



UNIDAD PARA LA ATENCIÓN  
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS



# Informe pormenorizado del estado del Sistema de Control Interno

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

Marzo-Junio 2017

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

Oficina de Control Interno

2017

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 entre marzo a junio de 2017, a través del informe pormenorizado de Control Interno teniendo en cuenta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno. El informe recoge el avance, fortalezas y debilidades que cada proceso reporta para el periodo correspondiente.

Los avances y dificultades establecidas en el presente informe, provienen de la información suministrada por cada proceso y de la ejecución de actividades realizadas por la OCI.

### 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.

- Documento con los principios y valores de la entidad.
- Acto administrativo que adopta el documento con los principios y valores de la entidad.
- Estrategias de socialización permanente de los principios y valores de la entidad.

El 16 de Diciembre de 2015 se produjo la actualización del código de ética mediante la Resolución Interna No. 01155 de 16 de diciembre de 2015 *“Por la cual se adopta el Código de Ética de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas”* y de conformidad con el artículo 20 de la citada Resolución, el mismo *“se divulgará entre los servidores públicos y colaboradores de la entidad mediante su publicación en la intranet y entre los grupos de interés mediante su publicación en la página web de la entidad. Se incluirá dentro de los procesos de inducción y reinducción que desarrolle el grupo de gestión de Talento Humano”*.

El Código de Ética se encuentra publicado en la intranet en el siguiente enlace: [http://intranet.unidadvictimas.gov.co/images/docs/politicas/codigo\\_de\\_etica.pdf](http://intranet.unidadvictimas.gov.co/images/docs/politicas/codigo_de_etica.pdf) y en la página



web de la entidad en el siguiente enlace <http://www.unidadvictimas.gov.co/es/c%C3%B3digo-de-%C3%A9tica-resoluci%C3%B3n-01155-de-2015/13785>

Mediante Resolución 00285 del 30 de marzo de 2017 se adoptó el Plan Institucional de Capacitación 2017 dentro del cual se establece la socialización del Código de Ética como temática del Programa de Inducción. Entre marzo y junio se realizaron dos (02) jornadas de inducción en donde se contó con la participación de dieciséis (16) funcionarios.

### **MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES.**

El Manual de funciones se actualizó mediante Resolución 0100 de 05 de febrero de 2016 y fue adicionado mediante Resolución 00493 de Mayo de 2016, las cuales se encuentran publicados en la intranet en el siguiente enlace: <http://intranet.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/formatos-y-manuales> y en la página web en el siguiente enlace: <http://www.unidadvictimas.gov.co/es/resoluci%C3%B3n-no-100-del-5-de-febrero-de-2016/13415>

La Unidad mediante la Resolución 00211 del 13 de marzo de 2017 crea y organiza grupos internos de trabajo para la entidad, y modifica las Resoluciones 2043 de 2012 y 113 de 2015 y mediante la Resolución 00212 del 13 de marzo de 2017 realiza la distribución de los cargos de la Planta Global de la entidad y se dictan otras disposiciones.

De acuerdo a lo anterior, el Grupo de Gestión de Talento Humano establecerá un cronograma de trabajo con las dependencias de la Unidad para realizar la revisión y ajuste del Manual de Funciones.

### **PLAN INSTITUCIONAL DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN (ANUAL) Y PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN.**

El Plan Institucional de Capacitación 2017 fue adoptado mediante la Resolución 00285 del 30 de marzo de 2017, allí se encuentra establecido el Programa de Inducción y Reinducción y se encuentra publicado en la página web en el siguiente enlace: <http://www.unidadvictimas.gov.co/es/plan-institucional-de-capacitacion-2017/34206>

Entre marzo y junio de 2017, se realizaron las siguientes actividades en el marco del Plan Institucional de Capacitación:

1. Videoconferencia – inducción, marzo 29 de 2017 – a las siguientes Direcciones Territoriales: Antioquia, Apartadó, Nariño y Valle.
2. Capacitación fomento de la cultura del control interno, 30 y 31 de marzo de 2017 – DT Chocó.
3. Formación en primeros auxilios, 3 al 7 de abril de 2017 – Bogotá.
4. Seminario sistema integrado de gestión, 18 de abril de 2017 – Bogotá.



5. Seminario servidores públicos constructores de paz, 21 de abril de 2017 – DT Antioquia.
6. Seminario Tierra y paz territorial, 27 de abril de 2017 – Popayán.
7. Capacitación fomento de la cultura del control interno, 28 de abril de 2017 – DT Magdalena.
8. Capacitación fomento de la cultura del control interno, 12 de mayo de 2017 – DT Bolívar.
9. Curso de derechos humanos, enfoque diferencial, 18, 25 de mayo y 1 de junio de 2017 – Pereira.
10. Programa de reintroducción y actualización, 19 de mayo de 2017 – Bogotá.
11. Capacitación Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y no Repetición, 22 de mayo de 2017 – Bogotá.
12. Capacitación fomento de la cultura del control interno, 26 de mayo de 2017 – DT Santander.
13. Videoconferencia – inducción, junio 01 de 2017 – a las siguientes Direcciones Territoriales: Antioquia, Bogotá, Huila, Montería, Sucre y Valle.

### **PROGRAMA DE BIENESTAR Y PLAN DE INCENTIVOS (ANUAL)**

El Programa de Bienestar Social e Incentivos 2017 fue adoptado mediante la Resolución 00285 del 30 de marzo de 2017 y se encuentra publicado en la página web en el siguiente enlace: <http://www.unidadvictimas.gov.co/es/plan-institucional-de-capacitacion-2017/34206>

Entre marzo y junio de 2017, se realizaron las siguientes actividades en el marco del Programa de Bienestar Social e Incentivos:

1. Asesoría técnica de compensar a los colaboradores que estén interesados en solicitar los servicios que ofrece la caja o que tengan inquietudes al respecto, 3 y 17 de marzo de 2017 – Bogotá.
2. Jornada de huesos saludables densitometría ósea, 10 y 17 de marzo de 2017 – Bogotá.
3. Proceso precontractual para la contratación del operador que realizará las actividades de talento humano teniendo en cuenta los programas de bienestar, capacitación, autocuidado y seguridad y salud en el trabajo, 1 al 30 de marzo de 2017 – Bogotá.
4. Revisión y ajustes al cronograma de actividades de capacitación, bienestar, autocuidado y seguridad y salud en el trabajo, 28 de marzo de 2017 – Bogotá.
5. Jornada de odontología, 29 al 31 de marzo de 2017 – Bogotá.
6. Visita de asesor Compensar, 7 de abril de 2017 – Bogotá.
7. Súper semana de servicios compensar, 22 y 23 de abril de 2017 – Bogotá.
8. Entrega de obsequios día de la secretaria, 26 de abril de 2017 – Bogotá.
9. Visita de asesor Compensar, 5 y 19 de mayo de 2017 – Bogotá.
10. Jornada de valoración cardiovascular, 25 de mayo de 2017 – Bogotá.
11. Jornada de salud visual, 1 y 2 de junio de 2017 – Bogotá.
12. Visita de asesor Compensar, 2 y 20 de junio de 2017 – Bogotá.

## **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

La evaluación de los servidores públicos debe concebirse como un instrumento de mejora institucional y personal, además tiene como propósito principal, contribuir al cumplimiento de los principios y fines de la función pública consagrados en la Constitución Política y las actuales Leyes.

Para esto la Unidad realiza la Evaluación del Desempeño con el sistema tipo de la CNSC a los funcionarios con derechos de carrera administrativa, cumpliendo con los parámetros establecidos en cuanto a fechas y periodos de evaluación, además se utiliza para aplicar el derecho preferencial que tienen éstos para ser encargados de empleos de grados superior.

Adicional a lo anterior, se realizan los Acuerdos de Gestión con los Gerentes Públicos que pertenecen a la Unidad, igualmente dando aplicación a las directrices del DAFP sobre el asunto, teniendo en cuenta las fechas estipuladas y las ocasiones en que se debe practicar dicho seguimiento.

Para finalizar, es importante mencionar que mediante Resolución Interna No. 01096 del 14 de Octubre de 2016, la Dirección General adopta el control y seguimiento del personal nombrado en carácter provisional en la planta de la Unidad para las Víctimas, la cual se encuentra en proceso de implementación.

### **Fortalezas.**

- El proceso cuenta con un Plan Estratégico de Talento Humano y con otros planes y programas donde se tiene definida la estrategia que le permite cumplir con sus objetivos. Esta planeación es aplicable al nivel Central y a las Direcciones Territoriales.
- El proceso desde el nivel Central ha establecido la información documentada que requiere para asegurar que su operación sea eficaz y eficiente. La información se encuentra siempre disponible en la intranet de la Unidad.
- El Talento Humano con que cuenta el proceso en el nivel Central de la Unidad ha mejorado su conocimiento y participación frente al Sistema Integrado de Gestión (SIG).

### **Debilidades.**

- La infraestructura con que cuenta la Unidad en el nivel Central no tiene la capacidad para el desarrollo de jornadas de capacitación masivas.



- Las capacitaciones realizadas (presencialmente o video conferencia) en algunas ocasiones no tienen la asistencia esperada por la alta carga laboral de los funcionarios y la falta de conciencia y cultura de algunos Jefes inmediatos y Supervisores sobre la importancia e impacto de estas actividades.
- 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. La implementación sobre este mecanismo no ha sido reportada a la OCI, y no se tiene conocimiento de situación que evidencie su implementación. Se solicita tener en cuenta esta recomendación como parte de la mejora ya que este buzón de sugerencias debe ser tenido en cuenta para desarrollar actividades que mejoren el clima laboral de la Unidad.

## Componente Direccionamiento Estratégico

### Planes, Programas y Proyectos

El Plan Estratégico de la Unidad, contempla la misión, la visión, objetivos estratégicos, los valores, las estrategias y metas que apuntan al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Unidad.

El Plan de Acción refleja las acciones consecuentemente programadas, con responsables, metas y cronograma de cumplimiento. Se ha realizado seguimiento y actualización mensual al Plan de Acción vigencia 2017. Durante los meses de marzo a junio, la Oficina Asesora de Planeación brindó la asesoría y acompañamiento a las áreas del nivel nacional en la revisión de las actividades establecidas en el Plan de Acción del año 2017 y su alineación con los objetivos estratégicos y proyectos de inversión asociados. Así mismo, se brindó asesoría y acompañamiento a las Direcciones Territoriales en la formulación de su Plan de Acción.

En el mes de junio se ha efectuado el seguimiento al plan con corte al 31 de mayo.

Por otro lado, durante este periodo la Unidad sostuvo mesas de trabajo con el Departamento Nacional de Planeación y el Ministerio de Hacienda en las cuales la Oficina Asesora de Planeación presentó la propuesta sobre los proyectos de inversión para la vigencia 2018. Esta propuesta de proyectos es el resultado de la revisión estratégica a los proyectos de inversión 2017, en donde se analizaron las actividades y productos de la cadena de valor definida con cada proyecto de inversión.



Al final del ejercicio se definieron los siguientes proyectos de inversión para la vigencia 2018:

1	APOYO A ENTIDADES TERRITORIALES A TRAVÉS DE LA COFINANCIACIÓN PARA LA ASISTENCIA, ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS DEL DESPLAZAMIENTO FORZADO A NIVEL NACIONAL
2	APOYO A LA CONSOLIDACIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS EN EL MARCO DE LA LEY DE VÍCTIMAS Y RESTITUCIÓN DE TIERRAS A NIVEL NACIONAL
3	APOYO A LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS DE REPARACIÓN COLECTIVA Y RECONSTRUCCIÓN SOCIAL A NIVEL NACIONAL
4	ASISTENCIA Y ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS A NIVEL NACIONAL
5	CONSERVACIÓN ORGANIZACIÓN, DIGITALIZACIÓN E INDEXACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE LAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO A NIVEL NACIONAL
6	FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD DE GESTIÓN Y DE LA COORDINACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL SNARIV
7	IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LOS DIFERENTES ACTORES E INSTANCIAS DEL SNARIV NACIONAL
8	IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE REPARACIÓN COLECTIVA A NIVEL NACIONAL
9	IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA NACIONAL
10	IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y ASISTENCIA PARA VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO NACIONAL
11	IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE RETORNO O REUBICACIÓN DE VÍCTIMAS DE DESPLAZAMIENTO FORZADO, EN EL MARCO DE LA REPARACIÓN INTEGRAL A NIVEL NACIONAL
12	IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN PARA ASISTENCIA, ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS A NIVEL NACIONAL
13	INCORPORACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL ÉTNICO EN LA POLÍTICA PÚBLICA DE VÍCTIMAS A NIVEL NACIONAL
14	MEJORAMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS PARA FACILITAR SU ACCESO A LA OFERTA INSTITUCIONAL
15	PREVENCIÓN ATENCION A LA POBLACION DESPLAZADA NIVEL NACIONAL
16	SERVICIO DE REGISTRO ÚNICO DE VÍCTIMAS ARTICULADO CON LA RED NACIONAL DE INFORMACIÓN A NIVEL NACIONAL



## Modelo de Operación por Procesos

La Unidad para las Víctimas aprobó en el marco del Comité de Control Interno el nuevo mapa de procesos el cual refleja la racionalización de procesos, pasando de 22 a 18. En este sentido, se ha venido desarrollando acciones para avanzar en el análisis y actualización de la documentación de procesos, así como en la formulación de estrategias de tecnología de la información que permitan la implementación de la automatización de procesos y el análisis, diseño, implementación de sistemas de información de la Unidad.







## Estructura Organizacional

La Unidad cuenta con un Sistema Integrado de Gestión que se gestiona por procesos, en el siguiente enlace se encuentra publicado el mapa de procesos:

<http://intranet.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/sig>

Adicional a lo anterior, la Unidad cuenta con su organigrama, el cual se encuentra publicado en la página web en el siguiente enlace:

<http://www.unidadvictimas.gov.co/es/organigrama-de-la-unidad/15530>

## Indicadores de Gestión

La Unidad para las Víctimas cuenta con el plan de acción para la vigencia 2017 en donde se encuentran definidos los indicadores (eficiencia, efectividad y eficacia) que permiten medir el estado de avance de los planes y programas. Estos indicadores se encuentran definidos tanto para el nivel nacional como para el nivel territorial.

Por otra parte, la Unidad para las Víctimas cuenta con otro instrumento el cual permite realizar seguimiento a los proyectos de inversión, esta es el SPI el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación.

Con relación al seguimiento de los indicadores, se cuenta con la herramienta SIGGESTION la cual es administrada por la Oficina Asesora de Planeación. En esta herramienta de manera mensual las dependencias de la Unidad registran los avances del plan de acción y la Oficina Asesora de Planeación es la encargada de revisar, analizar y aprobar estos avances.

Como resultado de la revisión y análisis realizado tanto por las dependencias como de la Oficina Asesora de Planeación se han generado cambios en los indicadores con el fin de garantizar la pertinencia y utilidad de los mismos. Estos cambios son gestionados a través de actas de modificación en las fechas establecidas para ellos por parte de la Oficina Asesora de Planeación.



## Políticas Institucionales

Como parte del Sistema Integrado de Gestión la Unidad para las víctimas cuenta con la política del SIG la cual brinda los lineamientos que contribuyen al proceso de toma de decisiones de manera oportuna para garantizar el normal desarrollo de los procesos y/o el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad.

En ese sentido la Unidad para las Víctimas en el mes de junio realizó jornadas de trabajo con los enlaces INTERGRA tanto de las Direcciones Territoriales como con los procesos del nivel nacional en donde se realizó la revisión de la política y los objetivos del SIG. Como resultado se obtuvo la propuesta de la política y objetivos del SIG los cuales serán presentados en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo.

## Componente Administración del Riesgo

### Administración e Identificación del Riesgo

La Unidad para las Víctimas a partir de agosto de 2013 diseñó e implementó el componente de Administración de Riesgos, para fortalecer al Sistema de Control Interno de la Unidad y con el fin de identificar y valorar los riesgos en las actividades o eventos que puedan afectar de forma negativa el cumplimiento de la misión, visión, objetivos institucionales. A partir del 2017, la Unidad pretende integrar a esta metodología los riesgos públicos (de seguridad de las personas), seguridad de la información y seguridad y salud en el trabajo, ambientales y financieros con el fin de gestionar los riesgos a los cuales la Entidad se encuentra expuesta de manera integral. Adicionalmente como parte de esta iniciativa desde la Dirección se creó el Equipo de riesgos, crisis y comunicaciones estratégicas por medio del cual se articulan y dinamizan todos los esfuerzos que viene haciendo la Unidad frente al tema en mención.

El mapa de riesgos institucional 2017 fue actualizado en el mes de abril, como parte de este trabajo se actualizaron los mapas de riesgos de todos los procesos de la Unidad y se obtuvieron un total de 148 riesgos de los cuales 33 son de corrupción y 115 de Gestión (82 operativos, 2 financieros, 11 de seguridad de la información, 13 de seguridad y salud en el trabajo, 4 riesgos públicos – Seguridad personal y 3 riesgos ambientales). De los 148 riesgos identificados 80 se encuentran en zona de riesgo baja, 41 en zona de riesgo moderada, 26 en zona de riesgos alta y 1 en zona de riesgo extrema. En este momento se están construyendo los mapas de riesgos de las Direcciones Territoriales los cuales serán incluidos en el mapa institucional en su próxima actualización que se realizará en el mes de agosto.



El mapa de riesgos Institucional se encuentra publicado en la página web de la unidad en la ruta <http://www.unidadvictimas.gov.co/es/mapa-de-riesgos-institucional-y-de-corrupcion-2017/34665> y en la Intranet en la ruta <http://172.20.210.45/index.php/sig>. Adicionalmente se realizó socialización de los mapas al interior de los procesos por parte de los enlaces del Sistema Integrado de Gestión SIG.

## **Análisis y Valoración del Riesgo**

### **Evaluación de controles existentes**

#### **Valoración del riesgo**

#### **Controles**

#### **Mapa de riesgos de proceso**

#### **Mapa de riesgos institucional**

#### **Debilidades:**

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento al mapa de riesgos de gestión y corrupción cuyo objetivo fue la revisión y análisis de riesgos, causas, diseño y efectividad de controles y cumplimiento de acciones en respuesta a los riesgos.

Producto de esta revisión la OCI realizó observaciones de las cuales se destacan las siguientes:

- El cumplimiento de algunos controles no depende directamente del proceso que lo estableció, por lo cual OCI recomendó al proceso analizar la viabilidad de replantearlo.
- Debilidad en el control de los acuerdos de confidencialidad, toda vez que no se tiene definido con claridad los nombres y roles de las personas para la autorización de la creación de usuarios.
- La mayoría de los procesos no tienen organizados los archivos en los cuales se debe guardar las evidencias del cumplimiento de los controles y de los avances de las acciones adelantadas.
- Se observó que en diferentes procesos las actas de reunión no están firmadas, por lo cual la OCI considera que estas no tienen validez como evidencia.



- La OCI efectuó una verificación a los planes de respuesta al riesgo, donde se observó que algunos procesos establecen acciones que no generan valor agregado para la mitigación del riesgo, siempre y cuando no cumplan con los requisitos establecidos por el cual fueron planteados, ejemplo: charlas (no presentan actas de asistencia o no se realiza), socializaciones (no presenta actas de asistencia, no se evalúa o no se realiza), comités (No se realiza o las actas de reunión no están firmadas), implementación de formatos (no se realizan o se realizan pero no están codificados y aprobados), implementación de procedimiento (no se realizan o se realizan pero no están codificados y aprobados). Si bien es cierto que estas acciones pueden resultar relevantes para el proceso en la mitigación o minimización del riesgo, su falta de ejecución podría ocasionar un efecto contrario que conllevaría a la posible materialización del riesgo.

## 2

## CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

### Componente Autoevaluación Institucional

#### Autoevaluación de Control y Gestión

#### MECANISMOS DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL Y GESTIÓN.

Referente al 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.

Como parte de la estrategia de autoevaluación de Gestión se realizó ajuste al procedimiento de acciones correctivas con el fin que cada proceso realice seguimiento a la implementación de sus propias acciones correctivas y no la Oficina Asesora de Planeación como se venía realizando.

Lo anterior garantizara el mejoramiento permanente de la calidad de los resultados y servicios que ofrece cada proceso, potencializando las capacidades y compromisos de los servidores públicos involucrados durante el desarrollo de los procesos.

Para que la estrategia de autoevaluación obtenga los resultados esperados, es necesario implementar diferentes campañas de comunicaciones, sensibilizaciones y capacitaciones a todos los servidores públicos.

**INFORME EJECUTIVO ANUAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.** La Oficina de Control Interno presentó el pasado 24 de febrero la encuesta del Departamento Administrativo de la Función Pública la cual se componía de los módulos de FURAG Y MECI – CALIDAD. Así mismo, se reportó el informe ejecutivo anual de Control Interno. Lo anterior como herramienta de autoevaluación que permita la mejora continua dentro del Modelo Estándar de Control Interno.

El grado de madurez del MECI de acuerdo a la encuesta respondida arroja el siguiente resultado:

2016

ENTORNO DE CONTROL	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	SEGUIMIENTO	INDICADOR DE MADUREZ MECI
3,3	3,68	3,74	3,75	4,49	69,81

## Componente de Auditoria Interna.

### Auditoria Interna

Las siguientes auditorias iniciaron en el primer semestre y se encuentra en ejecución:

- Auditoría Pagos Indemnización. Dirección de reparación individual - Marzo
- Auditoria PQR Unidad y seguimiento a Planes de mejoramiento - Mayo
- Auditoria a una muestra de contratos celebrados por el FRV - Marzo
- Auditoría Subdirección de Participación - Marzo
- Auditoría a la supervisión y ejecución contrato 1198 de 2015 y una muestra de contratos de prestación de servicios de 2017 (puntualmente se verifican los pagos hechos durante el mes de enero) – Marzo

Varias de estas auditorías cuentan con informe preliminar.



## Componente de Planes de Mejoramiento.

### Planes de Mejoramiento

**INSTITUCIONAL.** La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas ha suscrito catorce (14) planes de mejoramiento con la Contraloría General de la República, entre el 2013 y el 2016. El ente de control ha generado en el desarrollo de sus auditorías y actuaciones especiales doscientos ochenta y dos (282) hallazgos y diez (10) funciones de advertencia.

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 UAEGRD2014	2	
ACTUACION ESPECIAL PRESUPUESTO ETNICOS 2015	3	
AUDITORIA REGULAR VIGENCIA 2015	16	
AUDITORIA A OPERADOR OUTSORCING	10	
AUDITORIA -DERECHO DE PETICIÓN CASO MAMBUSCAY	3	
AUDITORIA A OPERADOR OUTSORCING	1	
<b>Total General</b>	<b>282</b>	<b>10</b>

El Plan de Mejoramiento se encuentra en seguimiento, con el fin de reportar el avance el 31 de julio del presente año.

### POR PROCESOS.





La Oficina de Control Interno realizará seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos con las diferentes dependencias en el mes de noviembre y diciembre de 2017, de acuerdo con lo establecido en el Plan de Auditorias.

## Informes de Seguimiento

La Oficina de Control Interno realizó los siguientes informes de seguimiento en el periodo comprendido entre marzo a junio de 2017:

### INFORMES POR REQUERIMIENTO LEGAL ENTIDADES EXTERNAS

1. Informe de Gestión Contractual rendido a la CGR y transmitido a través de SIRECI – Abril.
2. Certificación dirigida a la AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DEL ESTADO (E-KOGUI) – Marzo.
3. Informe de Rendición de la Cuenta Fiscal Anual y envío a la Contraloría General de la República – Marzo.
4. Seguimiento y Verificación del reporte a la CGR de la rendición de personal y costos en el CHIP – Marzo.
5. Informe sobre verificación del cumplimiento de la normatividad relacionada con el licenciamiento de software y hardware – Marzo.
6. Informe del Estado de Ejecución del Presupuesto de la Entidad al cierre de la vigencia. Anual para la Comisión Legal de Cuentas – Marzo.
7. Informe sobre el avance del Plan de Mejoramiento de la CGR remitido a la Comisión de Cuentas para la Cámara de Representantes – Mayo.
8. Respuesta a solicitud de información para el fenecimiento de la cuenta general del Presupuesto y del Tesoro y Balance General de la Nación Vigencia Fiscal – Abril.
9. Seguimiento Mapa de Riesgos Institucional y de Corrupción – Mayo.

### INFORMES POR REQUERIMIENTO LEGAL INTERNOS

1. Seguimiento a las medidas de austeridad en el gasto público en la UARIV – Marzo y Mayo
2. Evaluación al Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP – Junio
3. Seguimiento Plan Anticorrupción – Mayo



4. Verificación, Seguimiento e implementación a la Herramienta Integrada de Planeación y de Gestión – Junio
5. Realizar un informe cuatrimestral y pormenorizado del estado del control interno de la Unidad – Marzo
6. Seguimiento Acuerdos de Gestión Talento Humano – Mayo
7. Seguimiento y control al cumplimiento de las funciones misionales de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a Víctimas en las Direcciones Territoriales - Junio

### OTROS INFORMES DE SEGUIMIENTO

1. Arqueo Caja Menor - FRV 2017 – Mayo.
2. Arqueo Caja Menor UARIV 2017 – Mayo.
3. Arqueo Caja Menor Viaticos 2017 – Mayo.
4. Informe de Seguimiento del Estado de Ejecución Presupuestal de la Unidad – Marzo.
5. Seguimiento NICSP – Abril.
6. Evaluación Talento Humano (seguimiento al PM) – Marzo y Junio.
7. Seguimiento Cooperación Internacional a la Donación Banco Mundial – Mayo.
8. Monitoreo sobre el avance y gestión funciones preventivas – Marzo.

## 3 Eje Transversal Información y Comunicación

### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

#### FUENTES DE INFORMACIÓN EXTERNA

1. Información reportada sobre Derechos de Petición:
  - Concentración del proceso de atención, trámite y respuesta a peticiones en el gestor de procesos LEX de la Entidad.
  - Funcionamiento del buzón judicial el cual permite la radicación y respuesta de las acciones de tutela con los jueces en términos.



- Disminución del 81% en la radicación de peticiones, quejas y reclamos y el 92% de las acciones de tutela para el año 2017 respecto del año inmediatamente anterior.
  - Implementación de la estrategia de acompañamiento in situ de las direcciones misionales, a fin de optimizar los tiempos de respuesta escrita a peticiones, quejas y reclamos.
  - Reglamentación del derecho de petición verbal de la Unidad para las Víctimas mediante Resolución 156 de 28 de febrero de 2017.
  - Representación de los Directores Territoriales respecto de solicitud de reuniones, citas, entrevista o encuentros con el Director General, de acuerdo a su complejidad, a través de la Resolución 156 de 28 de febrero de 2017.
  - Unificación de la ruta de lineamientos a través del líder conceptual, lo cual permite la unidad de criterios en la aplicabilidad de los conceptos jurídicos y rutas operativas frente a la solución de casos.
  - Eliminación de la recepción de recursos en físico y aseguramiento de registro de todos los recursos recibidos, junto con cada una de sus actividades, con el fin de mantener toda la trazabilidad.
2. En cuanto a las cifras, se implementan informes de tramitados y pendientes diarios, los cuales permiten seguimiento permanente a la operación.
- Se estandarizaron los ejercicios de calibración, los cuales permiten verificación por parte de la Unidad en cuanto lineamientos y capacitaciones, asegurando mayor calidad en el proceso.
  - Mesa de convalidación para revisión de cifras y resultados.
  - Conversatorios con los operadores judiciales, en aras de buscar el acercamiento para impartir la política de la Entidad.

#### **Debilidades:**

- Disposición de información detallada a la ciudadanía en los informes de gestión.
- Medición de la satisfacción del cliente.
- Actualización del formulario de radicación de peticiones, quejas y reclamos.
- Disponibilidad de información en línea de las direcciones misionales para dar respuesta de fondo a peticiones, quejas y reclamos.



3. Referente a los canales de atención presencial, telefónica y virtual, durante el periodo marzo-junio de 2017 se presenta:

Se mantiene la actualización de la información de acuerdo a las necesidades de la población, la oferta de las entidades y los requerimientos de las áreas misionales de la entidad. La información se documenta en los manuales conceptual y operativo de ruta integral y en el instructivo para la implementación de la ruta integral de atención, asistencia y reparación a las víctimas.

La Unidad implementa estrategias en los diferentes canales de atención para el acceso a la información que dispone la Unidad a los Ciudadanos. La información de dichos servicios se encuentra publicada en página web de la Entidad y puede ser consultada en los canales de atención.

La Unidad para las Víctimas mantiene actualizada la información de orientación e información brindada a la población víctima.

#### **Debilidades:**

El acceso a los servicios de los canales se encuentra limitada por la disponibilidad presupuestal para la prestación de los diferentes servicios.

#### **FUENTES DE INFORMACIÓN**

La Oficina de Comunicaciones dentro de la planeación de la página web de la Unidad cuenta con un Centro de Documentación que permite encontrar en un mismo lugar todos los documentos producidos en la entidad, según una categorización bibliográfica que se trabajó en conjunto con el área de gestión documental. En esa página se pueden consultar todos los documentos que publica la Unidad.

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/centro-de-documentacion>

#### **TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL**

La entidad a la fecha cuenta con 37 tablas de retención documental actualizadas a la vigencia 2016 que se encuentran públicas en la página web de la Unidad <http://www.unidadvictimas.gov.co/es/tablas-de-retenci%C3%B3n-documental/8998> donde se especifican el detalle de cada una de las tablas de retención documental aprobados por el jefe de cada área, la Secretaria General y el Grupo de Gestión Administrativa y Documental y el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo.



## **POLITICA DE COMUNICACIONES.**

La política de comunicaciones está consignada en la Resolución 01044 del 13 de noviembre de 2015. En este momento se encuentra en revisión en razón a que se debe incluir el componente de corrupción señalado en el mapa de riesgos de 2017, relacionado en el plan de respuesta.

<https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/01044del13denov2015.pdf>

## **SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

### **MANEJO ORGANIZADO O SISTEMATIZADO DE LA CORRESPONDENCIA**

Para el manejo de la correspondencia en todo el nivel nacional y territorial, la Unidad actualmente cuenta con un sistema automatizado de gestión documental llamado Orfeo que está siendo utilizado para el trámite y gestión de la correspondencia de entrada, salida y gestión interna de toda la Unidad, esta herramienta ha tenido mejoras importantes relacionadas con la interoperabilidad vistas en herramientas como LEX que es usada para realizar las respuestas por parte del grupo de respuesta escrita, SGV que es la herramienta por la cual se registra las solicitudes de las víctimas en los puntos de atención. Con la interoperabilidad y automatización entre Orfeo, LEX, SGV, se logró conseguir que las tres herramientas puedan tramitar automáticamente y gestionar la radicación de entrada con un único número de consecutivo de radicación en todo el nivel nacional.

### **MANEJO ORGANIZADO O SISTEMATIZADO DE LOS RECURSOS FÍSICOS, HUMANOS, FINANCIEROS Y TECNOLÓGICOS.**

#### **Manejo organizado o sistematizado del sistema de información**

En el periodo solicitado para el informe marzo – junio de 2017, en términos generales se han mantenido en producción y estables con un impacto sustancial como por ejemplo, temas prioritarios como los cambios y aplicación de Resolución No. 5858 de 2016 que modificó la No. 2388 de 2016 que lleva a cabo toda la comunicación e intercambio de información para lograr estable el desarrollo normal y productivo en todas sus operaciones con los cambios y aplicación en el ERP de la nueva reforma tributaria, en cuyo caso la Unidad procedió a los ajustes pertinentes aplicados y probados de marzo a junio para la Entidad. En tal sentido se refleja en:



- La liquidación de nóminas
- Liquidación de seguridad social
- Aplicación de retención en la fuente método 2
- Liquidación de Cesantías
- Liquidación del retroactivo de forma mensual conforme el Operador (ADA) de la Unidad así lo solicitó.
- Liquidación de prima de servicios
- Generación y revisión de todos los informes pertinentes
- Entrega del resultado técnico a Financiera
- Entrega de retroactivo de nómina a Financiera
- Entrega de seguridad social a Financiera
- Entrega de Cesantías a Financiera
- Entrega de Contingente a Financiera
- Entrega de Prima de servicios a Financiera
- Generación y revisión de todos los informes pertinentes

El proceso de viáticos opera de forma normal, así como las entradas y controles de kardex y salidas de almacén, para todos los casos opera con incidencias que pueden llegar a presentar y para tal caso son reportadas a través de la mesa de servicio de toda la herramienta del ERP y que entran a solucionarse. La herramienta está en ambiente web, con base de datos única de registro y flujo de todos los procesos, mesa de ayuda, así como sus consultas a través de los reportes de salida de información.

Maneja ocho (8) módulos del área de Talento Humano y un (1) modulo para el área administrativa, en el marco de la administración, dichos módulos cuentan con un líder funcional como recurso humano que lo opera, así como también cuenta con un (1) recurso para la administración general de todo el ERP.

Talento Humano:

- Nómina
- Portal web Nómina
- Viáticos ultima versión con ajustes de Secretaria General
- Hojas de Vida
- Salud ocupacional
- Bienestar laboral
- Carrera Administrativa
- Capacitaciones

Área Administrativa:

- Inventarios





Los módulos cuentan con flujos organizados, parametrizados e implementados de acuerdo a las necesidades de la Unidad, con sus respectivos manuales y de forma sistemática con una herramienta en línea.

Se cuenta con un procedimiento de Administración de Arrendamientos en su versión 2, el cual describe el apoyo y seguimiento a la gestión y trámites de los pagos para las sedes y administraciones en donde funcionan las oficinas de la entidad. Adicionalmente se cuenta un formato de acta de recepción de inmueble en V1 el cual se utiliza para recibir los inmuebles que cumplen con las especificaciones técnicas mínimas exigidas por la Unidad para el funcionamiento de sus oficinas, y Lineamientos Sede nueva, adecuación o traslado, el cual es un instrumento de apoyo a todo el proceso desde el área administrativa para la adquisición de una nueva sede, adecuación o traslado de la misma.

Referente a inventarios: Se cuenta con procedimiento de levantamiento de inventarios, reintegro de bienes al área del almacén, y una herramienta tecnológica (SICOF-ERP) que se encuentra en etapa de actualización de acuerdo al último levantamiento de inventarios. Se tiene una organización física y manejo de bienes en almacén de acuerdo a sus características y tipo de elementos. Adicionalmente se diseñó un manual de procedimientos para el control de inventarios que se encuentra publicada en la intranet en la siguiente ruta:

<http://intranet.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/caracterizacion-de-procesos/de-apoyo/gestion-documental>

<http://intranet.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/procedimientos/de-apoyo/gestion-administrativa>

A continuación, se resume el estado y avance de los principales sistemas implementados o intervenidos:

## **MESA DE INTEROPERABILIDAD**

La mesa ha generado mecanismos de consulta con distintos grupos de interés para obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio, durante el periodo reportado se desarrolló e implementó la versión inicial de un catálogo único de servicios normalizado el cual contiene cerca de 30 servicios con aproximadamente 100 métodos que permiten el intercambio de información entre las diferentes áreas de la Unidad; además se han identificado necesidades de sistemas de información y se ha participado para definir la metodología de construcción; a través de la mesa se ha dado repuestas a requerimientos de entidades externas como la Contraloría y se ha adelantado en temas de concepto y definiciones para integraciones con el Ministerio del interior y el Consejo Superior de la Judicatura. Igualmente se realizaron procesos de extracción, validación, transformación y consolidación en cuanto a datos para la implementación del boletín de planeación el cual fue diseñado y desarrollado para lograr una primera versión en pruebas; finalmente se han realizado procesos de unificación de



fuentes que se encontraban en Excel y se han implementado nuevos servicios como el de validación de identidad, apoyo subsidiario y 2 salarios mínimos.

## GESTIÓN DOCUMENTAL

El proyecto de gestión documental contó para finales del año 2016 con un producto que dio los elementos de base para la aceptación por parte del área funcional una vez realizadas las pruebas. El sistema entregado atiende la gestión de la radicación de entrada y salida de las comunicaciones oficiales al igual que la gestión documental acorde a las tablas de retención documental -TRD de la Unidad.

Sin embargo se vio la necesidad de alinear los procesos operativos y cumplir con el deber ser de la gestión documental para poder dar inicio con el proyecto en operación, dado lo anterior se requería contratar horas especializadas aprovechando los servicios de información entregados por el proveedor de la plataforma durante el año 2016 a fin de integrar el Sistema de Gestión Documental con los Sistemas existentes en la Unidad, de esta manera se firma durante el mes de mayo el Contrato No. 1121 de 2017 correspondiente a la “Renovación y ampliación de licenciamiento Plataforma de Integración (eSigna) y Servicios Tecnológicos.”

Durante la ejecución del contrato se han realizado mesas funcionales entre el contratista y las áreas responsables de los sistemas LEX, SGV, RUV, SIRAV y Sisgestion, dando como resultado un diagnóstico y propuestas a las integraciones que tendrá lugar el sistema eSigna con los sistemas anteriormente mencionados, con el cual se obtuvo un informe y acta donde se establece la propuesta acogida por la OTI para dar inicio a las mesas técnicas con los ingenieros de la OTI.

## SISCOD (Sistema de información de seguimiento y control de desarrollo)

Sistema de información de seguimiento y control de desarrollo de la Oficina de Tecnologías de la Información el cual tiene como finalidad fortalecer los indicadores de seguimiento y control del procedimiento de desarrollo de nuevos sistemas de información y/o funcionalidades en sistemas existentes, además, de facilitar la labor de supervisión de los contratistas de la OTI por medio del registro de actividades asociadas a los objetos contractuales.

Durante el periodo se realizaron en ambiente de pruebas mejoras en el reporte de informe detallado de actividades según obligaciones contractuales.



## 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 y derechos de petición. LEX, es un sistema integrado por tres canales tutelas, PQR y recursos.

Durante el periodo se han implementado nuevas funcionalidades en ambiente productivo:

- Radicación masiva en LEX a través del servicio de relanzamiento.
- Fuentes Externas Información de LEX.
- Ajuste file transfer, para manejo de documentos por accionante.
- Controlar y quitar excepción de cargue de soportes .doc, docx - verificar tipos de documentos en otras extensiones.
- Agregar campos (FUD, NUMERO RESOLUCION, FECHA RESOLUCION) en Reportes cerrados Recursos.
- Ajuste forma captura listado de juzgados, asociado a buzón judicial.
- validar que para el flujo de PQR no se tenga en cuenta la validación de imágenes duplicadas.
- Reasignación de casos lex entre procesos en alistamiento.
- Requerimientos LEX Servicio de Datos de Contacto.
- Permite alistar instancias Desacato y Sanciones.
- Reporte Tareas Trimestral.
- Adaptar FileTransfer OAJ.
- Ajuste Notificación SIRAV.
- Consulta Estado Trámite - Procesos con Lex y Orfeo.
- Ajuste Accionantes casos modificación cedula.
- Ajuste asociar procesos.
- Reportes LEX \_ Estadística GRE.

Paralelamente, se realiza soporte y mantenimiento transversal al sistema de información LEX por medio de la mesa de servicios tecnológicos, a través de los correos soporte.oti y soportelex.

## Encuesta Única de Caracterización

La encuesta PAARI Unificado que contaba con cerca de 500 preguntas de la Unidad dirigidas hacia las víctimas fue reformulado para hacerlo más ágil y liviano, el nuevo instrumento denominado “Encuesta Única de Caracterización”, automatiza los procesos de captura, cargue de documentos y generación de salidas se ha desarrollado como un componente más dentro del Sistema de Gestión de Víctimas – SGV-, ello con el fin de alinear en un solo sistema de



información las tareas de la Dirección de Gestiona Social y Humanitaria el sistema se encuentra en producción, opera de manera estable y se encuentra en fase de mantenimiento evolutivo par a automatizar nuevos controles y reportes.

## **SUBSISTENCIA MINIMA**

Durante el periodo de marzo junio de 2017 se mantuvo en ambiente productivo y en operación estable, lo relacionado con la medición de carencias para las 4 rutas inicialmente formuladas dentro del modelo (casos prioritarios Ruta B, primer año Ruta C, Solicitudes de atención Ruta D y Recolocaciones Ruta E) como mejoras al sistema se formuló e implementó una quinta ruta denominada “presunción de carencias” Ruta F, esta ruta atiende los casos en que la Unidad considera necesario brindar asistencia humanitaria en los casos en que no es posible aplicar las reglas de entrega automatizadas en las cuatro rutas inicialmente formuladas. Este desarrollo se encuentra en etapa de pruebas funcionales y gestión de incidencias como paso requerido antes de entrar en operación, su desarrollo incluye 3 flujos principales y cada uno de ellos consume servicios de integración desarrollados por la OTI.

- Procesamiento automático del recalcu de mediciones:

Como mejora a la gestión de las solicitudes de atención humanitaria que se procesan a través de la Ruta D, en los meses de enero y febrero de 2017, se realizó el diseño de una herramienta que facilitara la generación de turnos y montos con base en el recalcu de las carencias provisto por la RNI, para ello el sistema controla y sincroniza la vigencia de la mediciones existentes en el sistema.

- Mejoras al procedimiento de atención de primer año:

Para la atención de la ruta de primer año, se implementó el procedimiento de afectación de medición de hogares atendidos por otras rutas, el cual consiste en descontar de forma automática de los hogares que se atienden por otras rutas las personas que ingresan por primer año, realizando un recalcu de tanto montos y turnos para el hogar afectado de acuerdo a las reglas definidas para ello. Al cierre de este informe se espera la aprobación del área funcional antes de realizar el despliegue productivo.

## **MODULO DE PAGOS**

El Modulo de Pagos Integrado al Modulo integrado en el sistema de información subsistencia mínima se mantuvo en ambiente productivo y en operación estable durante el periodo de marzo a junio de 2017, dentro del mantenimiento realizado en este periodo se desplegó en ambiente productivo una funcionalidad que valida la identificación de los sujetos objeto de



pago de asistencia humanitaria, utilizando el servicio ofrecido por la Registraduría Nacional del Estado Civil, además se realizan los ajustes al sistema integrando de este servicio al módulo de colocaciones, esta última funcionalidad se encuentra en fase de pruebas internas antes de pasar a ser evaluado por el equipo funcional.

### **ACTOS ADMINISTRATIVOS DE SUBSISTENCIA MINIMA**

En este periodo al módulo Integrado al proceso de Subsistencia Mínima - actos administrativos se le ha brindado soporte siete por veinticuatro (7X24) y mantenimiento a los líderes de la aplicación a través de medios de comunicación tales como correo, llamadas y WhatsApp. Las solicitudes de mantenimiento comprenden mejoras en reglas, párrafos y ajustes en plantillas como también salidas por medio de reportes y ajustes a los mismos, mediante los cuales el equipo ha optimizado sus procesos de análisis y seguimiento.

### **SUPERACION DE LA SITUACION DE VULNERABILIDAD**

En este periodo al módulo de actos administrativos integrado al proceso de situación de superación de vulnerabilidad se le ha brindado soporte siete por veinticuatro (7X24) y mantenimiento a los líderes de la aplicación por medio de medios de comunicación tales como correo, llamadas y WhatsApp.

### **PAARI ADOLESCENTES**

Se encuentra en fase productiva con el respectivo monitoreo constante de los elementos de la arquitectura del sistema, conectividad, base de datos, almacenamiento, configuración de servidores, afinamiento de base de datos por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información.

### **ORFEO**

El Sistema se mantiene en ambiente de producción sin mayores inconvenientes, los mantenimientos realizados corresponden a la gestión de incidencias y de soporte a usuario final que en general se atienden según lo establecido en los acuerdos de nivel de servicio y al desarrollo de integraciones que facilitan la consulta.



## **SGV: (SISTEMA DE GESTIÓN DE VICTIMAS)**

Durante este periodo en el sistema de gestión de víctimas (segunda fase), se han realizado mejoras en ambiente productivo sobre el módulo de consulta de fuentes externas, la integración de nuevas fuentes de información y la visualización de expedientes SGV, ajustes en reglas y adición de campos en los módulos de jornadas y PQR, desarrollo de la funcionalidad multiperfil y cambios en el front del sistema en general.

Para la atención de peticiones verbales se implementó sobre el SGV el ciclo de recepción, atención, escalamiento, solución y notificación de los canales de atención presencial, telefónica y virtual.

A su vez se ha dado soporte al sistema de incidencias reportadas por el área funcional Subdirección de Atención y Asistencia Humanitaria.

## **OCI (OFICINA DE CONTROL INTERNO)**

Durante este periodo se entregó la versión a pruebas funcionales del sistema solicitado por el equipo de control interno para sistematizar el flujo de la información del registro, formulación, aprobación, seguimiento, y planes de mejoramiento de auditorías. Este módulo se denomina flujo de control interno y sobre él se ejecutaron casos de uso que mostraron la necesidad de realizar ajustes al desarrollo antes de proceder a la entrega de pruebas por parte del equipo funcional, los ajustes a la fecha se encuentran en implementación.

## **BUZON JUDICIAL**

Atendiendo la necesidad del Grupo de Respuesta Escrita de controlar las solicitudes remitidas por los juzgados, se creó el Buzón Judicial que se dispuso en la Página Web de la entidad, la aplicación cuenta con validaciones lógicas con el fin de minimizar los tiempos de radicación y evitar el error en la captura de la información.

En el sentido de mejorar los tiempos de proceso y mantener las directrices que la Secretaria General ha divulgado, el buzón judicial se integró con Orfeo, de manera tal que se emite número y fecha de radicación al documento registrado por el buzón judicial.

Durante este periodo se ha estabilizado el sistema y de igual manera se ha dado mantenimiento a la integración con la herramienta LEX (sistema de información que maneja el work flow del Grupo de Respuesta Escrita), para que las solicitudes de manera automática queden en las bandejas de quien va a procesar la información y en consecuencia mejoramos los tiempos de transito de los documentos a quienes lo van a procesar.





## **MECANISMOS DE CONSULTA CON DISTINTOS GRUPOS DE INTERÉS PARA OBTENER INFORMACIÓN SOBRE NECESIDADES Y PRIORIDADES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

La entidad pública la caracterización de todos sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo, documento en los que se han identificado los clientes internos y externos a quienes va dirigido sus productos. Adicionalmente en la política de comunicaciones (resolución 1044 del 13 de noviembre de 2015) se definen los públicos para cada pilar en que se enfocó dicha política.

## **MEDIOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN CON QUE CUENTA LA ENTIDAD**

La entidad tiene la Página Web <https://www.unidadvictimas.gov.co/>, la cual tuvo 1'020.246 visitas entre marzo y junio del 2017. También tiene redes sociales en Facebook, que de marzo a junio tuvo 4.483 nuevos seguidores; en Twitter, que obtuvo 3.695 nuevos seguidores, en Youtube, registró 30.012 visualizaciones de videos del canal de la Unidad y en Instagram 26.979 seguidores entre marzo y junio del 2017. Igualmente, está en proceso la contratación con RTVC para un programa de radio para brindar información pertinente a las Víctimas y en los puntos de atención y centros regionales, la estrategia de carteleras instaladas.

## **ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Sobre el Estado de la implementación del Sistema de Control Interno en la Unidad, se presenta un avance en cada uno de los elementos y componentes de los subsistemas que integran el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

Se evidencia el compromiso de la Alta Dirección en la implementación del Sistema de Control Interno de la Entidad. Es así como en el presente año se ha afianzado aún más la articulación, del MECI con el Sistema de Gestión de Calidad, Gobierno en Línea y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

En general se observa que los componentes del Sistema se han fortalecido y actualizado con el fin de dar cumplimiento al Decreto 943 de 2014, por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno –MECI-.

El grado de madurez del Modelo es de 69.81%, a diciembre 31 de 2016, el cual demuestra un avance en la implementación, aplicación y aseguramiento de los elementos y componentes del Sistema de Control Interno.



UNIDAD PARA LA ATENCIÓN  
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS



Cordialmente,

*Diego Santacruz*

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