

Oficina Control Interno Informe

Informe de Seguimiento Modelo Integrado de Planeación y Gestión vigencia 2014

1. Objetivo

Realizar seguimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión vigencia 2014, identificando las oportunidades de mejora por medio de recomendaciones desde la Oficina de Control Interno.

2. Alcance

La Oficina de Control Interno (OCI) dentro de sus funciones de conformidad con las normas establecidas para tal efecto, realiza seguimiento y monitoreo a las actividades implementadas por cada una de las dependencias de la Unidad quienes son los directamente responsables de la ejecución de las actividades dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. El informe presenta evaluación de los meses de enero a marzo del 2014.

3. Marco Normativo

C.P Artículo 83: Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante estas.

C.P Artículo 209: La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Ley 152 de 1994: Tiene como propósito establecer los procedimientos y mecanismos para la elaboración, aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación y control de los planes de desarrollo.

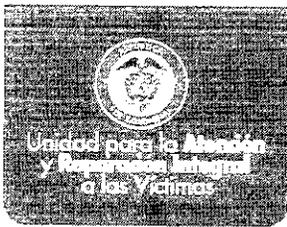
Ley 489 de 1998: Regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública.

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. (Estatuto Anticorrupción).

Ley 909 de 2004: Tiene por objeto la regulación del sistema de empleo público y el establecimiento de los principios básicos que deben regular el ejercicio de la gerencia pública.

Ley 1437 de 2011: Esta ley tiene como propósito proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales, la sujeción de las autoridades a la Constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración, y la observancia de los deberes del Estado y de los particulares.

Ley 872 de 2003: Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.



Ley 952 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 87 de 1993: Establece las normas para el ejercicio de Control Interno en las Entidades del Estado.

Decreto 3622 de 2005: Se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el Capítulo Cuarto de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo.

Decreto 2482 de 2012: Adoptar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación.

Decreto 2844 de 2010: Por el cual se reglamentan normas orgánicas de Presupuesto y del Plan Nacional de Desarrollo -Sistema Unificado de Inversión Pública.

Decreto 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Directiva Presidencial 04 de 2012: eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública.

Directiva Presidencial 21 de 2011: Por la cual la Presidencia de la República, a través de la Alta Consejería para el Buen Gobierno, con el Departamento Nacional de Planeación (DNP), ha construido el Sistema de Seguimiento a Metas de Gobierno con el objetivo de hacer un mejor seguimiento a la evolución de los compromisos del Gobierno.

Conpes 3654 de 2010: Este documento presenta lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos.

Circular Externa 001 2011: orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.

4. Metodología

Dando cumplimiento al plan de trabajo fijado, se realizaron requerimientos escritos por correo electrónico a la Oficina Asesora de Planeación, Grupo de Servicio al Ciudadano, Grupo de Talento Humano, Gestión Administrativa y Documental, Oficina de Tecnologías de la Información, Subdirección de la Red Nacional de la Información con el objeto de obtener evidencia suficiente, confiable, relevante y útil que le permita a la OCI fundamentar sus opiniones, conclusiones y recomendaciones para el seguimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión con corte al mes de marzo de la vigencia 2014.

Al realizar la verificación, se utilizó la técnica de “Observación” la cual consiste en cerciorarse de ciertos hechos y circunstancias relacionadas con las acciones y actividades presentadas en el Modelo integrado de Planeación y Gestión. Lo evidenciado y observado por parte de la OCI, queda soportado en el presente informe, así como las observaciones y recomendaciones generadas.



5. Análisis, observaciones

Seguimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión corte a marzo

A continuación se describe los avances y resultados del seguimiento al plan de acción durante el periodo comprendido entre el 1° de enero al 31 de marzo del 2014.

a) Criterios de Evaluación según la OCI

De acuerdo con los rangos de tolerancia, se elabora el semáforo con el cual se determina los puntos críticos e intermedios en los que se encuentra la entidad con respecto a los lineamientos establecidos en el proceso de Direccionamiento Estratégico donde se establecen los siguientes parámetros de medición:

-  $\geq 90\%$, esto significa que la actividad es satisfactoria; lo cual la entidad debe mantener.
-  $\leq 89\%$ y $\geq 60\%$, esto significa que la actividad es aceptable; lo cual la entidad debe tomar acciones de mejora.
-  $\leq 59\%$, esto significa que la actividad es insatisfactoria; lo cual la entidad debe realizar mejoras de manera inmediata.

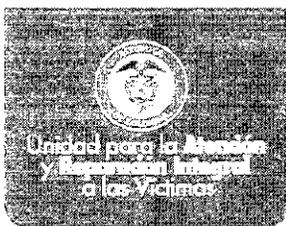
b) Estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión consta de 89 indicadores de los cuales se van a evaluar 69 equivalente al 78%, el 22% remanente de los indicadores inician en fechas posteriores al corte de evaluación. El 79% de las actividades se concentran en las siguientes políticas: 1. Eficiencia Administrativa, 2. Gestión del Talento Humano y 3. Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano.

Tabla 1

POLÍTICA	NO. INDICADORES	%	EVALUADOS	%
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	21	24%	18	26%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	16	18%	14	20%
GESTIÓN FINANCIERA	8	9%	8	12%
GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO	3	3%	3	4%
REQUERIMIENTOS GENERALES	8	9%	7	10%
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	33	37%	19	28%
Total general	89	100%	69	100%

Fuente: Modelo Integrado de Planeación y Gestión, OAP
Corte: marzo 2014



c) Resultados del seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Con el fin de garantizar el cumplimiento de las políticas, la Oficina de Control Interno de la Unidad y con los criterios planteados en el presente documento, realizó el seguimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión con corte a 30 de marzo de 2014, en donde la Entidad presentó un avance del **47%** considerado **insatisfactorio**; de acuerdo con los rangos establecidos por la OCI para verificar el cumplimiento. A continuación se presenta el avance del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de acuerdo a las políticas y las actividades cumplidas y por cumplir:

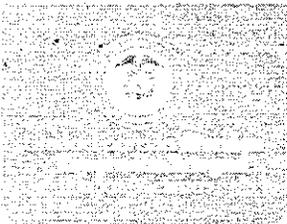
Tabla 2

POLÍTICA	PROMEDIO AVANCE	SEMÁFORO	CRITERIO DE EVALUACIÓN
Eficiencia administrativa	45%	●	Insatisfactorio
Gestión del talento humano	7%	●	Insatisfactorio
Gestión financiera	100%	●	Satisfactorio
Gestión misional y de gobierno	100%	●	Satisfactorio
Requerimientos generales	43%	●	Insatisfactorio
Transparencia, participación y servicio al ciudadano	45%	●	Insatisfactorio
Total general	47%		

Fuente: Modelo integrado de Planeación y Gestión, OAP
Corte: marzo 2014

Las políticas de Eficiencia Administrativa, Gestión del Talento Humano, Requerimientos Generales, Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se encuentran en un nivel insatisfactorio, lo cual indica que las dependencias que tienen injerencia en la implementación de estas políticas la entidad deben realizar mejoras de manera inmediata.

Por otro lado, la Política de Gestión Financiera y la política de Gestión misional y de gobierno tienen un nivel satisfactorio, lo cual la Unidad debe mantener en la vigencia actual. A continuación en el presente informe se va a detallar por actividad cada una de las políticas, su avance y la dependencia responsable para que tome correctivos de ser necesario.



1. Eficiencia administrativa

"Política dirigida a identificar, racionalizar, simplificar y automatizar trámites, procesos, procedimientos y servicios, así como optimizar el uso de recursos, con el propósito de contar con organizaciones modernas, innovadoras, flexibles y abiertas al entorno, con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil y oportuna a las demandas y necesidades de la comunidad, para el logro de los objetivos del Estado"¹.

Tabla 3

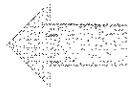
Responsable	Actividades	Observaciones OCI	Total
Oficina Asesora de Planeación	Actualización de los procesos y procedimientos	Dentro del Plan de Implementación del Sistema Integrado de Gestión, se han venido actualizando los procesos, procedimientos y registros de cada uno de los procesos.	26%
	Controlar documentos y registros	Existe un listado de control de Documentos y Registros en la que se observa: fecha de actualización, dependencia, proceso, origen del documento, tipo de documento, código, nombre del documento, versión "fecha de aprobación", estado del documento, ubicación física, distribución de copias controladas. De este archivo se encontraron a la fecha documentos y formatos actualizados al mes de marzo de 2014 sin estar "aprobados", adicionalmente existen documentos "aprobados" que no tienen relacionada la fecha de aprobación.	100%
	Diseñar y actualizar permanentemente el Normograma de la Unidad	En el link referenciado no se evidencia la actualización del Normograma. Esta versión difiere de la enviada por la Oficina Asesora de Planeación (Versión 5).	60%
	Realizar el seguimiento, la medición y análisis a los procesos	De acuerdo al plan del SIG, esta actividad se encuentra a partir del mes de abril de 2014, lo que no guarda coherencia con la fecha de inicio planteada en el Modelo.	0%
	Revisión y actualización del mapa de riesgos	Al 31 de Marzo se cuenta con el mapa de riesgos aprobado de 8 procesos de los 20 identificados. No se ha realizado la publicación del mapa de riesgos ya que no se ha terminado de consolidar.	40%
Total Oficina Asesora de Planeación			45%
Oficina de Tecnología de la Información	Elaboración de documento de política de implementación del Protocolo de Internet IPv6	La OCI, verificó avances en la elaboración del documento "GUIA IMPLEMENTACION IPV6"	30%
	Elaborar y divulgar el plan estratégico de tecnología	A pesar de estar programado desde el mes de febrero, a marzo no se evidencian actividades.	0%
	Implementación de un sistema de gestión de seguridad de la información	Se inició la elaboración de un documento de políticas de seguridad, adicionalmente la OTI empezó a realizar charlas junto con la Oficina Jurídica sobre la importancia de la seguridad en la información.	33%
	Permitir la consulta de información relacionada a la valoración de la víctima	La Oficina de Control Interno, de acuerdo a lo determinado en el "Informe Punto de Atención a las Víctimas QUIOSCOS VIRTUALES", a marzo de 2014, la relación de instalación de 19 Quiscos: Valledupar, Chapinero, Palermo (Medellín), Belencito (Medellín), Villavicencio, Cartagena, Santa Marta, Barranquilla, Soledad, Montería, Soacha, Sincelejo, Riohacha, San Cristóbal, Cali, Bucaramanga, Pasto, Cúcuta y Popayán, esta estrategia ha permitido atender a 49.953 personas. El avance hace relación a la actividad y al producto pero no guarda relación con el indicador propuesto, es decir el indicador no da cuenta de la actividad propuesta	100%

¹ Metodología para la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. 2014 pg. 36



Responsable	Actividades	Observaciones OCI	Total
	Permitir la radicación de peticiones, quejas y reclamos de manera descentralizada a partir de la Pagina Web Institucional u otros canales de atención virtual	El 100% del avance hace referencia al producto.	100%
	Formular e implementar el plan estratégico de Tecnología de la Información	No se presenta avances en esta actividad con corte al mes de marzo	0%
Total Oficina de Tecnología de la Información			53%
Secretaría General	Medir la satisfacción del cliente	El Grupo de Gestión Contractual remitió solicitud al Grupo de Servicio al Ciudadano para concertar una reunión para realizar un acompañamiento y adelantar el proceso de Contratación de Selección Abreviada que tendrá por objeto Prestación de servicios para elaborar encuestas de satisfacción a nivel nacional.	10%
	Actualizar el manual de funciones	Existe la Resolución No. 002 del 23 de Enero de 2012, por medio del cual se adopta el manual de funciones vigente en la Unidad. Su última modificación se realizó por medio de la Resolución 0638 e 2013.	100%
	Actualizar las Tablas de Retención Documental-TRD	Evidencia de la TRD de la Oficina de Control Interno, de la Dirección de Atención y Gestión Social Humanitaria tiene la TRD en construcción según la evidencia presentada	5%
	Desarrollar estrategias documentadas para reducir el consumo de papel.	La OCI verificó la formulación del Plan de Eficiencia Administrativa con metas para las vigencias 2012, 2013 y 2014.	4%
	Diseñar el Proyecto de reforma organizacional	Se evidenció durante el mes de marzo de 2014 en el comité directivo se socializó el tema y se generaron compromisos a partir del mismo. Adicionalmente, se observan actas de reunión con el DAFP en las que se dan lineamientos respecto al estudio técnico que se debe realizar para iniciar el proceso.	50%
Total Secretaría General			34%
Secretaría General/Oficina Asesora de Comunicaciones/Oficina de Tecnologías de la Información	Promover acciones que permitan la participación de servidores públicos y contratistas en la mejora de la eficiencia, la innovación y buen gobierno	La OCI verificó la formulación del Plan de Eficiencia con metas para las vigencias 2012, 2013 y 2014.	100%
Total Secretaría General/Oficina Asesora de Comunicaciones/Oficina de Tecnologías de la Información			100%
Secretaría General/Oficina de Tecnología de la Información	Definir e implementar plan de trabajo para la estrategia cero papel	La OCI verificó la definición del Plan de Eficiencia con metas para las vigencias 2012, 2013 y 2014. En cuanto a la implementación, se evidencia un cumplimiento del 4%.	4%
Total Secretaría General/Oficina de Tecnología de la Información			100%
Total general			45%

Fuente: Modelo Integrado de Planeación y Gestión, OAP
Corte: marzo 2014



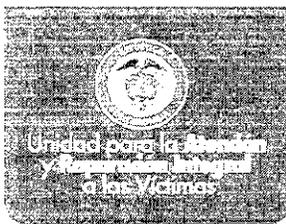
2. Gestión del Talento Humano

*"La Política de Gestión de Talento Humano está orientada al desarrollo y cualificación de los servidores públicos buscando la observancia del principio de mérito para la provisión de los empleos, el desarrollo de competencias, vocación del servicio, la aplicación de estímulos y una gerencia pública enfocada a la consecución de resultados"*².

Tabla 4

Responsable	Actividades	Observaciones OCI	Total
Secretaría General	Analizar la planta actual de personal	No se allegó evidencia para realizar el seguimiento.	0%
	Diseñar e implementar el programa de salud ocupacional	La formulación de esta actividad no está conforme a la normatividad vigente (Ley 1562 del 22 de julio de 2012, por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional), en razón a que ya no se diseñó e implementación del programa. El Grupo de Talento Humano cuenta con el manual llamado " SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO" el cual se encuentra en proceso de finalización y aprobación junto con un cronograma de trabajo, que si bien es cierto contempla actividades propias de Salud ocupacional debe guardar total coherencia con las actividades específicas determinadas en el manual (en su versión de borrador)	0%
	Diseñar e implementar el plan de formación y capacitación	En el mes de Febrero de 2014, no se evidenció diseño para la implementación el PIC vigencia 2014 -Plan Institucional de Capacitación -	0%
	Diseñar e implementar el programa de incentivos	Se allegó un documento llamado "Programa de incentivos Funcionarios UAE 2014", que determina aspectos relacionados con los beneficiarios, requisitos, incentivos pecuniarios y no pecuniarios, pero no se evidencia la adopción por parte de la Directora de la Entidad del documento en mención ni tampoco la participación de la comisión de personal en la elaboración del mismo. En cuanto a la implementación se observa la determinación de aspectos para otorgar dichos incentivos a funcionarios de Carrera administrativa y de Libre nombramiento y remoción (al final de la vigencia por medio de la calificación en la evaluación de desempeño y acuerdos de gestión), pero no se observan evidencias de la gestión para los incentivos de los equipos de trabajo.	18%
	Diseñar el plan anual de vacantes	No se allegó evidencia para realizar el seguimiento.	0%
	Identificar las necesidades de capacitación	No se encontró evidencia de la identificación de necesidades para el PIC vigencia 2014 -Plan Institucional de Capacitación -	0%
	Identificar las vacantes definitivas que cuenten con apropiación y disponibilidad presupuestal y se deban proveer para garantizar la adecuada prestación de los servicios	No se allegó evidencia para realizar el seguimiento.	0%

² Metodología para la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. 2014 pg. 33



Responsable	Actividades	Observaciones OCI	Total
	Identificar los vacantes futuras que puedan presentarse (Próximos a pensionar y/o vacantes temporales susceptibles de convertirse en definitivos)	No se allegó evidencia para realizar el seguimiento.	0%
	Implementar el plan de bienestar	Actualmente existe un plan de Bienestar del cual no se evidenció ninguna formalidad, tampoco se evidenció un plan de trabajo (Como se encuentra determinado en el indicador), que permita observar el avance en el cumplimiento del mismo y dificulta el seguimiento al cumplimiento de la meta propuesta en el plan de Bienestar. Importante resaltar que durante lo corrido de la vigencia no se han realizado actividades programadas. Importante resaltar que a la fecha de presentación del informe no se encuentra suscrito el contrato por medio del cual se desarrollarán las actividades de Bienestar.	0%
	Realizar el diagnóstico de necesidades de personal	No se allegó evidencia para realizar el seguimiento.	0%
	Realizar el plan de provisión de recursos humanos	No se allegó evidencia para realizar el seguimiento.	0%
	Realizar seguimiento a la implementación del programa de salud ocupacional	La formulación de esta actividad no está conforme a la normatividad vigente (Ley 1562 del 22 de julio de 2012, por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional), en razón a que ya no se diseña e implementación del Programa. El Grupo de Talento Humano cuenta con el manual llamado " SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO" el cual se encuentra en proceso de finalización y aprobación junto con un cronograma de trabajo, que si bien es cierto contempla actividades propias de Salud ocupacional debe guardar total coherencia con las actividades específicas determinadas en el manual (en su versión de borrador)	0%
	Realizar seguimiento al plan de bienestar a través de mediciones de clima laboral	No se allegó evidencia para realizar el seguimiento.	0%
	Realizar seguimiento y evaluación al talento humano	Para el corte a 31 de marzo de 2014 (fecha de reporte, de acuerdo al DAFP) Se evidenciaron 22 de 27 evaluaciones de desempeño del personal de carrera administrativa de la entidad. Se evidenció por parte del Grupo de Talento Humano correos electrónicos en los que se requiere tanto a los funcionarios como a sus jefes, para que se alleguen las evaluaciones de desempeño faltantes.	81%
Total Secretaría General			7%
Total general			7%

Fuente: Modelo Integrado de Planeación y Gestión, OAP
Corte: marzo 2014



3. Gestión financiera

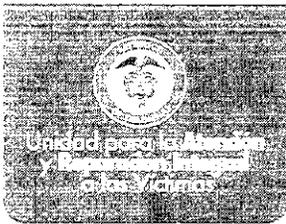
"Política orientada a programar, controlar y registrar las operaciones financieras, de acuerdo con los recursos disponibles de la entidad. Integra las actividades relacionadas con la adquisición de bienes y servicios, la gestión de proyectos de inversión y la programación y ejecución del presupuesto"³.

Tabla 5

Responsable	Actividades	Observaciones OCI	Total
Oficina Asesora de Planeación/ Secretaría General	Actualizar los proyectos de inversión	La OCI verificó por medio de https://spi.dnp.gov.co/ , que en el mes de marzo no hubo necesidad de ajustar los proyectos de Inversión por parte de la Oficina Asesora de Planeación.	100%
	Diseñar el plan de compras de la Unidad	La OCI verificó por medio de la página web de la Unidad, que se encuentra publicado el Plan de Adquisiciones.	100%
	Diseñar el Programa Anual Mensualizado de Caja	El Grupo de Gestión Financiera presentó evidencias, sobre el diseño del programa anual Mensualizado de caja en el siguiente link. \\totoro\Unidad_Victimas\Financiera\Tesorería\PAC\2014	100%
	Diseñar la programación presupuestal	La OCI verificó que se encuentra publicado en la página de la Unidad en el siguiente link http://www.unidadvictimas.gov.co/images/docs/2014/PRESUPUESTO_2014.pdf , la programación presupuestal.	100%
	Formular los proyectos de inversión año 2015	la OCI verificó el Pantallazo del Aplicativo SUIFP-DNP estado de los proyectos para la vigencia 2015	100%
	Publicar en la página web los proyectos de inversión actualizados	La OCI verificó que los proyectos de inversión se encuentran publicados en la página web de la Unidad.	100%
	Realizar seguimiento a la ejecución presupuestal	La OCI verificó por medio de presentaciones de la OAP el cumplimiento de esta actividad, estas presentaciones fueron remitidas en febrero y marzo del 2014, en esta presentación se encuentra un avance comparativo 2013 vs 2014, ejecución presupuestal por proyecto, de inversión, ejecución presupuestal por responsable y la ejecución de los rezagos presupuestales	100%
	Realizar seguimiento los proyectos de inversión	Se realizó en el marco del sistema integrado de gestión, el seguimiento integral a la gestión de cada proceso y se formularon acciones correctivas para los indicadores críticos.	100%
Total Oficina Asesora de Planeación/ Secretaría General			100%
Total general			100%

Fuente: Modelo Integrado de Planeación y Gestión. OAP
Corte: marzo 2014

³ Metodología para la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. 2014 pg. 56



4. Gestión misional y de gobierno

"Política orientada al logro de las metas establecidas por el Sector y por la entidad, para el cumplimiento de su misión y de las prioridades que el Gobierno define"⁴.

Tabla 6

Responsable	Actividades	Observaciones OCI	Total
Oficina Asesora de Planeación	Formulación Plan de Acción	La OCI verificó que se realizaron 14 presentaciones de las dependencias a los Directores Regionales y Nacionales el 27 de Enero, se realizó socialización y validación Plan de Acción 2014. Adicionalmente la OAP adjunta las Actas de asistencia.	100%
	Publicar en la página Web el plan de acción	El 31 de enero del año en curso se publicó en la página Web el plan de acción para la vigencia dando cumplimiento al art 74 de la ley 1474	100%
	Realizar seguimiento al plan de acción	Tablero de Control y consolidado del seguimiento al Plan de Acción, Febrero, Marzo. Se remite archivo en Excel donde se da cuenta del seguimiento que realiza la OAP.	100%
Total Oficina Asesora de Planeación			100%
Total general			100%

Fuente: Modelo Integrado de Planeación y Gestión, OAP
Corte: marzo 2014

⁴ Metodología para la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. 2014 pg. 17



5. Requerimientos generales

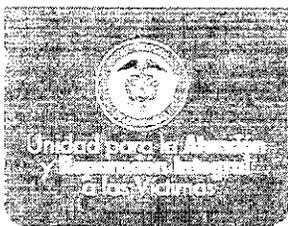
"Se entiende por requerimientos generales aquellos que se comparten en la implementación de dos o más políticas de desarrollo administrativo y que para efectos de facilitar el ejercicio de la planeación"⁵

Tabla 7

Responsable	Actividades	Observaciones OCI	Total
Dirección Asuntos Étnicos/Oficina Asesora de Comunicaciones	Publicar información en inglés	La OCI verificó por medio del siguiente link http://www.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/home-english que la Unidad cuenta con la versión en inglés de la página web	100%
Total Dirección Asuntos Étnicos/Oficina Asesora de Comunicaciones			100%
Grupo de Gestión Financiera/Oficina Asesora de Comunicaciones	Publicar en la página Web información financiera y contable	La OCI verificó que al 25 de junio no se encontraban publicados los estados financieros con corte al mes de marzo. Sin embargo dentro de las evidencias presentadas por el Grupo de Financiera se remitió a comunicaciones el 11 de junio el correo electrónico para su publicación.	0%
Total Grupo de Gestión Financiera/Oficina Asesora de Comunicaciones			0%
Grupo de Talento Humano/Oficina Asesora de Comunicaciones	Publicar la evaluación de los acuerdos de gestión del 2013	La OCI verificó la publicación en la página web y no encontró avance en este indicador y consultando en el mes de junio se observa que esta actividad no presenta avance	0%
	Publicar los acuerdos de gestión en la página Web	La OCI verificó la publicación en la página web y no encontró avance en este indicador.	0%
Total Grupo de Talento Humano/Oficina Asesora de Comunicaciones			0%
Grupo Gestión Documental/Oficina Asesora de Comunicaciones	Publicar información de gestión documental en la página Web	La OCI verificó que a la fecha no se ha publicado las TRD. Sin embargo, se evidencia un correo por el Grupo de Gestión Documental a Comunicaciones el 07 de mayo donde indican el link y los documentos que se deben publicar allí	0%
Total Grupo Gestión Documental/Oficina Asesora de Comunicaciones			0%
Grupo Servicio al Ciudadano/Oficina Asesora de Comunicaciones	Fortalecer el enlace de atención al ciudadano del sitio Web	La OCI verificó que en la página web de la Unidad cuenta con: 1) Informes del canal escrito con corte a febrero. 2) Carta de trato digno. 3) Guía de trámites y servicios, 4) Manual del servicio al ciudadano el cual se encuentra actualizado a febrero 2014, 5) Puntos de atención, el cual es de fácil acceso e interactivo. 6) formulario en la página web para la radicación en línea de PQR.	100%
Total Grupo Servicio al Ciudadano/Oficina Asesora de Comunicaciones			100%
Oficina Asesora de Comunicaciones	Publicar en la página Web información general de la Unidad	La OCI verificó que la Información general publicada en la página Web contiene ocho (8) módulos: 1) inicio, 2) la Unidad, 3) Sala de prensa, 4) Servicio al Ciudadano, 5) Conozca sus derechos, 6) Normatividad, 7) Gestión y 8) Contáctenos.	100%
Total Oficina Asesora de Comunicaciones			100%
Total general			43%

Fuente: Modelo Integrado de Planeación y Gestión, OAP
Corte: marzo 2014

⁵ Metodología para la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. 2014 pg. 14



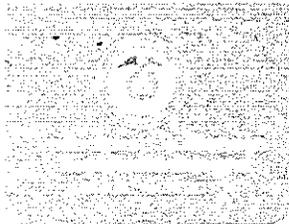
6. Transparencia, participación y servicio al ciudadano

"Política orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva"⁶.

Tabla 8

Responsable	Actividades	Observaciones OCI	Tota
Grupo Servicio al Ciudadano	Actualizar el informe de quejas y reclamos en la página Web	La OCI verificó que los informes de PQR están publicados hasta el mes de febrero, sin embargo esta actividad empieza en el mes de marzo en el modelo.	0%
Total Grupo Servicio al Ciudadano			0%
Oficina Asesora de Comunicaciones	Divulgar a la población víctima del país la oferta institucional, el acceso a la misma, y sus derechos, amparados en la Ley 1448 de 2011, a través de comunicación directa e indirecta.	La OCI verificó que la oficina de Comunicaciones tiene 11 actividades (Comercial de donaciones, video institucional de la Ruta única, publicaciones página web de la Unidad, distribución de material, encuentro regionales, Campaña antifraudes, campaña extensión servicio militar, historias víctimas en medios e historias redactadas) relacionadas con el cumplimiento de este indicador. Sin embargo solo dos actividades son medibles en el cumplimiento de este indicador (Estrategía Mailing y Campaña de acercamiento al Estado) de estas dos últimas actividades se tomaron los siguientes datos: Campaña de acercamiento	16%
Total Oficina Asesora de Comunicaciones			16%
Oficina Asesora de Planeación	Consolidar el mapa de riesgos de corrupción	Se evidenció la aprobación de 8 mapas de riesgos de 20 (un mapa por proceso). De los mapas aprobados, se evidenció que los procesos Gestión y Prevención a Emergencias y Gestión de Registro y Valoración tienen identificados en cada uno de sus mapas un (1) riesgo de corrupción. Las actividades de consolidación, publicación y seguimiento no se han llevado a cabo, en razón a que no se han aprobado la totalidad de mapas de riesgos de los procesos.	40%
	Elaborar el mapa de riesgos de corrupción en los procesos identificados	Se evidenció la aprobación de 8 mapas de riesgos de 20 (un mapa por proceso). De los mapas aprobados, se evidenció que los procesos Gestión y Prevención a Emergencias y Gestión de Registro y Valoración tienen identificados en cada uno de sus mapas un (1) riesgo de corrupción. Las actividades de consolidación, publicación y seguimiento no se han llevado a cabo, en razón a que no se han aprobado la totalidad de mapas de riesgos de los procesos.	40%
	Incluir en el Normograma de la Unidad las normas sobre participación ciudadana	En el link referenciado no se evidencia la actualización del Normograma. Existen normas de la Oficina de Control Interno que no se encuentran actualizadas.	18%
Total Oficina Asesora de Planeación			33%
Oficina Asesora de Planeación/Oficina Asesora de Comunicaciones	Realizar la publicación del mapa de riesgos de corrupción en la página Web	Esta Actividad no se puede realizar hasta que no se encuentren plenamente identificados el Mapa de riesgos de la Unidad.	0%
Total Oficina Asesora de Planeación/Oficina Asesora de Comunicaciones			0%
Oficina de Control Interno	Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Esta actividad no se puede realizar hasta que no se encuentre plenamente identificado el Mapa de riesgos de la Unidad.	0%
Total Oficina de Control Interno			0%
Oficina de Tecnología de la Información	Diseñar e implementar el portal Web e Intranet de la Unidad	Dentro de las evidencias presentadas por la OTI, se evidencia que se han realizado 10 reuniones entre la OTI, Imaginemos, SNARIV, Escuela de Reparación para tratar temas de la página web, la OCI observa que la web esta implementada en un 100%. Por otro lado la OCI verificó en el link http://intranet.unidadadvictimas.gov.co/index.php/en/ la Intranet se presenta un avance de 100%.	100%

⁶ Metodología para la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. 2014 pg. 18



Responsable	Actividades	Observaciones OCI	Total
	Formular e implementar el plan estratégico de Tecnología de la Información	La OCI constató que la Implementación del Plan Estratégico de Tecnología se inició en el mes de marzo por medio de las encuestas de satisfacción aplicadas el 30 de mayo	0%
	Gestionar líneas de servicios tecnológicos, infraestructura y operación tecnológica	Al verificar las evidencias presentadas por la oficina de tecnologías, se tiene que 99,84 de centro de datos, 100% comunicaciones y conectividad, 100% Plan de capacidad, 100% presentación Portafolio de Servicios y 0% documento de portafolio de servicios, dado que este documento esta con fecha de abril.	75%
	Prestar servicios de diseño e implementación de un modelo de gobierno de datos	No se presentan avances en esta actividad.	0%
Total Oficina de Tecnologías de la Información			55%
Secretaría General	Atención integral a las Peticiones Quejas y Reclamos PQRs, que presentan las víctimas, ciudadanos en general y entidades del SNARIV y organismos de control y mediante respuesta a las acciones constitucionales en términos de Ley y con calidad	La OCI verificó con el informe de marzo remitido por el grupo de Servicio al ciudadano que se recibieron 280.558 derechos de petición de los cuales 74.929 se respondieron en términos del mes de marzo. Sin embargo no se recibieron evidencias de los meses de enero, febrero de la cantidad de peticiones que se respondieron en términos.	27%
	Mejorar las condiciones de servicio, a través de la estrategia de intervención en los puntos de atención a nivel nacional.	La OCI pudo verificar se han intervenido siete (7) puntos de atención en Bucaramanga, Buenaventura, Valledupar, Cúcuta, Floridablanca, Pasto, Santa Martha y Popayán.	27%
	Publicar los procesos contractuales en la página Web	La OCI contacto por medio de la base de Excel "Control Contratos" que se publicaron en SECOPI 1.252 del total de procesos contractuales 1.252	100%
	Actualizar los procedimientos en los diferentes canales de atención de la Unidad (Presencial, Virtual, Telefónico, etc.)	La OCI verificó que el grupo de Servicio al Ciudadano realizó la actualización de procedimiento de jornadas de atención y Procedimiento del canal presencial. Está pendiente por aprobación. Este porcentaje se calculó a partir del total de procedimientos en proceso de actualización con respecto al total de procedimientos.	40%
	Contar con un mecanismo de atención telefónica que permita prestar atención a las víctimas las 24 Horas del día con nivel de servicio establecido (80/20)	La OCI verificó el mecanismo 80/20 de atención a las víctimas 24 horas por medio de las evidencias presentadas por el grupo de Servicio al Ciudadano con corte al mes de marzo. Canal telefónico: evidenció que el Call Center de la Unidad recibió un total de 1.748.447 llamadas de las cuales se han contestado 612.804 verificando una capacidad de respuesta o nivel de atención del 35%. Por otro lado, según informe (Reporte telefónico diario UARIV AL 31 de marzo del 2014) la Unidad ha recibido 18.687 video llamadas y se contestaron 16.646, mostrando un nivel de atención del 89%. De igual forma por el canal del Chat Web se han recibido 141.528 chats y se han contestado 53.131 chats con un nivel de atención del 38%. Finalmente la encuesta de satisfacción a través del canal telefónico realizada a 14.974 víctimas arrojando un top two box del 90.19%	63%
	Implementar Unidades Móviles Integrales en el territorio nacional	La Oficina de Control Interno, pudo constatar dentro de las evidencias presentadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano con corte al mes de Marzo del 2014, la realización de 294 jornadas (Unidades Móviles), número de solicitudes remitidas a las rutas de atención 23.463 con 21.597 Víctimas atendidas. (Reporte Jornadas Marzo)	100%
Total Secretaría General			60%
Subdirección de la Red Nacional de la Información	Desarrollar herramientas para perfiles de población de la víctima municipal	La OCI verificó que el módulo de Caracterización se encuentra en el sistema de información VIVANTO. Se tiene proyectado 5 módulos dentro de este sistema de información.	20%
Total Subdirección de la Red Nacional de la Información			20%
Total general			45%

Fuente: Modelo Integrado de Planeación y Gestión, OAP
Corte: marzo 2014

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas - www.unidadvictimas.gov.co

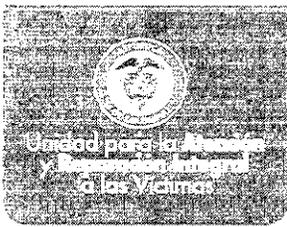
Teléfono: (57) 8000 91 11 19 - Bogotá: 426 1111

Calle 119 # 190 - Oficina principal - Calle 101 # 45 - Oficina Regional - Bogotá - Colombia

Correo electrónico: info@unidadvictimas.gov.co - comunicacion@unidadvictimas.gov.co

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas - Calle 101 # 45 - Bogotá - Colombia

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



6. Recomendaciones

EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

Componente Implementación y Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad

Con relación al Listado Maestro de Documentos se recomienda su actualización y total diligenciamiento de la información contenida en el mismo, lo anterior en razón a que a la fecha de presentación de este informe aún existen documentos y/o registros cuya fecha de actualización se dio durante el primer trimestre de 2014, que aparecen aprobados pero no tienen relacionada su fecha de aprobación.

En cuanto al procedimiento de Acciones Correctivas, preventivas y de mejora, se recomienda por el principio de planeación, que las fechas de inicio entre el plan de implementación SIG y el Modelo Integrado coincidan, ya que presentan una diferencia en su fecha de inicio de 2 meses.

Es importante fortalecer las actividades que conllevan a la formulación de la totalidad de mapas de riesgos de los 20 procesos que actualmente tiene la Unidad, buscando así tener el mapa de riesgos Institucional.

La OCI recomienda articular las acciones con la Oficina Asesora de Comunicaciones con el fin de mantener el Normograma Institucional actualizado, situación que no se observó al consultar que actualmente se encuentra en la dirección <http://www.unidadvictimas.gov.co/images/docs/Normatividad/Normograma.pdf>.

Se recomienda avanzar de manera significativa en el desarrollo de las actividades propuestas en el plan de eficiencia administrativa, lo anterior en razón a que en el plan allegado a la OCI, se evidenció un avance mínimo en el desarrollo e implementación de las estrategias y actividades planteadas en el plan en mención.

En cuanto a publicación de la información en la página Web de la Unidad es importante que se visibilice la fecha de cargue y/o actualización de la información publicada en la misma.

Para las actividades "Permitir la radicación de peticiones, quejas y reclamos de manera descentralizada a partir de la Pagina Web Institucional u otros canales de atención virtual" y "Permitir la consulta de información relacionada a la valoración de la víctima", esta Oficina recomienda dar claridad respecto al indicador, por cuanto no da cuenta del producto, de las funciones del área que aparece como responsable ni del avance presentado por la Oficina Asesora de Planeación.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Componente Plan Estratégico de Recursos Humanos

Se recomienda que en este componente del modelo se determinen actividades y productos relacionados con el Sistema de Información del Empleo Público –SIGEP–, dando cumplimiento a lo contemplado en la metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.⁷

Respecto a los avances encontrados en este componente, la OCI recomienda a la Secretaría General (Grupo de Talento Humano), la aprobación y divulgación del Plan Estratégico de Recursos Humanos, que

⁷ Es de suma importancia por cuanto a unidad tiene un mínimo avance respecto a las gestiones a desarrollar relacionadas con el aplicativo SIGEP.



aunque se encuentra fuera de la fecha de corte del presente informe, a la fecha (junio de 2014) solo existe un borrador del mismo.

Desarrollar las actividades del plan de provisión de recursos humanos, por cuanto no se allegó evidencia para poder verificar la ejecución de esta actividad al 31 de marzo de 2014.

Con relación a las evaluaciones de desempeño, se recomienda comunicar a aquellos funcionarios y sus respectivos evaluadores de manera aún más formal, el incumplimiento en el que está incurriendo y de ser necesario allegar esta solicitud a la hoja de vida de los mismos. Para aquellas evaluaciones que si se allegaron, se recomienda verificar el contenido de las mismas por ejemplo, la evaluación de desempeño del Sr. Gilberto Antonio Barrios Celeron (Allegada como evidencia del presente informe), menciona dentro de los propósitos del empleo Nos. 5,6,11,12 a la entidad "Acción Social", lo que conlleva a que la misma pierda validez. Adicionalmente en esta misma evaluación de desempeño se encontró como fecha final de fijación final de compromisos 22/04/14, siendo correcta la del 30 de Enero de 2014. También se observó que la evaluación de desempeño del Sr. Victor Hugo Sanchez Lara, no contiene la fecha de fijación de compromisos.

Componente Plan Anual de Vacantes

Realizar anualmente el plan anual de vacantes de acuerdo con lo contemplado en el artículo 17 de la ley 909 de 2014 ya que no se evidenció el mismo para la vigencia 2014.

Componente Capacitaciones

No se evidenció para la vigencia 2014 formulación del PIC, es importante consultar las guías disponibles en el DAFP y de esta manera dar cumplimiento a la normatividad relacionada con este componente. El Grupo de Talento Humano expone a la Oficina de Control Interno varias razones por las cuales se dificulta la formulación del PIC de la Unidad, esta oficina recomienda pedir un concepto al Departamento Administrativo de la Función Pública respecto al tema, buscando así no seguir incurriendo en este incumplimiento.

La Unidad se encuentra elaborando un plan de capacitación para los servidores públicos de planta provisional enfocada a la inducción en el puesto de trabajo, se recomienda fortalecer la formulación del mismo.

Componente de Bienestar e Incentivos

Bienestar

Se recomienda en este componente determinar actividades que den cuenta de los aspectos relacionados en los artículos 70 y 75 del Decreto 1227 de 2005:

- Medir el clima laboral (la Unidad ya se encuentra en el tercer año) y definir, ejecutar y evaluar estrategias de intervención.
- Evaluar la adaptación al cambio organizacional y adelantar acciones de preparación frente al cambio y de desvinculación laboral asistida o readaptación laboral cuando se den procesos de reforma organizacional.
- Preparar a los pre-pensionados para el retiro del servicio.
- Identificar la cultura organizacional y definir los procesos para la consolidación de la cultura deseada.



En cuanto a los avances de las actividades y productos programados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se recomienda que la Comisión de Personal participe en la elaboración del plan de bienestar social y de incentivos, situación que no pudo ser evidenciada durante la verificación.

De igual manera se recomienda fortalecer la fase de planeación para la ejecución de las actividades del plan de bienestar, lo anterior en razón a que el proceso contractual se inició después del vencimiento de la ley de garantías, lo que ha impedido formalizar el plan de trabajo.

Programa de Incentivos

Teniendo en cuenta lo contemplado en el artículo 77 del Decreto 1227 de 2005, se recomienda a la Unidad adoptar anualmente por la Directora de la Entidad mediante acto administrativo, el plan de incentivos institucionales señalando los incentivos no pecuniarios que se ofrecerán tanto a los empleados de carrera como a los mejores equipos de trabajo de la Unidad.

De igual manera se recomienda acoger lo determinado en el Artículo 80 del Decreto 1227 de 2005 respecto a los términos de antigüedad para otorgar los incentivos a servidores públicos ya que la Unidad contempla un término de 6 meses y el decreto como mínimo 1 año.

Seguridad y Salud en el Trabajo

Se recomienda actualizar las actividades planteadas en el Modelo, es decir modificar, aquellas actividades que no se encuentran vigentes por aspectos de normatividad, es el caso de la actividad "Diseñar e implementar el programa de salud ocupacional", ya que de acuerdo a la ley 1562 del 11 de julio de 2012, ya no se habla de programa de salud ocupacional sino de implementar un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Se observa un borrador del avance del manual de este Sistema, al que se le recomienda fortalecer los aspectos de planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y la determinación de acciones de mejora. También se presentó un cronograma de trabajo del cual se recomienda articular sus actividades con las determinadas en el manual (en su versión preliminar).

GESTIÓN FINANCIERA

Componente Proyectos de inversión

Se recomienda tener cuidado con las observaciones dentro del seguimiento dado que en el indicador "Numero de proyectos de inversión actualizados y publicados/Total proyectos de inversión" en la columna de seguimiento la explicación no se ajusta al indicador.

REQUERIMIENTOS GENERALES

Componente Publicación de información

En las actividades "Publicar en la página Web información financiera y contable", "Publicar información de gestión documental en la página Web" la Oficina de Comunicaciones debe agilizar la publicación.



adicionalmente el Grupo de Gestión Financiera, Grupo de Gestión Documental y Administrativa deben realizar seguimiento más oportuno para reportar esta información en la Página Web.

La OCI recomienda al grupo de Servicio al Ciudadano publicar mensualmente los informes del canal escrito de acuerdo con Circular Externa 001 de 2011. Dado que en la actividad “Fortalecer el enlace de atención al ciudadano del sitio Web”, al verificar en la página web solo se encuentra publicado este informe hasta el mes de febrero.

La OCI recomienda al Grupo de Talento Humano avanzar en el cumplimiento de la actividad “Publicar la evaluación de los acuerdos de gestión del 2013” lo más pronto posible. Dado que esta actividad se realiza dando cumplimiento al artículo 50 de la Ley 909 del 2004.

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Componente Plan anticorrupción y de atención al ciudadano

En las actividades de “Elaborar el mapa de riesgos de corrupción en los procesos identificados” y “Consolidar el mapa de riesgos de corrupción” Al respecto se recomienda avanzar en las actividades propuestas de acuerdo con el cronograma establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Con el fin de dar cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

Componente Servicio al ciudadano

Como se había mencionado en el componente de Publicación de la Información. La OCI recomienda al grupo de Servicio al Ciudadano publicar mensualmente los informes del canal escrito de acuerdo con Circular Externa 001 de 2011.

Componente Transparencia y acceso a la información pública

En las actividades “Formular e implementar el plan estratégico de Tecnología de la Información” y “Prestar servicios de diseño e implementación de un modelo de gobierno de datos”. Al respecto se recomienda avanzar en el Plan Estratégico de Tecnología propuestas de acuerdo con el cronograma establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

En la Actividad “Divulgar a la población víctima del país la oferta institucional, el acceso a la misma, y sus derechos, amparados en la Ley 1448 de 2011, a través de comunicación directa e indirecta.” Se recomienda a la Oficina Asesora de Comunicaciones no presentar evidencias de vigencias anteriores como se encontró en la carpeta de distribución del material enero-febrero. Adicionalmente las evidencias no presentan un orden cronológico lo cual dificulta la revisión de las evidencias.

RECOMENDACIÓN GENERAL A LAS DEPENDENCIAS.

Es importante exponer inquietudes de manera oportuna y documentada sobre el desconocimiento y posible modificación de aquellas actividades establecidas en el Modelo Integrado de Gestión, en las cuales no se encuentran, de acuerdo, lo anterior para lograr obtener productos que guarden coherencia con la normatividad actual y el enfoque institucional.



RECOMENDACIÓN OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN.

Se recomienda a la Oficina Asesora de Planeación, que posterior a la realización del seguimiento trimestral que esta realiza (Sobre todo para el primero de cada vigencia), evalúe y determine de manera conjunta con las áreas las posibles mejoras en el planteamiento de las actividades, productos e indicadores, buscando que estas estén enfocadas al cumplimiento de cada una de las políticas.