación permanente de la política de restitución, la forma de acceder a ella y la oferta institucional.
- De acuerdo a estas Línea de trabajo, se han formulado los siguientes objetivos que servirán de base para medir su nivel de implementación y efectividad en la presente vigencia:
- Divulgar a través de los medios internos de comunicación, información de interés general, retos y resultados de la gestión de la URT a los colaboradores de la entidad.
  - Informar el proceso de restitución de tierras, el rol de la URT y el beneficio social que ha implicado los avances de la política de restitución de tierras para todos los colombianos y demás grupos de interés.
  - Institucionalizar espacios de comunicación directa, periódica e itinerante entre la Unidad de Restitución de Tierras y las comunidades de las zonas objeto de restitución, que aumente las alternativas de participación.
  - Visibilizar el proceso de restitución de tierras, el rol de la URT y el beneficio social que ha implicado los avances de la política de restitución de tierras para todos los colombianos y demás grupos de interés.

Frente al avance, la Oficina de Control Interno observa que, dada la desactualización del Plan Estratégico de Comunicaciones disponible en los documentos institucionales de la entidad, no es posible determinar la metodología utilizada para la identificación y selección de los mecanismos de comunicación efectiva con la ciudadanía y otros grupos de interés. En este sentido no puede verificarse si se realizó un adecuado análisis de entorno institucional de la entidad, tanto a nivel interno como externo, y las fuentes información que determinaron la elaboración de los objetivos (encuesta de percepción, analíticas de redes sociales, DOFA institucional, monitoreo de medios de la pasada vigencia, resultados de FURAG). De acuerdo a lo anterior, se recomienda la mayor celeridad en la publicación de la actualización del plan estratégico de la entidad, con el fin de realizar una evaluación completa de acuerdo a los criterios establecidos en el MIPG.

- La Alta Dirección en consistencia con lo establecido en el Artículo 76 de la 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" genera los siguientes Actos Administrativos donde Crea un Grupo de Trabajo y asigna responsabilidad, para gestionar lo relacionado a las PQRS y la atención eficiente del ciudadano:
- Resolución 126 del 28 de enero de 2019, Artículo N° 1. Distribuye la planta de personal, Artículo 4. Crea el Grupo de Atención y servicio al Ciudadano, artículo 6. Asigna las funciones del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.
  - Resolución 314 de 20 de Marzo de 2019, se designa a un servidor público como coordinador de grupo interno de trabajo "Atención y Servicio al Ciudadano".



- La Oficina Asesora de Comunicaciones ha orientado la generación de información dentro de la URT a través de las cuatro líneas de acción enunciadas (Comunicación Interna, Comunicación Externa, Comunicación en Terreno y Gestión de Eventos), las cuales aportan estratégicamente al cumplimiento de las metas, bajo un enfoque de acción sin daño. No obstante, al desempeñar su labor bajo el actual modelo de Gobierno, la información que emite la entidad respalda y hace eco en todo momento del mensaje que destaca los pilares que rigen el presente mandato. De esta forma, el proceso de restitución de tierras, aunque mantiene su autonomía como política, se integra al proyecto de país y unifica su discurso en concordancia con la línea estatal existente. Los pilares de legalidad, emprendimiento y equidad participan en todo momento de la línea de mensajes que lidera la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Teniendo en cuenta el avance de la acción, la Oficina de Control Interno destaca la realización de talleres con líderes de proceso y directivos de la entidad en los cuales se socializaron los lineamientos y directrices que se definieron desde la Línea estratégica en lo tocante a la Línea de comunicación externa. Así mismo, se observa la actualización de los procedimientos de comunicación interna y el manual de imagen institucional de la entidad. Finalmente, se evidencia que se está actualizando el mapa de riesgos asociado al proceso de gestión de comunicaciones, en donde se están reformulando los riesgos relacionados a cada línea de acción establecida en el proceso. Este ejercicio está contemplando los cambios en el contexto de la entidad, y la inclusión de las actividades que se ejecutan. Como debilidad, se observa que el Plan de Acción del Proceso de Gestión de Comunicaciones no se incluyeron indicadores que permitan realizar seguimiento al avance y efectividad de la Línea de Comunicación Interna en la plataforma de información de la entidad Strategos.

- Desde Secretaria General, con el Liderazgo del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano implementa la estrategia para la operación y gestión de los canales de atención y las PQRSD; definiendo controles, procedimientos, asignado responsabilidades, supervisando la ejecución e implementación de los lineamientos emitidos a nivel Central y Territorial.
- Es de resaltar coordina internamente la provisión de la infraestructura necesaria para obtener el servicio de llamadas, descargue de archivos y generación de informes estadísticos de llamadas entrantes como de salida, en el marco del contrato de la empresa ETB.
- El pasado 5 de Marzo el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, emitió lineamientos del proceso Atención al Ciudadano en el manejo de documentos físicos y cumplimiento del Procedimiento de Atención a las PQRSD, así:
  - Radicación de entrada de documentos – gestor documental
  - Analizar, tipificar y asignar la PQRS de entrada
  - Responder, analizar y tipificar las PQRS de salida
  - Seguimiento a los tiempos de respuesta
- En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 10 de la Resolución 168 de 2017, el Líder de Proceso – Secretario General realizo la actualización de los documentos del Sistema Integrado de Gestión del Proceso Atención a la ciudadanía, así:
  - AC-PT-02 Protocolo para el uso de respuestas tipo para a atención de las PQRSD versión 4
  - AC-PR-01 Procedimiento atención a PQRSD versión 6
  - AC-MO-01 Modelo de respuesta tipo para la atención de las PQRSD versión 2
  - AC-GU-01 Guía para la aplicación del enfoque diferencial en el proceso de restitución de tierras versión 1
  - AC-PT-03 Gestión de PQRSD en los puntos de atención – URT versión 1



- Socializa lineamientos institucionales de la operación del día a día a Nivel Territorial a los enlaces en los siguientes aspectos: a) AC-PR-01 Procedimiento PQRSD, b) AC-MC-01 Modelos de Respuesta Tipo para respuesta PQRSD, c) Apropiación aplicativo STRATEGOS.
- De acuerdo a la labor que realiza la Oficina Asesora de Comunicaciones, se han dispuesto mecanismos para la captura, procesamiento y análisis de información en las líneas de acción de Comunicación Interna, Comunicación Externa, Comunicación en Terreno y Gestión de Eventos. Para la Línea de Comunicación Interna, se tiene dispuesto un enlace en la intranet de la entidad a través del cual las dependencias pueden canalizar las solicitudes de publicación de información relevante para los servidores de la entidad. Este canal se implementó desde el año 2018. Para la Línea de Comunicación externa se tienen dispuestas instancias de interacción y diálogo entre los directivos, líderes de proceso, directores territoriales y enlaces en terreno en las cuales se definen las acciones a ejecutar de acuerdo al monitoreo de medios. Finalmente, para la gestión de eventos se cuenta con un equipo humano que recepcionan todas las solicitudes de eventos de la entidad y se tramitan de acuerdo a los requerimientos de las dependencias que lo solicitan. De acuerdo a la evaluación de la Oficina de Control Interno, estos canales funcionan de una manera confiable, íntegra y segura, y permiten ejecutar de manera adecuada el proceso de gestión de comunicaciones.
- De otra parte y con respecto al evento a evaluar, es importante abordar el ejercicio llevado a cabo en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, donde las preguntas recibidas de manera presencial el día del evento, fueron tratadas apropiadamente por la Unidad, en el sentido que aquellas que no fueron respondidas se tramitaron como una PQRDs y las respectivas disposiciones para cumplir con los diferentes criterios que le competen a este tipo de solicitudes se encuentran enmarcadas en la Resolución 00538 de 2018. Dentro de las cifras aportadas para esta información se tiene que se recibieron 8 solicitudes de manera física las cuales ya tienen el respectivo radicado.
- En la Línea de comunicación interna se definió para la presente vigencia su objetivo como “Divulgar a través de los medios internos de comunicación, información de interés general, retos y resultados de la gestión de la URT a los colaboradores de la entidad”. Para ello, se han planteado los siguientes objetivos específicos:
  - Divulgar información de interés interno a los colaboradores de la URT.
  - Generar vínculos de compromiso y sentido de pertenencia entre los colaboradores de la URT.
  - Medir el índice de satisfacción del cliente interno.
  - Recibir las solicitudes de las áreas de la URT, en materia de comunicación interna.

En cuanto a las actividades específicas, primer lugar se estableció la producción del boletín interno ComUnidad. (12 boletines en 2019) y su difusión a todos los colaboradores. Así mismo, la producción y difusión de campañas internas, a través de los canales oficiales de comunicación interna. (25 campañas en 2019). Para esto se atienden todos los requerimientos que llegan en línea, y a la fecha se han atendido 47 requerimientos en línea. Por último, se prevé aplicar y analizar la encuesta de satisfacción del cliente interno (una encuesta alineada con la encuesta de atención al ciudadano), en la cual se mide el nivel de satisfacción de los colaboradores de la entidad.

La Oficina de Control Interno observa que han definido de manera adecuada las actividades de comunicación con los servidores de la entidad a través del proceso de gestión de comunicaciones. No obstante, es necesario revisar el impacto en la efectividad de las comunicaciones. En este punto, aunque se prevé la realización de una encuesta de percepción general del cliente interno en la URT, es importante realizar una medición de esta variable a través de un ejercicio más específico. Si bien la encuesta de



satisfacción prevé algunos aspectos generales sobre el clima laboral, no se realizan preguntas sobre la calidad y pertinencia de los mensajes que incluyen en las campañas de comunicación interna.

- El Proceso de Gestión de Comunicación ha dispuesto canales de comunicación con el ciudadano a través de redes sociales, en las cuales a la fecha se han generado los siguientes resultados:
  - Twitter: @URestitucion Del 1 de enero al 30 de junio la cuenta de Twitter ha logrado obtener 2.633 nuevos followers. 1.319 trinos fueron publicados los cuales obtuvieron 8.352 me gusta 3.655 retweets, 1.380.700 impresiones. La cuenta de Twitter además presentó 2.670 menciones y 1.061 clics en los enlaces que contenían los posts. A la fecha esta red cuenta con 45.099 seguidores.
  - Instagram: @restituciondetierras. Del 1 de enero al 30 de junio en esta red social publicaron 177 piezas entre fotos y videos que obtuvieron 8.417 me gusta, los videos 11.300 visualizaciones, 60 comentarios y 149.541 impresiones. Así mismo la cuenta recibió 1.906 visitas en el perfil. A la fecha esta red cuenta con 1.758 seguidores.
  - Facebook: Unidad de Restitución de Tierras. Del 1 de enero al 30 de junio la Fan Page de la Unidad de Restitución de Tierras ha logrado 1.802 seguidores y 1.723 me gusta. Por otro lado 9.079 personas visitaron la Fan Page durante este periodo, se publicaron 321 contenidos que fueron compartidos 1.873 veces, obtuvieron 11.118 interacciones y 477 comentarios. A la fecha esta red cuenta con 29.433 seguidores y 28.767 me gusta.

La Oficina de Control Interno observa una adecuada ejecución de la actividad, donde se evidencia un crecimiento exponencial de los seguidores si se compara con vigencias anteriores.

- Así mismo, dispone de canales de Atención al Ciudadano, presentado el siguiente comportamiento:

*Canal telefónico.* Bogotá 4279299 y línea gratuita nacional 018000124212.

Mes	Total del Mes
Marzo	45
Abril	100
Mayo	188
Junio	132
Total periodo	465

Fuente: Informe seguimiento canales de Atención. Grupo Atención y Servicio al Ciudadano

*Canal escrito.*

Mes	Total del Mes
Marzo	2.243
Abril	1.977
Mayo	2.418
Total periodo	6.638

Fuente: Informe seguimiento canales de Atención. Grupo Atención y Servicio al Ciudadano

*Correo electrónico.* [atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co](mailto:atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co)

Mes	Total del Mes
Marzo	541
Abril	125





Mayo	169
Total periodo	835

Fuente: Informe seguimiento canales de Atención. Grupo Atención y Servicio al Ciudadano

Formulario Web. [https://pqrs.restituciondetierras.gov.co/pqrs\\_web/](https://pqrs.restituciondetierras.gov.co/pqrs_web/)

Mes	Total del Mes
Marzo	94
Abril	14
Mayo	5
Total periodo	113


Fuente: Informe seguimiento canales de Atención. Grupo Atención y Servicio al Ciudadano

### Presencial

Mes	Total del Mes
Marzo	94
Abril	83
Mayo	105
Total periodo	282

Fuente: Informe seguimiento canales de Atención. Grupo Atención y Servicio al Ciudadano

- La Oficina Asesora de Comunicaciones, desde la línea de Comunicación en Terreno ha previsto diversos aportes en materia de relacionamiento con los grupos de interés, los cuales pueden resumirse de la siguiente forma:
  - Cobertura. La OAC implementará su accionar en las zonas objeto de restitución, lo que hará que la atención y la información brindada se despliegue de manera directa en los territorios, afianzando la labor de la URT en las regiones esenciales para implementar la política.
  - Cercanía. El acercamiento y contacto directo de la entidad con la ciudadanía responde a una obligación y una necesidad principales, por lo que la conformación y continuidad de un espacio de encuentro y participación garantiza el cumplimiento de objetivos y la alternativa de mejora del proceso restitutivo en el país.
  - Articulación institucional. Desde su iniciativa de Comunicación en Terreno, la OAC contribuye a fortalecer a las comunidades en su relacionamiento con las autoridades locales y actores institucionales en región.
  - Comunicación. La Comunicación en Terreno incluye transmisión permanente de información sobre los derechos de tierras y territorios, en especial sobre la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras, bajo los parámetros de legalidad, equidad y emprendimiento, lo que representa infundir un mensaje claro de dedicación y transparencia.
  - Reforzamiento de mensajes. Como instrumento de concertación, escucha e interacción, la implementación de ejercicios de comunicación directa en las comunidades constituye un valioso canal para afianzar en el territorio nacional el mensaje institucional y de Gobierno que identifica el modelo actual de desarrollo, soportado en los pilares de legalidad, equidad y emprendimiento.
- Adicionalmente se han previsto otras actividades desde la Línea de Comunicación Externa, en las cuales se han previsto:
  - Construir y publicar en página web boletines de prensa para dar a conocer, a los públicos de interés, la gestión de la URT. (360 boletines publicados en 2019) A junio de 2019 se han publicado 172 en la página web.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PAGINA 18 DE 24</b>
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>CÓDIGO: CI-FO-10</b>
	<b>INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>

- Construir y difundir mensajes y contenido digital a través de las redes sociales. (3.000 contenidos en redes sociales en 2019) 1446 piezas posteadas a junio de 2019
  - Emitir a través de televisión nacional historias de beneficiarios de la restitución de tierras. (20 capítulos en 2019) El 28 de julio se firmaron pólizas con RTVC, se proyecta que el primer capítulo será emitido la segunda semana de agosto.
  - Recorrer con medios de comunicación, nacionales y regionales, las zonas de trabajo de la URT para destacar los avances de la política. (24 recorridos en 2019) 17 Recorridos aproximadamente a la fecha.
  - Obtener publicaciones mediante visitas a los medios de comunicación con los directivos de la URT. (216 notas publicadas en 2019).
- Las actividades por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones se han basado en el monitoreo de los riesgos asociados al proceso de gestión de comunicaciones, en donde se ha hecho énfasis en la ejecución de las siguientes actividades:
- Divulgar a los públicos externos de interés la gestión de la URT.
  - Analizar y hacer seguimiento a las informaciones publicadas en medios de comunicación y redes sociales (monitoreo de medios).
  - Fortalecer la difusión de información en medios de comunicación masiva nacionales y regionales (boletines de prensa, recorridos, publicación de noticias).
  - Afianzar las relaciones entre los ciudadanos del común y la Unidad de Restitución de Tierras.
  - Implementar la política editorial de la Unidad de Restitución de Tierras.
  - Apoyar la divulgación de la Rendición de Cuentas de la URT.
- Durante el período reportado, dentro del rol de la Oficina de Control Interno “Fomento de la cultura del autocontrol”, se realizaron las siguientes actividades:
- Publicación del programa anual de auditorías.
  - Campaña Roles de la Oficina de Control Interno y componentes del MECI.
  - Campaña Promoción de los servicios de asesoría de la Oficina de Control Interno.
  - Socialización presencial de la actualización metodología de auditoria internas de gestión basadas en riesgos.
- De manera complementaria y en referencia a los aspectos de información y comunicación, la Oficina de Control Interno realiza la comunicación de sus informes mediante correo electrónico, y a los que aplica y de manera complementaria se publican en la página web de la Entidad, con el propósito que la primera y segunda línea de defensa conozcan las fortalezas, dificultades y recomendaciones que se generan en cada documento. Así las cosas y de acuerdo con el periodo evaluado, para este análisis se hace referencia al informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - I Cuatrimestre, el cual a través de sus componentes incorporan los distintos factores de información y comunicación. A partir de estos resultados, la Unidad se encuentra adelantando mesas técnicas con las áreas responsables, las cuales permiten fortalecer la articulación entre las tres líneas de defensa.




- La unidad viene adelantando actualizaciones sobre el índice de información reservada y clasificada, con el fin de mejorar la identificación y clasificación de su información. Y así, ser más efectivos con el reporte de información hacia ciudadanos y entes externos. Lo anterior para mejorar el cumplimiento de la ley de transparencia y acceso a la información pública. (ley 1712 de 2014). Como se ha mencionado anteriormente, las políticas de seguridad de la información, contemplan el tratamiento de información reservada, además de contar con la política de tratamiento de datos personales, que se encuentra publicada en la página web de la Unidad.
- Dentro del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, (SGSI), se contempla todo lo relacionado con mantener la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información, partiendo de una calificación de sus activos de información, con el fin de buscar el cumplimiento de los objetivos de la entidad y de sus procesos. Para tal fin, se vienen realizando cursos virtuales relacionados con la seguridad de la información, que ayudan a fomentar la cultura y beneficios de la implementación de un SGSI.

También se cuenta con un esquema single-sign-one (inicio de sesión único), que contribuye a contar con credenciales seguras para el ingreso de las diferentes herramientas tecnológicas con las que cuenta la entidad, dichas credenciales cumplen con los parámetros establecidos en las políticas de seguridad de la Información.

- Como se ha venido mencionando, la Unidad cuenta con herramientas de monitoreo sobre los diferentes canales de comunicación, además cuenta con un proyecto denominado Nodo de Tierras que permite realizar interoperabilidad con otras entidades, lo cual facilita el intercambio y monitoreo de información de manera segura, como por ejemplo con la Registraduría Nacional, los datos de las cédulas de los solicitantes de Restitución de Tierras.

Así mismo la Unidad cuenta con un tablero de control estadístico, que genera reportes sobre el avance de los temas relacionados con la Restitución de Tierras, el cual ayuda a realizar seguimiento sobre los avances de la entidad.

- La disponibilidad, integridad y confiabilidad de la Información, se asegura de acuerdo a la tipificación y criticidad de los activos de información de la entidad y de su medio de custodia.
- En el marco del seguimiento sobre el avance de actividades del plan de mejoramiento del proceso gestión de TI, relacionado con la seguridad de la información, se verifica el estado de las acciones de mejora establecidas, y se evalúa la eficacia de las mismas, cabe mencionar que las acciones de mejora impactan tanto a clientes internos como externos del SGSI. Así mismo, se viene haciendo seguimiento al habilitador de la política de Gobierno Digital, relacionado con la seguridad y privacidad de la información.
- Mediante auditoría externa adelantada en el mes de marzo, la Oficina de Control Interno Informó al líder del proceso de Gestión Documental las situaciones identificadas con el fin de que se establezcan las acciones necesarias para el fortalecimiento del proceso. Del mismo modo se ha realizado acompañamiento y seguimiento frente los planes de mejoramiento implementados y la efectividad de las acciones propuestas.
- El seguimiento realizado por la OCI desde la tercera línea de defensa, a través del Informe de seguimiento a presuntos actos de corrupción, permiten constara la realización de las respectivas investigaciones disciplinarias cuando llegan las PQR; no obstante, evidenciar la efectividad de los canales de comunicación no es posible, porque además la catalogación de “denuncia” que realiza el Proceso de Atención al ciudadano no siempre es veraz, por ejemplo, una PQR puede ser clasificada como denuncia y no necesariamente lo es, esta calificación de denuncia, es decir, que una hechos narrado en una queja, petición o reclamo implique la ocurrencia de un acto ilícito, ilegal o con implicaciones de responsabilidad administrativa y/o penal, sólo lo puede establecer la Oficina de Control Interno Disciplinarios una vez adelante la respectiva investigación disciplinaria.

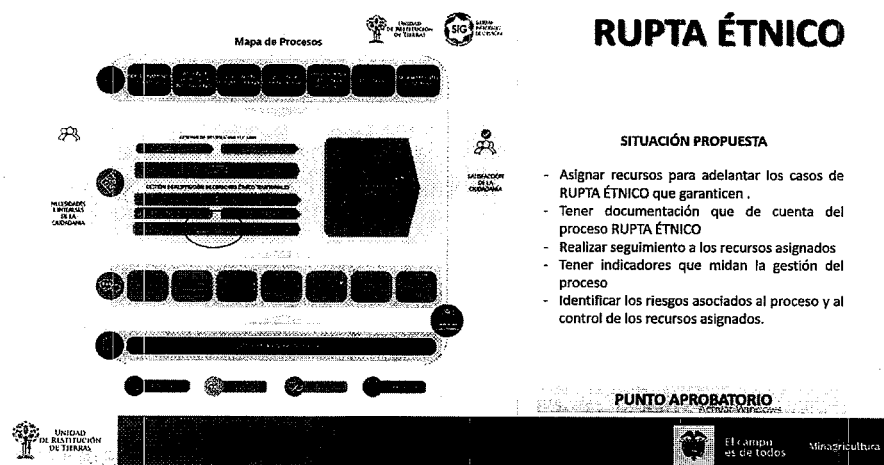
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 20 DE 24
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	VERSIÓN: 2

## 5.5 ACTIVIDADES DE MONITOREO

Con relación a las actividades de seguimiento que realizó la Unidad en este periodo sobre el estado de la gestión del riesgo y controles, mediante actividades de autocontrol y evaluación independiente, se resaltan las siguientes:


- En el curso de las 3 sesiones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se tomaron las siguientes decisiones estratégicas:
  - o Unificación de las Resoluciones No. 00372 de 2018, No. 00078 de 2019, por la cual se instituye el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y se dictan otras disposiciones) y No. 00078 de 2019 (Por medio de la cual se modifica y adicionan unos artículos a la Resolución 372 de 2018 y se establece el reglamento de funcionamiento del CIGD de la UAEGRTD), reasignar los responsables para la implementación de 3 políticas de gestión y desempeño, y crear un nuevo subcomité técnico
  - o Aprobación designación de líder, integrantes y temas a cargo por el subcomité Transparencia y Participación Ciudadana

Por otro lado, en la sesión de Revisión por la Dirección del 15 de Octubre del 2019 se socializó la inclusión de un nuevo proceso misional, RUPTA Étnico, punto sometido a aprobación teniendo en cuenta que dicha Revisión por la dirección se ejecutó en el marco del CIGD.



Vale la pena mencionar que adicionalmente se llevaron a cabo 3 sesiones del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en las fechas de: 1ro de Octubre, 19 de Septiembre, 1ero de Agosto de la presente vigencia. En estas sesiones se tomaron decisiones respecto a cambios necesarios en el programa anual de auditorías y medidas para fortalecer el sistema de control interno de la entidad.

- En la 8va sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el 15 de Octubre del 2019, se llevó a cabo la Revisión por la Dirección en la cual se socializaron, entre otros, los siguientes puntos:
  - o Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión (SIG)
  - o Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PAGINA 21 DE 24</b>
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>CÓDIGO: CI-FO-10</b>
	<b>INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>

- Cambios en las cuestiones externas e internas que sean permanentes al Sistema Integrado de gestión
- Satisfacción de los usuarios y partes interesadas

Por medio de los cuales se comunicó el estado del Sistema Integrado de Gestión.

Es importante mencionar que no se ha publicado el informe sobre los reportes a Indicadores realizados por los procesos durante el segundo trimestre de 2019 el cual, en consistencia con el primer informe publicado, se encontraría publicado en la Intranet donde acceden los líderes de proceso.

- La Oficina Asesora de Planeación lleva a cabo un monitoreo permanente al reporte de los indicadores institucionales por medio del cual emite alertas para que el proceso responsable documente en STRATEGOS el análisis respectivo frente a los resultados reportados.
- La Oficina Asesora de Planeación - OAP, la Subdirección General y las direcciones misionales identificado aspectos por mejorar y han desarrollado las siguientes acciones:

1. Expedir la circular conjunta SDG-OAP No. 003 de 2019, con el fin de fortalecer los ejercicios de planeación trimestral en el territorio nacional y lograr el cumplimiento de las metas misionales en la etapa administrativa del proceso de Registro.

2. Se creó la figura del acompañamiento a las direcciones territoriales con el fin de revisar la forma de la planeación, su seguimiento y cumplimiento a las metas misionales, identificando mejoras que puedan ser estandarizadas.


3. La Subdirección General, realizó recomendaciones permanentes del cargue al SRDTAF de manera que se logre mejorar la calidad de la información

4. Socializaciones para recalcar que la información oficial es la contenida en el SRDTAF para etapa administrativa, Judicial, RUPTA y Anexo 11 y que, para temas de Restitución de derechos étnicos y Cumplimiento de órdenes, será oficial la información suministrada por la Dirección de Asuntos Étnicos y el equipo de Posfallo, hoy grupo de Gestión COJAI. Por esto mismo se fortalece la matriz intermisional como herramienta formal para la identificación del estado actual de los casos solicitados para inscripción en el registro.

5. Se construyó el borrador de la circular conjunta SDG OAP 004 de 2019, con la cual se busca implementar las mejoras de lo identificado en territorio y dado que se llegó al acuerdo de estandarizar estas mejoras, está en construcción el borrador de ajuste al procedimiento y de una guía de seguimiento al plan de acción en las Direcciones Territoriales.

Las acciones antes descritas dan cuenta de la evolución en el seguimiento al plan de acción y de los resultados obtenidos con los pilotos realizados en las Direcciones Territoriales.

- Por parte de la Oficina de Control Interno y en el espacio del Comité de Coordinación de Control Interno, el Programa Anual de Auditorías es aprobado. Al ser un instrumento dinámico, las modificaciones llevadas al CICC son dadas a conocer y son aprobadas por sus miembros. En la vigencia 2019, las modificaciones llevadas para aprobación al comité están consignadas en las respectivas actas en las fechas de 15 febrero, 12 marzo, 30 abril, 20 agosto y 20 octubre.
- Los criterios son revisados anualmente y definidos por la OCI para la priorización de procesos y actividades a auditar en el marco del Rol de Evaluación y Seguimiento para cada vigencia, con el fin de determinar los procesos que cuentan con mayor relevancia para cumplir con la misión, los objetivos estratégicos y aquellos que presentan un alto nivel de riesgo y el subsistema a auditar; para posteriormente ser incluidos dentro del programa. Dentro del Plan Anual de Auditoría se establecen actividades articuladas con los

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PAGINA 22 DE 24</b>
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>CÓDIGO: CI-FO-10</b>
	<b>INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>

cinco componentes del Modelo Estándar de Control Interno: Ambiente de control, Evaluación del riesgo, Actividades de control, Información y comunicación y Actividades de monitoreo.

## 6. RECOMENDACIONES

### 6.1 AMBIENTE DE CONTROL


- Socializar y publicar el documento de Logros Plan Estratégico Institucional 2015-2018 para el conocimiento y análisis de los líderes de proceso y cogestores.
- Avanzar con efectividad en la formulación del Plan Estratégico Institucional, teniendo en cuenta que es la base para la oportuna identificación de riesgos estratégicos consistentes y su respectiva gestión de control.
- Garantizar una fluida articulación entre el equipo SIG y el equipo que lidere la formulación de los objetivos estratégicos con el fin de asegurar que la actualización del mapa de riesgos propenda por la consistencia estratégica.
- Es importante resaltar la importancia que los procesos, revisen los documentos que tienen fechas de elaboración anteriores a esta vigencia, con el fin de asegurar que las actividades que se desarrollan sean consecuencias con la realidad del proceso.

### 6.2 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

- Se recomienda a la Oficina Asesora de Planeación realizar seguimiento a los de procesos no han definido plan de mejoramiento en referencia a los riesgos materializados en el 1er monitoreo de riesgos de esta vigencia.
- Los líderes de los procesos como primera línea de defensa se recomienda que de acuerdo al resultado de la evaluación de los riesgos y controles realizados en las auditorías internas, revisen y actualicen el contexto de riesgos, identificación de riesgos, controles y planes de manejo. De acuerdo a los lineamientos dados. Este ejercicio debe ser consultado a las Direcciones Territoriales con el fin de que se retroalimente este ejercicio.
- Es importante que el seguimiento que realiza la Segunda línea de defensa a los riesgos, se realice de manera adicional a los riesgos de gestión y de seguridad digital, dado que a la fecha se ha realizado solamente a los riesgos de tipo corrupción.
- Frente al Informe que realiza la INFORME SEGUNDA LÍNEA, es importante realizar retroalimentación de este ejercicio a los líderes de los procesos como en las Direcciones Territoriales, con el fin de que se asegure la implementación de las oportunidades de mejora.

### 6.3 ACTIVIDADES DE CONTROL


- Fortalecer los mecanismos de control que se han diseñado en el marco del equipo de Monitoreo y Seguimiento Misional y Administrativo, continuando los espacios de retroalimentación que se han venido implementando con las Direcciones Territoriales y formalizando las herramientas de gestión como documentos del SIG.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PAGINA 23 DE 24</b>
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>CÓDIGO: CI-FO-10</b>
	<b>INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>

- Continuar con el monitoreo de los activos de información de la entidad, y terminar la actualización del índice de información reservada y clasificada.
- Alinear la gestión de los subcomités de gestión y desempeño con base en la brecha identificada entre el autodiagnóstico y los resultados del FURAG en el marco de la evaluación del nivel de implementación del MIPG dentro de la entidad.
- Fortalecer el Diseño e implementación de los procedimientos detallados que sirvan como controles y supervisar la ejecución de esos procedimientos por parte de los servidores públicos a su cargo. En este sentido es importante indicar que no todos los controles documentados en los mapas de riesgos, están siendo incluidos en los documentos del Sistema Integrado de Gestión.
- Es importante que la Segunda Línea de Defensa, fortalezca la verificar que cada proceso integra las actividades de control en la evaluación de riesgos, garantizando el adecuado cumplimiento de las funciones y objetivos y que se extienda esta actividad no solamente a los riesgos de corrupción, sino también a los riesgos de gestión y de seguridad digital.  
Así mismo, la Segunda Línea de Defensa debe supervisar el cumplimiento de las políticas y procedimientos específicos establecidos por la Primera Línea de Defensa.
- Los procesos deben fortalecer la identificación y definición de las actividades de control así como asegurar que personas competentes y con autoridad suficiente, efectúen dichas actividades con diligencia y oportunidad, en tal sentido que se diseñen e implementen las respectivas actividades de control. Esto incluye reajustar y comunicar políticas y procedimientos y asegurar que los controles son adecuados para apoyar el logro de los objetivos.

#### **6.4 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

- Publicar en la intranet el reporte de indicadores de gestión por proceso del 2do trimestre y 3er trimestre del 2019.
- Se recomienda la actualización de Plan Estratégico de Comunicaciones dado que es la hoja de ruta para las líneas de defensa en el que se establece de forma clara los objetivos de comunicación a alcanzar alineados con las metas de la entidad. Además, facilita la ordenación de las tareas y que todas ellas se realicen de una manera coherente y enfocada a objetivos concretos, de manera que puedan ser monitoreadas y evaluadas por la segunda y tercera línea de defensa.
- Respecto a los riesgos de seguridad digital, ya teniendo la versión preliminar de la matriz, es necesario agilizar su aprobación, para comenzar con el monitoreo de las actividades de control formalmente, y así evitar la materialización de riesgos que puedan afectar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información de la entidad.
- Mejorar la accesibilidad de la página web de la entidad, con el fin de facilitar el acceso de información a la ciudadanía. De la misma manera, fortalecer los controles asociados sobre el monitoreo de la actualización de la información y enlaces rotos.
- Como se ha mencionado en informes anteriores, se deben continuar con las estrategias orientadas a mejorar la calidad de los datos de los sistemas de información de la Unidad, este mejoramiento se podrá lograr sensibilizando a los usuarios responsables en cada oficina territorial, sobre la importancia del cargue de dicha información

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PAGINA 24 DE 24</b>
	<b>PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>CÓDIGO: CI-FO-10</b>
	<b>INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>

## 6.5 ACTIVIDADES DE MONITOREO

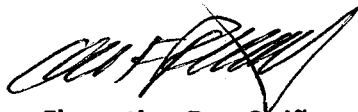
- Es necesario priorizar la gestión para que la calidad de cifras en las estadísticas relacionada con la matriz Intermisional, con el fin de que se reflejen datos con integridad de la información relacionada con la gestión judicial en demandas presentadas, la etapa de sentencias y las solicitudes de sentencia.
- Revisar y si es necesario replantear las acciones definidas dentro de los planes de mejoramiento de fuentes de autoevaluación, teniendo en cuenta que no se observa un avance significativo en los mismos desde la última versión del presente informe.

## 7. CONCLUSIONES

El Sistema Integrado de Gestión de la Unidad el cual incluye el componente del Modelo Estándar de Control Interno, ha logrado mantenerse, lo anterior sustentando en actividades de mejoramiento, el desarrollo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, actividades de comunicación e información, entre otras. Es importante que la Unidad revise los resultados de las auditorías internas de gestión con enfoque en riesgos, con relación a la calificación del Sistema de Control Interno para cada proceso, con el fin de establecer las oportunidades de mejora, con relación al diseño y efectividad de controles así como la gestión del riesgo, para asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Por otra parte, es importante que desde el comité institucional de gestión y desempeño; se apruebe, revise y realice seguimiento al cronograma de trabajo que se ha establecido para la implementación del MIPG.

En términos generales, desde la evaluación independiente que ha realizado la Oficina de Control Interno se puede determinar que el Sistema de Control Interno sigue avanzando en su fortalecimiento y que se encuentra en un nivel de madurez significativo.



**William Florentino Roa Quiñones**  
**Jefe Oficina de Control Interno**

Elaboró: Aida Paola Guevara, Lucy Mecon, Carolina Daza, Martha Delgado, Adriana Cortes, Yolima Pineda, Luis Alejandro Ruiz, Gabriela Diaz, Daniel Toro y Tecí Negron  
 Revisó: Aida Paola Guevara M.