



UNIDAD PARA LA ATENCIÓN  
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS



# Informe pormenorizado del estado del Sistema de Control Interno

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

Noviembre –Diciembre 2015  
Enero-Febrero 2016

En cumplimiento de lo dispuesto en el  
artículo 9 de la Ley 1474 de 2011

Oficina de Control Interno

2016

1

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas  
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111  
Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá

[www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:





## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno presenta el avance del Sistema de Control Interno del periodo comprendido de noviembre y diciembre de 2015 y enero y febrero de 2016, a través del informe pormenorizado de Control Interno teniendo en cuenta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno.

1

### CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

#### Componente Talento Humano

##### Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos

#### EL CÓDIGO DE ÉTICA O DECÁLOGO DE VALORES Y EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO.

Desde el Grupo de gestión del Talento Humano se ha avanzado en la revisión del Código de Ética actual, en los contenidos que tienen que ver con el Sistema Integrado de Gestión, especialmente lo relacionado con la política de calidad y objetivos estratégicos, entre otros.

Mediante Resolución 01155 de 16 de diciembre de 2015, se adopta el Código de Ética de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, el cual se encuentra publicado en la intranet en el link “Documentos”.

Plan de capacitación.

Se realizaron las siguientes actividades:

- Inducción para 20 funcionarios que ingresaron a la Unidad en los meses de septiembre a diciembre de 2015, lo anterior en el eje de Inducción y Reinducción, charlas magistrales.
- Seminario en Redacción, Gramática y Ortografía para 93 funcionarios de la Unidad, lo anterior en el eje de educación para el trabajo y el desarrollo humano, Taller Lúdico – Práctico.

2



- Seminario en Derechos Humanos con énfasis en Trabajo con comunidades vulnerables en zonas de conflicto, donde participaron 23 funcionarios, en el eje temático de educación para el trabajo y el desarrollo humano.
- Seminario en Gerencia de Proyectos para 31 funcionarios de la Unidad, lo anterior en el eje de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano.
- Curso en actualización tributaria, financiera y en NICPS para 11 funcionarios del Grupo de Gestión Financiera, en el eje temático de educación para el trabajo y el desarrollo humano, charlas Magistrales.
- Seminario en Gestión Pública, donde participaron 206 funcionarios de la Unidad, lo anterior en el eje de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, charlas magistrales.
- Seguimiento a contratos, para 46 funcionarios de la Unidad, en el eje temático de educación para el trabajo y el desarrollo humano, Charlas Magistrales.
- Gestión, convocatoria e inscripción para la participación de la Unidad en el programa de Bilingüismo de la Presidencia de la República, ante el DAFP.
- Diseño del programa de Reinducción, para personal de planta y programa de Actualización para contratistas y elaboración del cronograma para el desarrollo de dichas jornadas.
- Actualización del Plan Institucional de Capacitación para la vigencia 2016.

## **BIENESTAR, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

### **Plan de Bienestar Social.**

Se realizaron las siguientes actividades:

- Torneo de Bolo - Mini Olimpiadas
- Partido de fútbol Masculino - Mini Olimpiadas
- Actividad de encuentro DT Magdalena Medio
- Partido de Baloncesto Femenino - Juegos de la Función Pública
- Día de Bienestar DT Urabá, Cauca, Norte de Santander, Antioquia, Guajira
- Caminata Ecológica
- Partido Baloncesto Masculino y Femenino - Juegos de la Función Pública



- Partido de Voleibol - Mini Olimpiadas
- Partido de Fútbol femenino - Función Pública
- Elaboración, diseño y publicación de la Encuesta de Bienestar Social
- Elaboración de ficha técnica como insumo para la elaboración de los estudios previos del proceso contractual de Bienestar Social
- Espacio Sensorial de Cuidado

### **Plan de Autocuidado**

Frente a este tema se realizaron actividades puntuales así:

Se realizó la inclusión de manera oficial de la Política del Buen Cuidado en la Unidad a través del documento del Sistema Integrado de Gestión y se publicó en la página web de la Unidad. En la misma materia se realizó revisión, ajustes técnicos y metodológicos al documento “Protocolo de gestión y manejo del riesgo público” incluyendo los aportes del Fondo de Reparación a Víctimas.

Se realizó acompañamiento y orientación para acceder a atención psicológica individual a servidores que presentaron incidente de salud por agotamiento emocional y/o riesgo público.

Se desarrollaron 5 talleres y capacitaciones en el marco del Convenio 1254 a través del cual se implementa el Centro de Operaciones y Monitoreo en Seguridad – COMS. Las temáticas de dichas capacitaciones fueron: Manejo del Estrés en situaciones críticas para el personal de la Unidad; Taller en SSAFE (Safe and Secure Approaches in Field Environments – Aproximaciones Seguras en Terreno); Taller básico de seguridad para mujeres; Taller de SRM (Security Risk Management - Gestión Riesgos de Seguridad).

Se realizaron los boletines del Buen Cuidado correspondientes a los meses de noviembre, diciembre y enero, uno de los números del Boletín se desarrolló con base en la entrevista a la Directora General de la Unidad.

### **Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo**

La Unidad ha establecido un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que orienta sus programas al aseguramiento de ambientes de trabajo saludables y la prevención de enfermedades laborales y accidentes de trabajo; a través de estrategias de promoción y prevención, que faciliten la autogestión en la identificación de peligros y control de los riesgos.

En este sentido se han desarrollado en los meses de noviembre de 2015 a febrero de 2016, las siguientes actividades:



- Inspección de elementos de protección personal al personal de almacén.
- Inspección de botiquines en la sede Fontibón, Bavaria y DT Central.
- Inspección de extintores en todas las sedes de Bogotá.
- Inspección de seguridad en la DT Putumayo.
- Jornada de rumba terapia en la DT Putumayo donde participaron 15 personas.
- Aplicación de encuesta de SIMDME e inspección de puestos de trabajo en las sedes Santander, Bavaria, DT Central y ASD donde participaron 402 personas.
- Intervención de escuela de espalda donde participaron 71 personas.
- Socialización para la jornada de donación de sangre en las sedes de ASD, Avianca, Calle Real y Afinsa,
- Aprobación del protocolo de seguridad de eventos recreativos y deportivos.
- Actividad lúdica para fortalecer la implementación del programa de orden y aseo 5 "S" en las sedes de Bogotá donde participaron 159 personas.
- Se aprueba plan estratégico de seguridad vial.

## MANUAL DE FUNCIONES

Mediante Resolución 00100 de febrero 05 de 2016, se modifica y adopta el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleados de la Planta de Personal de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

## PLAN DE INCENTIVOS.

De acuerdo con el plan de bienestar e incentivos para la vigencia del 2015, en el mes de diciembre se entregaron tres bonos de turismo por un valor de \$3.000.000 a tres funcionarios de carrera y a tres funcionarios de libre nombramiento y remoción.

## EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

De los 29 funcionarios de carrera administrativa, 28 tienen calificación definitiva en firme para el periodo 2015 – 2016. Revisados los resultados, se pudo establecer que el promedio de evaluación alcanzó el 99.2%.

# Componente Direccionamiento Estratégico

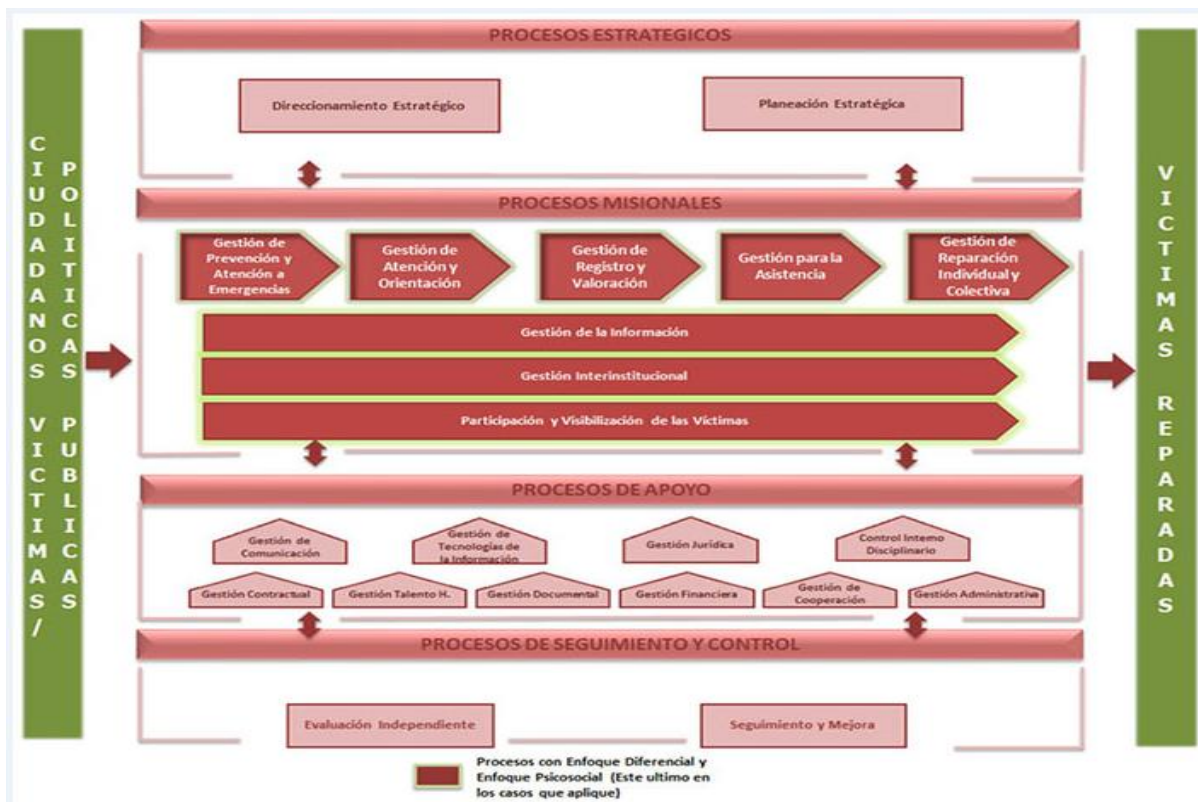
## Planes y Programas



**SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN PROYECTOS DE INVERSIÓN.** El presupuesto total asignado en la vigencia 2015 para adelantar la política de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno alcanza los \$1.6 billones de pesos, de los cuales \$960.659 millones de pesos, se asignaron para Proyectos de Inversión. La Unidad presenta un avance acumulado al mes de diciembre de 96.03% en compromisos, 95.96% en obligaciones y pagos 87.89% respecto a las apropiaciones vigentes.

### Modelo de Operación por Procesos

- **MAPA DE PROCESOS.** Presenta una visión general del sistema organizacional de la entidad, donde se muestran los procesos Estratégicos, Misionales, Apoyo y de Seguimiento y Control. El mapa de procesos se encuentra publicado en la intranet y se ha venido divulgando a través de reuniones con las diferentes áreas.



Fuente: Página web de la Unidad, <http://www.unidadvictimas.gov.co/images/mapadeprocossig.jpg>



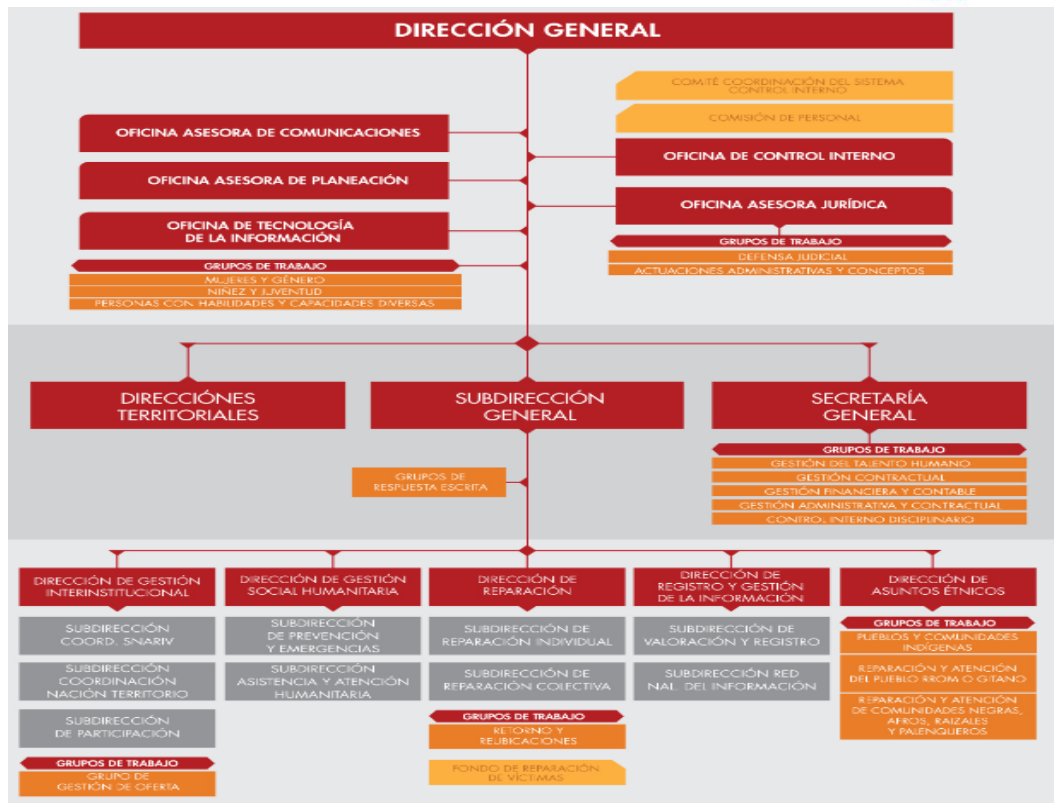


- **CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS DEFINIDOS DENTRO DEL MAPA DE PROCESOS BAJO LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN.** Estas caracterizaciones contienen las políticas de operación de cada proceso. Se encuentran publicadas en Intranet 22 caracterizaciones de 22 procesos definidos.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.** El Manual de Procedimientos o manual del Sistema Integrado de Gestión se encuentra aprobado desde el 21 de agosto de 2014 integrando tres (3) sistemas de gestión: NTCGP1000:2009; MECI 1000:2014; OHSAS 18001:2007. La Oficina Asesora de Planeación trabaja en la actualización permanentemente.

## Estructura Organizacional

La estructura orgánica de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a Víctimas se encuentra reglamentada bajo el Decreto 4802 del 20 de diciembre de 2011. Las funciones y competencias de cada uno de sus funcionarios se encuentran regidas por acto administrativo-Resolución 002 de 23 de enero de 2012, por medio del cual la Unidad adoptó su “Manual Especifico de Funciones y Competencias, modificado por las Resoluciones 012 de 13 de febrero y 058 del 23 de marzo, ambas de 2012.

Así mismo, se emite la Resolución 2043 de 31 de octubre de 2012 y la Resolución 782 de 2013, por medio de las cuales se crean grupos de trabajo en la Unidad y se les asigna funciones. Se actualiza el Organigrama por medio de la Resolución 113 del 24 febrero 2015.



Fuente: Página web de la Unidad, Oficina Asesora de Planeación

## Indicadores de Gestión

Durante los meses de noviembre- diciembre 2015 y enero 2016 se realizó seguimiento de manera cualitativa y cuantitativa al avance de los indicadores establecidos. Para los indicadores cuya meta no fue cumplida para la vigencia 2015, se identificaron acciones correctivas para las dependencias responsables.

Para el mes de febrero 2016, se incorporó en el plan de acción institucional las metas territorializadas (DT's) lo cual no permitiría medir bajo esta misma metodología el avance de las metas por cada dirección territorial.

El aplicativo SIGESTIÓN ha permitido realizar control sobre los indicadores presentados para el plan de acción, así como del seguimiento del mismo. La Oficina Asesora de Planeación cuenta con permisos para definir si el plan de acción o los seguimientos presentados cumplen con los criterios definidos en la planeación para la vigencia.





PROMEDIO DE AVANCE POR OBJETIVO ESTRATÉGICO	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promedio de Avance
Acercar el Estado a las víctimas para brindarles una oferta pertinente, eficaz, sostenible y oportuna	92%
Definir con las entidades territoriales la implementación de la Ley 1448/11, sus Decretos reglamentarios y los Decretos Ley	95%
Fortalecer la cultura de confianza, colaboración e innovación para garantizar una atención digna, respetuosa y diferencial	86%
Trabajar conjuntamente con las víctimas en el proceso de reparación integral para la reconstrucción y transformación de sus proyectos de vida	86%
Vincular de manera activa a la sociedad civil y a la comunidad internacional en los procesos de reparación integral a las víctimas del conflicto	91%
<b>Total general</b>	<b>87.5%</b>

Fuente: Oficina Control Interno

Corte: 31 de diciembre de 2015

## Controles

Con el levantamiento y caracterización de procesos y procedimientos, se ha identificado al interior de cada diagrama de flujo los respectivos puntos de control. De otra parte, los mapas de riesgos de cada proceso establecen los controles para prevenir los riesgos.

## Políticas Institucionales

Mediante Resolución 00105 del 23 de febrero de 2015 las siguientes son políticas institucionales de la Unidad:

- ✓ Política de Atención a Víctimas,
- ✓ Política de Planeación y Control,
- ✓ Política de Adquisición de Bienes y Servicios,
- ✓ Política de Desconcentración,
- ✓ Política de Comunicación,



- ✓ Política de Manejo de Información,
- ✓ Política de Bienestar Laboral,
- ✓ Política de Gestión del Talento Humano,
- ✓ Política de Gestión Integral de Riesgos,
- ✓ Política de Calidad,
- ✓ Política de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente,
- ✓ Política de No fumadores y No consumo de alcohol y drogas.

## Componente Administración del Riesgo

### Administración del Riesgo

**MAPA DE RIESGOS.** Se aprobaron los 22 mapas de riesgos de los procesos, incluyendo los riesgos de corrupción en algunos procesos. El inconveniente registrado en algunos procesos es que no identificaron riesgos de corrupción dentro de su mapa de riesgos. Adicionalmente, con la información de los 22 mapas de riesgos se obtuvo el Mapa de Riesgos Institucional por proceso y de Corrupción, el cual está compuesto por los riesgos que por su nivel de riesgo residual estaba en zona Alta y extrema, además de los riesgos de corrupción.

Para la vigencia 2016, durante los meses de enero y febrero se adelantó la actualización del formato “Levantamiento de mapa de riesgos” institucional y de corrupción. Adicionalmente se creó el formato para el monitoreo de los riesgos que debe realizar cada proceso.

Por otro lado, se está actualizando la metodología junto al procedimiento teniendo en cuenta las observaciones de la OCI y los nuevos parámetros del DNP.

## 2

## CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

## Componente Autoevaluación Institucional

### Autoevaluación de Control y Gestión



**DIFUSIÓN DE MECANISMOS DE AUTOCONTROL.** Se han enviado mensajes por medio de correo electrónico (masivo) y por boletín SUMA; estos a su vez se encuentran disponibles tanto en la Intranet como en la página web de la Unidad.

## Componente de Auditoria Interna.

### Auditoria Interna

La Oficina de Control Interno ha generado informe final de las siguientes auditorias dentro del periodo comprendido noviembre-diciembre de 2015 y enero – febrero de 2016:

AUDITORÍAS	
Auditoría atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias a la ciudadanía por parte de la UARIV. Seguimiento al Plan de Mejoramiento suscrito	Diciembre
Auditoría Viáticos y Pagos de Transporte	Febrero
Auditoría Ayuda Humanitaria verificación de la herramienta para la gestión de pagos	Diciembre
Auditoría gestión de la publicación y descarga cartas de la indemnización administrativa de la herramienta INDEMNIZA – DIRECCIONES TERRITORIALES	Febrero
Auditoría gestión procedimiento reprogramaciones de indemnización administrativa – DIRECCIONES TERRITORIALES	Febrero
Auditoría Fondo de Reparación a las Víctimas - Proceso de Contratación Privada y Pública	Noviembre
Dirección Territorial Norte de Santander y Arauca	Noviembre
Dirección Territorial Caquetá-Huila	Febrero



## Componente de Planes de Mejoramiento.

### Planes de Mejoramiento

**INSTITUCIONAL.** La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas ha suscrito nueve (9) planes de mejoramiento con la Contraloría General de la República, entre el 2013 y el 2015, a saber:

El ente de control ha generado en el desarrollo de sus auditorías y actuaciones especiales doscientos cuarenta y nueve (249) hallazgos y diez (10) funciones de advertencia; cuatro (4) de ellas se encuentran incluidas dentro de algunos hallazgos a saber: Una (1) se encuentra en la actuación especial de indemnizaciones en el hallazgo No. 5; las otras dos (2) se encuentran dentro de los sesenta y nueve (69) hallazgos de la Auditoría regular vigencia 2012, estas dos son: La función de advertencia No. 6, que se encuentra inserta dentro del hallazgo 62; y la función de advertencia No. 7 que se encuentra inmersa en el hallazgo No. 64; la función de advertencia del primer informe de la vigencia 2013 se encuentra incluida en el hallazgo 7 y la última función de advertencia se encuentra en el hallazgo 47 del segundo informe de la auditoría vigencia 2013.

Auditoría-Actuación Especial	No. Hallazgos	Funciones de Advertencia
ACTUACION ESPECIAL INDEMNIZACIONES	5	1
ACTUACION ESPECIAL PARTICIPACIÓN	19	
ACTUACIÓN ESPECIAL SEGUIMIENTO MEDIDAS ASISTENCIA, ATENCION, PROTECCION, PREVENCIÓN	26	
AUDITORÍA REGULAR 2012	69	7
AUDITORÍA REGULAR 2013	40	1
AUDITORÍA REGULAR 2013 II	50	1
Actuación Especial "ESTUDIO DE CASO: DESPOJO Y ABANDONO DE TIERRAS EN EL MUNICIPIO DE MAPIRIPÁN - META"	2	0
AUDITORÍA REGULAR 2014	36	
AUDITORÍA REGULAR UAEGRTD2014	2	
AUDITORIA PRESUPUESTO ÉTNICOS 2014	3	
<b>Total General</b>	<b>252</b>	<b>10</b>



De los doscientos cuarenta y nueve (249) hallazgos, la Unidad formuló seiscientos cincuenta y seis (656) acciones de mejora con novecientos siete (907) actividades y novecientos treinta y seis (936) unidades de medida.

En el mes de febrero de 2016 se suscribió un nuevo Plan de mejoramiento el cual contiene tres (3) hallazgos con cinco (5) actividades y doce (12) unidades de medida.

Lo anterior para un total de 252 hallazgos, seiscientos cincuenta y nueve (659) acciones de mejora; novecientos doce (912) actividades y novecientos cuarenta y ocho (948) unidades de medida a la fecha.

Frente al total del Plan de Mejoramiento la Unidad a diciembre 31 de 2015 cuenta con un avance de 76% (712) de unidades de medidas ejecutadas; 12% (108) de unidades de medidas en ejecución; 4% (38) de unidades de medidas no reportadas, 4% (42) de unidades de medida reportadas y ejecutadas fuera de término, y 4% (36) unidades de medida reportadas parcialmente.

En cuanto al cumplimiento de las unidades de medida se observa que entre las reportadas a tiempo y reportadas pero ejecutadas fuera de términos se cuenta con el 80% de avance.

## POR PROCESOS.

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos con las diferentes dependencias para el periodo en mención:

SEGUIMIENTOS PLANES DE MEJORAMIENTO	
Seguimiento plan de mejoramiento - Austeridad del Gasto 2013	Diciembre
Seguimiento plan de mejoramiento de viáticos y comisiones	Noviembre
Seguimiento plan de mejoramiento - Servicio al Ciudadano	Diciembre
Seguimiento al Plan de Mejoramiento Contrato 472/2013	Diciembre

## Seguimientos

La Oficina de Control interno realizó los siguientes informes de seguimiento en el periodo comprendido entre noviembre-diciembre de 2015 a enero –febrero de 2016:



## INFORMES POR REQUERIMIENTO LEGAL ENTIDADES EXTERNAS

INFORMES EXTERNOS	
Informe cuatrimestral y pormenorizado del estado del control interno de la Unidad	Noviembre
Seguimiento al Plan de Mejoramiento con la Contraloría General de la República, cargue al SIRECI.	Febrero
Revisión y envío de la Gestión Contractual del Trimestre a la CGR, a través del SIRECI	Enero
Formulación de encuestas, revisión de documentación, valoración cuantitativa - cualitativa y elaboración del Informe Anual de Control Interno Contable de la UARIV. Entregar a la CGN (A través del CHIP).	Febrero
Acompañamiento y Consolidación del Informe de Rendición de la Cuenta Fiscal Anual y envío a la Contraloría General de la República	Febrero
Verificación y consolidación de la encuesta de autoevaluación del Sistema de Control Interno y Elaboración del Informe Anual de Evaluación del Sistema de Control Interno de la UARIV	Febrero

## INFORMES POR REQUERIMIENTO LEGAL INTERNOS

INFORMES INTERNOS	
Evaluación Institucional por Dependencias Plan de Acción y Plan Estratégico en cumplimiento de la Ley 909 de 2004	Febrero
Seguimiento a las medidas de austeridad en el gasto público en la UARIV (Decretos 1737 y 2209 de 1998 y el 2445 de 2000).	Febrero
Seguimiento Acuerdos de Gestión Talento Humano	Febrero
Seguimiento a las medidas de austeridad en el gasto público en la UARIV –Trimestral	Diciembre
Evaluación al Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP	Noviembre
Seguimiento Plan Anticorrupción	Diciembre
Seguimiento SISMEG - Seguimiento Metas de Gobierno (Sistema del DNP)	Diciembre
Verificación, Seguimiento Implementación a la Herramienta Integrada de Planeación y de Gestión	Diciembre





## OTROS INFORMES DE SEGUIMIENTO

OTROS SEGUIMIENTOS	
Elaboración de Informe Seguimiento al Plan de Mejoramiento CGR por auditoria (Resultado del Seguimiento para la CGR)	Febrero
Seguimiento Plan de Adquisiciones, Publicación y Ejecución	Noviembre
Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Contraloría General de la República (Trimestral Interno) y elaboración informe.	Diciembre
Informe de Seguimiento al SIG	Diciembre
Seguimiento a la implementación del plan de respuesta del mapa de riesgos institucional	Diciembre

### 3 Eje Transversal Información y Comunicación

**Unidades Móviles:** entre noviembre - diciembre de 2015 y enero - febrero de 2016, se realizaron 487 jornadas de atención o ferias de servicio, 28.317 víctimas atendidas y 35.361 solicitudes recepcionadas.

- Con la nueva herramienta del Sistemas de Gestión a Víctimas – SGV se pretende optimizar tiempos y rutas para la programación de orientadores y enlaces integrales a las jornadas móviles y ferias integrales de servicios.

Estrategia intervención de puntos: entre noviembre - diciembre de 2015 y enero - febrero de 2016:

**Brigadas de Contingencia Móvil:** Las Brigadas de Contingencia Móvil se implementan a partir del resultado de las diferentes situaciones que alteran las dinámicas territoriales, esto a fin de brindar orientación y atención a las víctimas sin barreras de acceso.



Fortalecimiento de la atención presencial a las víctimas desde los puntos de atención, que busca estabilizar y mantener la operación de atención y orientación según los criterios establecidos.

Este equipo tiene el conocimiento y la capacidad para ofrecer respuesta institucional a las víctimas en el marco de los procesos y procedimientos de la ruta integral, de tal manera que, su acción está encaminada al trabajo conjunto con el equipo territorial en los puntos de atención, logrando materializar estrategias con oportunidad y calidad en el servicio ajustadas a los procedimientos de atención. El objetivo de esta Brigada es brindar apoyo a los Puntos de Atención con el fin de lograr estabilizar la operación de atención y orientación a las víctimas y procurar su sostenimiento, a través de la intervención de la brigada de contingencia móvil dispuesta por la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria.

Dentro de las actividades apoyadas está el filtro, depuración de filas, atención para fomentar utilización del quiosco, atención y orientación a las víctimas, identificación de las necesidades y registro de trámites y servicios en general, el fin de esta brigada es atender a demanda no devolver víctimas,

**Conformación Equipo de “Tomas”:** Teniendo en cuenta el compromiso en conformar un grupo base para el abordaje de las acciones de hecho “Tomas” en la ciudad de Bogotá, desde la SAAH se lidera en articulación con la DT Central desde el mes de octubre de 2015 este equipo está conformado por tres enlaces de asistencia y tres orientadores, el grupo fue capacitado y recibió la formación sobre el objetivo de este grupo, el compromiso y la responsabilidad frente a las acciones de hecho.

**Propuesta y Seguimiento de Fortalecimiento Proceso de Atención en Centro Regional Cúcuta:** Con el fin de fortalecer los procesos de atención por parte de la prestación de servicio de los orientadores que brindan información de la Unidad en el Centro Regional de Cúcuta, se plantea la siguiente propuesta, la cual será abordada desde dos componentes, el de calidad y servicio y el operativo, a partir de los cuales se podrá capturar información que permita el análisis con el fin de generar acciones de mejora en pro de la atención a las víctimas que a diario acuden a este Centro Regional.

• Visitas puntos de atención: (i) Punto de Atención Florencia de la DT Florencia – Caquetá y (ii) Centros Dignificar de la DT Central en Bogotá

**Canal Telefónico:** Entre los meses de noviembre – diciembre de 2015 y Enero y febrero de 2016 han ingresado por el canal telefónico:

1. **Inbound:** En el periodo comprendido entre el mes de noviembre de 2015 y el mes de febrero de 2016 ingresaron un total de 1.919.801 de las cuales se contestaron 1.057.190, obteniendo un nivel de atención del 55,36%.
2. **Videollamada:** Durante el periodo noviembre de 2015 – febrero de 2016, se recibieron un total de 506.926 de las cuales se contestaron 471.972. Se obtuvo un nivel de atención del 90,03%.



3. **Chat WEB:** En el periodo noviembre de 2015 – febrero de 2016 se ofrecieron un total de 242.005 transacciones de las cuales se contestaron 96.131, teniendo un nivel de atención del 39,50%.
4. **Virtual Hold:** durante el noviembre de 2015 – febrero de 2016 se ofreció el servicio a un total de 893.382 personas de las cuales 559.866 aceptaron el servicio. Se realizó devolución de llamada a un total de 460.682 obteniendo un porcentaje de devolución del 82,28%
5. **Mensajes de texto:** En el periodo noviembre de 2015 – febrero de 2016 se tramitó el envío de un total de 1.457.132 mensajes de texto, siendo procesados correctamente 1.457.095 y rechazados 37.
6. **Encuesta de satisfacción:** durante el periodo noviembre de 2015 – febrero de 2016 se realizó la encuesta a un total de 145.977 personas obteniendo un top two box promedio de 87,74%.
7. **Quioscos:** durante el periodo noviembre de 2015 – febrero de 2016 se registran 32.650 atenciones realizadas a través de los quioscos.

### **Publicación en Página Web:**

La Unidad ha publicado en la página web información de Estados Financieros, Ejecuciones Presupuestales, encuesta de rendición de cuentas, contratos de arrendamiento, contratos de prestación de servicios, entre otros, en el transcurso de noviembre del 2015 a febrero del 2016.

Se publicaron en página intranet de la Unidad desde noviembre del 2015 a febrero del 2016

- ✓ Rediseño página web e intranet
- ✓ Recopilación de documentos de las áreas de la entidad para subir a la nueva página web e intranet.
- ✓ Noticias relacionadas con actividades de la entidad
- ✓ Se actualizó el Manual de Identidad de la Unidad. (formato carta a color y a blanco y negro).

### **Comunicación Interna:**

De noviembre del 2015 a febrero del 2016 se actualizaron 40 notas en Intranet, se enviaron 192 flashes informativos SUMA, se hicieron 6 actualizaciones de cartelera, se enviaron 6 boletines SUMA y hubo 5 emisiones de SUMA TV.

Se destacaron los siguientes temas: Certificación de calidad, Rendición de Cuentas 2015, Encuentro Nacional de mujeres víctimas de violencia sexual, y de víctimas con enfoque diferencial, discapacidad y habilidades diversas; Jornada de Autocuidado con 750 enlaces de la SAAH, especial Web Rendición de Cuentas, Jornada de notificaciones en Bogotá, campaña de orden y aseo, y Gran SNARIV 2015.



## Comunicación Externa:

De noviembre del 2015 a febrero del 2016 fueron informadas 246.886 víctimas de manera directa con piezas sobre oferta, derechos y canales de acceso puestas en canal telefónico, correo masivo y de manera presencial en ferias y jornadas de servicio (noviembre: 98149; diciembre: 58140; enero: 33.987; febrero: 56610).

De noviembre del 2015 a febrero del 2016, la Oficina de Asesora de Comunicaciones publicó en la web y envió a medios nacionales y/o regionales 405 comunicados de prensa.

De noviembre a diciembre del 2015 salieron 2.143 notas en el panel de medios (en enero y febrero del 2016 no hubo reporte por asuntos contractuales), de las cuales el 96% tuvo tono positivo-informativo, y el 4%, negativo.

En la estrategia de prensa internacional se lograron 92 publicaciones en medios internacionales (noviembre: 7; diciembre: 50; enero: 10; febrero: 25).

El ahorro en free press en los meses de noviembre del 2015 a enero del 2016 fue de \$7.852.335.163.

En cuanto a Comunicación Estratégica, estos son algunos avances,

- Cubrimiento Gran Snariv.
- Cumbre de Mujeres Electas 2015. Se hizo comunicado de prensa y material para redes.
- Evento Nuevos Mandatarios “El Territorio le apuesta a las Víctimas”.
- Mesa Nacional de Víctimas Barranquilla. Se hicieron comunicados de prensa, imágenes para la galería fotográfica y material para redes sociales.
- Reunión con la directora de la Unidad y la agencia para la paz y el posconflicto, creada por la gobernación de Cundinamarca.
- Febrero 10. Comunicado novena mesa multipartidista, evento del Instituto Nacional Demócrata. Material para redes y entrevistas para video.
- Reunión con representantes de la rama judicial de Arauca. De esto se hizo cubrimiento periodístico (material para redes y entrevistas para Suma TV.)

Medios de acceso a la información con que cuenta la entidad:

- **Estrategia digital:** La Oficina Asesora de Comunicaciones cuenta con la **página web** institucional [www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co), que reporta de noviembre del 2015 a febrero del 2016: 576.873 visitas.



- Se cuenta con las siguientes cuentas en redes sociales y número de seguidores a 29 de febrero: Facebook: 22.025 -número de personas que han visto las publicaciones (Alcance) en Facebook son 159.8073-; Twitter: 40.102; Instagram: 1.828; los views de Youtube: 11.967.
- **Programa de radio.** En el último cuatrimestre (nov del 2015 – feb del 2016) se emitieron programas los domingos de 8 p.m. a 10 p.m. a través de Blu Radio.

En cuanto a sistemas de Información desde finales de 2015 el equipo de desarrollo inicia un proceso de adecuación y alineación al modelo IT4+ y en especial a la adopción de los lineamientos de Mintic estructurados en el marco de referencia “Arquitectura TI Colombia”.

En el periodo Noviembre de 2015 a Febrero de 2016 se han dado avances en materia de adopción o adecuación de instrumentos así:

- Mantenimiento de servicios de información cuya primera versión fue lograda durante la vigencia anterior.
- Formulación de mapas de:
  - Aplicaciones
  - Datos
  - Servicios
  - Mapas de control

Se continúa con la creación y soporte de herramientas, sistemas de información y/o aplicaciones, para la automatización de procesos en la Unidad, siguiendo los procedimientos de desarrollo de nuevos sistemas de información y/o funcionalidades en sistemas existentes, y soporte a sistemas de información y aplicaciones.

## LEX

La herramienta creada por la Oficina de Tecnologías de la Información para la Oficina Asesora Jurídica, actualmente es administrada por el grupo de respuesta escrita (GRE) con el propósito de dar control, seguimiento y respuesta a la atención de acciones constitucionales.

La solución desarrollada soporta además de las tareas mencionadas, la gestión de casos de subsistencia mínima que se atienden por la ruta de canal escrito.

## PAARI

Durante el periodo de Noviembre de 2015 Febrero 2016 se registraron 5 nuevas solicitudes de mantenimiento asociadas a nuevas facilidades dentro del sistema las cuales al cierre de este informe se encuentran en fase de desarrollo o pruebas, además se cuenta con el registro de 34 incidencias atendidas por la OTI en atención a solicitudes de orden funcional sobre el



desarrollo.

## SUBSISTENCIA MINIMA

Durante el periodo Noviembre 2015 – febrero 2016 se han implementado 4 cambios al sistema por solicitud del equipo misional y se han atendido 83 incidencias, estas últimas principalmente asociadas a la existencia datos para los que no se formularon reglas por parte del área misional.

## VIVANTO

En desarrollo de la ampliación funcional se acordó el desarrollo del registro para atender procedimientos de novedades y el registro de sujetos colectivos étnicos y no étnicos, el levantamiento de requerimientos, análisis, diseño e implementación del sistema ha permitido adelantar la fase de pruebas y aprobación del producto por parte del área de registro en el mes de febrero de 2016.

Las actividades realizadas dentro del periodo comprendido entre noviembre de 2015 a febrero de 2016 con respecto al subproceso de Gestión Documental son las siguientes:

- Realización Diagnostico del Archivo
- Diseño de Instrumentos archivísticos
- Organización de archivos en la sede de Bogotá
- Apoyo a las sedes territoriales en actividades de recepción y tramite de correspondencia
- Realización de las pruebas piloto del nuevo Sistema de Gestión Documental en cuanto a Radicación de entrada, Digitalización, Radicación documentación de salida

## DEBILIDADES

### CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

#### Componente Talento Humano

Se reitera al Grupo de Gestión de Talento Humano que debe contar con mecanismos para que los servidores públicos puedan manifestar sus necesidades, expectativas y quejas que conlleven a la toma de decisiones con respecto a las prioridades que se presenten para la Entidad.





## **EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

### **Respuesta escrita**

Se radicaron doscientos noventa y nueve mil noventa derechos de petición (299.090) de los cuales se han contestado en términos ciento setenta y un mil setecientos veinte tres (171.723), y fuera de términos setenta y dos mil setecientos treinta y dos (72.732). Derechos de petición pendiente de información, cincuenta y cuatro mil seiscientos treinta y cinco (54.635), de los cuales las áreas han enviado doce mil ciento quince (12.115), y se encuentran en trámite de respuesta en el Grupo de Respuesta Escrita. Aún pendientes de información para dar respuesta cuarenta y dos mil quinientos veinte (42.520).

### **Gestión Documental**

En la auditoría Interna Integral realizada al proceso de gestión documental se identificaron deficiencias en el control de registros y documentos de los procesos de la Unidad. Los hallazgos están relacionados con el manejo y publicación de versiones obsoletas, interacción de actividades, aprobación de actas, registros asociados a actividades, trazabilidad de procesos, manejo de Tablas de Retención Documental, el almacenamiento, la protección, la recuperación, de documentos (más del 90 % de los procesos presentan no conformidades relacionados con el control de registros y de documentos). Las actividades formuladas dentro del Plan de Mejoramiento que permitan mejorar la Gestión Documental se encuentran en aplicación.

**Diego Hernando Santacruz Santacruz**  
**Jefe de la Oficina de Control Interno**