

INFORME DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción
Julio – Octubre 2013

El Modelo Estándar de Control Interno – MECI – se encuentra en proceso de implementación en la entidad, por lo anterior, la Oficina de Control Interno ha realizado verificación a cada elemento que lo compone, con base en el avance de los productos de las actividades del cronograma para el diseño e implementación del Sistema Integrado de Gestión.

1. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO

1.1. COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL

1.1.1 Acuerdos, compromisos o protocolos éticos

- El Código de Ética fue elaborado por el Grupo de Control Interno Disciplinario y socializado al equipo operativo del Sistema Integrado de Gestión con el fin de que las dependencias hicieran sus aportes. Los últimos ajustes fueron recibidos por la Oficina de Control Interno Disciplinario. Así mismo, la Oficina de Talento Humano proyectó el acto administrativo para formalizar e implementar el Código de Ética de la Unidad. Tanto el código como el acto administrativo se encuentran en revisión y ajuste para la aprobación por parte de la Secretaría General.

Recomendación: El Código de Ética es considerado como el documento que establece parámetros del comportamiento que orientan la actuación de todos los servidores que trabajan en una entidad, conlleva a generar transparencia en la toma de decisiones y propicia un clima de confianza para el logro de los objetivos de la entidad y de los fines del Estado. Por lo anterior, es recomendable que el documento sea ajustado y aprobado lo más pronto posible con el fin de que sea divulgado y socializado al interior de la Unidad.

1.1.2. Desarrollo del Talento Humano (Políticas y Prácticas de la Gestión del Talento Humano)

- Se realizó la primera versión de la actualización al manual de funciones y competencias laborales. El tema aplicará para el personal de carrera administrativa como para el personal provisional. Esta última versión se encuentra sujeta a revisión y aprobación por parte de la Dirección General.
- Se elaboró el Plan de Inducción el cual fue socializado y divulgado en la Intranet de la Unidad. La inducción se ha desarrollado en diferentes Direcciones Territoriales: Urabá, Meta y Llanos Orientales, Caquetá, Huila, Córdoba, Eje Cafetero, Cauca, Bolívar y Putumayo.

AVANCES



AVANCES

1.1.2. Desarrollo del Talento Humano (Políticas y Prácticas de la Gestión del Talento Humano)

Adicional a esto, se han realizado reuniones preliminares de inducción en temas como Talento Humano y Control Interno Disciplinario en la Dirección de Registro, la Subdirección del SNARIV, y las Direcciones Territoriales de Atlántico y Sucre.

- Plan de Incentivos. Este Plan se formulará y se adoptará a través de Resolución. De este Plan se ha profundizado en el tema de Bienestar Social. En cuanto al tema de estímulos, se empezará a desarrollar actividades de reconocimiento y estímulo una vez se adopte el Plan de Incentivos.
- Programa de Bienestar: El programa se desarrolla con el apoyo de la caja de Compensación Familiar "COMPENSAR" con el fin de que se presten servicios relativos al Bienestar Social a través de los programas que la caja maneja, tales como: recreación, vacaciones, subsidio familiar, programa de vivienda, crédito, deportes. Adicionalmente, se han venido desarrollando actividades de Bienestar para los servidores de la Unidad. El documento "PLAN DE BIENESTAR SOCIAL LABORAL" se encuentra publicado en la página Web.

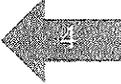
Recomendación: Se sugiere actualizar el Plan de Inducción y Capacitación periódicamente especialmente a lo referente en la fase III. La Unidad para la Atención y Reparación Integral a Víctimas. Esta debe actualizarse de acuerdo a las novedades institucionales. Se recomienda adicionar a este plan temas como atención, asistencia y reparación integral, el operar de cada Dirección Técnica es vital dentro del conocimiento de los servidores de la Unidad. Adicional a esto, es importante el aprendizaje que el Plan pueda aportar para el conocimiento general de cada dependencia de la Unidad.

1.1.3 Estilo de Dirección

- Se diseñó un Tablero de Control que permite realizar el seguimiento a los indicadores tácticos y operativos asociados a cada área misional y de apoyo. Este instrumento permite medir, a partir del resultado de cada indicador (con corte a la fecha de análisis), su avance frente a la meta anual, y frente a la programación mensual. Adicional al seguimiento al Plan Estratégico, este instrumento contiene información clave de la Unidad en términos de su: (i) Misión y Visión, (ii) Políticas Institucionales, (iii) Mapa de Procesos, (iv) Mapa Estratégico, y (v) Seguimiento a Metas de Gobierno.
- Se realizó una sesión presencial con todos los responsables misionales para analizar el Plan de Cierre para la vigencia 2013. (Se adjunta las memorias del mencionado ejercicio).
- Lineamientos de la Dirección General a través de trece (13) Comités Directivos.

1.1.3 Estilo de Dirección

- Directrices y seguimiento a la Gestión Territorial a través de tres (3) Comités Directivos Territoriales.
- Participación y seguimiento de acciones en el marco de cuatro (4) Comités del Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación.
- Encuentros informales de personal Directivo de la Unidad para el acercamiento más personalizado e intercambio de opiniones sobre la dinámica de la entidad, los derechos y deberes y los procesos disciplinarios, a través de una actividad denominada "El Café de la Unidad" en el que se contó con la participación de Diego Santacruz Santacruz, Jefe de la Oficina de Control Interno y Carlos Alfredo Vargas Díaz, Jefe del Grupo de Control Interno Disciplinario.
- Acercamiento de la Directora con el personal de la Unidad para el conocimiento de primera mano de las directrices y/o temas de relevancia para la entidad a través de catorce (14) Editoriales Suma (boletín interno) para que nuestro trabajo sume.
- Se realizaron tres (3) inauguraciones de Sedes de la Unidad, acompañadas de jornadas de trabajo con todo el personal en el territorio.
- Se realizó una (1) inauguración de un Centro Regional de Atención y Reparación a las Víctimas.
- Seguimiento semanal a la ejecución presupuestal.
- Seguimiento semanal a los indicadores de (i) víctimas indemnizadas, (ii) número de personas reconocidas como víctimas y (iii) colocación de atención humanitaria.
- Encuentro con los Directores Territoriales en una sesión de Taller de Liderazgo y Trabajo en Equipo, en el marco del proceso fortalecimiento a la gerencia de los Directores Territoriales.
- Direccionamiento del diplomado de Fortalecimiento de las habilidades gerenciales de los Directores Territoriales.



1.2. COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

1.2.1. Planes y Programas

- Se realiza seguimiento y actualización mensual al Plan de Acción vigencia 2013. Actualmente la Oficina de Planeación se encuentra apoyando a todas las Direcciones (Nivel Nacional y Nivel Territorial), Subdirecciones y Grupos de trabajo en la elaboración y formulación del Plan de Acción para el año 2014.
- Para el seguimiento de indicadores, se cuenta con una herramienta Excel en la cual se lleva el tablero de control, seguimiento y visor de gráficos que denotan las tendencias y comparaciones. Los visores de gráficos y datos contienen información estadística de la Unidad y principales componentes para mantener informadas a las Direcciones Territoriales.
- Conjuntamente entre el DNP y la Oficina de Planeación, se adelantará la gestión que conduzca a una evaluación de impacto en la implementación de la Ley de los indicadores del Goce Efectivo de Derechos.

1.2.2. Modelo de Operación de Procesos

- Se levantaron las caracterizaciones de los procesos definidos dentro del mapa de procesos bajo la implementación del Sistema Integral de Gestión. Estas caracterizaciones contienen las políticas de operación de cada proceso. Se encuentran publicadas en Intranet 19 caracterizaciones de 20 procesos definidos.
- La Unidad ha aprobado los procedimientos de catorce (14) de sus procesos.

1.2.3. Estructura organizacional.

La estructura orgánica de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a Víctimas se encuentra reglamentada bajo el Decreto 4802 del 20 de diciembre de 2011. Las funciones y competencias de cada uno de sus funcionarios se encuentra regido por acto administrativo-Resolución 002 de 23 de enero de 2012, por medio del cual la Unidad adopto su "Manual Especifico de Funciones y Competencias, modificado por las Resoluciones 012 de 13 de febrero y 058 del 23 de marzo, ambas de 2012 y la Resolución 1602 de junio de 2004 por la cual se distribuyen los cargos de la planta de la Unidad. Adicionalmente, se cuenta con el organigrama de funcionamiento de la Unidad. Así mismo, se emite la Resolución 2043 de 31 de octubre de 2012 y la Resolución 782 de 2013, por medio de las cuales se crean grupos de trabajo en la Unidad y se les asigna funciones. Adicionalmente, se cuenta con el organigrama de funcionamiento de la Unidad.

Se actualiza el manual de funciones el cual se encuentra en versión preliminar para la revisión de la Dirección General.

AVANCES

1.3 COMPONENTE ADMINISTRACION DE RIESGOS

AVANCES

- 1.3.1. Contexto Estratégico
- 1.3.2. Identificación de Riesgos
- 1.3.3. Análisis de Riesgos
- 1.3.4. Valoración de Riesgos
- 1.3.5. Políticas de Administración de Riesgos

La Unidad cuenta con la siguiente documentación en versión preliminar:

1. Plan de trabajo para el diseño e implementación del componente.
2. Dos procedimientos: "Diseño, rediseño y/o actualización de la Metodología de Administración de Riesgos" y "Administración de Riesgos".
3. Metodología de Administración de Riesgos.
4. Aplicativo en Excel para el levantamiento del mapa de riesgos.

Así mismo, la política de gestión integral de riesgos se encuentra publicada en la Página Web. Estos documentos se encuentran en revisión y aprobación por parte de la Subdirectora General.

2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION

2.1. COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL

AVANCES

2.1.1. Políticas de Operación

- Los procesos definidos se encuentran caracterizados bajo la implementación del Sistema Integral de Gestión. Estas caracterizaciones contienen las políticas de operación de cada proceso. Se encuentran publicadas en Intranet 19 caracterizaciones de 20 procesos definidos.
- Las políticas de la Unidad fueron socializados en boletines "SUMA".

DIFICULTADES

2.1.2. Procedimientos

Se han aprobado 80 procedimientos de 168 definidos. Se encuentran sin aprobación 88 procedimientos de 6 procesos de la Unidad, como son: Talento Humano, Grupo de Gestión Financiera, Gestión de la Información, Gestión Interinstitucional, Gestión de Cooperación y Gestión de Comunicaciones.

Recomendación: Dentro de la estructura documental del SIG, los procedimientos juegan un papel importante ya que a través de los mismos se logra un correcto desempeño del SIG, y así mismo se permite su evaluación; adicional a esto, sirven como punto de referencia y mantenimiento de las mejoras alcanzadas, logra la comunicación y articulación dentro de la organización y facilita las auditorías al SIG. Por lo anterior, se recomienda avanzar en el levantamiento de los procedimientos con el fin de que la implementación siga su curso y se adecue a lo establecido en el cronograma para poder contar con la correcta implementación del SIG.

AVANCES

2.1.3. Controles

Con el levantamiento y caracterización de procesos y procedimientos, se ha identificado al interior de cada diagrama de flujo los respectivos puntos de control.

2.1.4. Indicadores

- Se diseñaron los indicadores por proceso de acuerdo con los objetivos del Sistema Integrado de Gestión definidos para cada proceso, con el fin de medir la eficiencia, eficacia y efectividad.
- Se definieron los parámetros que obligan a la revisión de los indicadores en forma periódica y su adaptación a las diferentes circunstancias que pueden afectar la Entidad.

DIFICULTADES

2.1.5. Manual de Procedimientos

El manual del Sistema Integrado de Gestión se encuentra en construcción. Los avances que se tienen en esta materia corresponden a la definición de la misión, visión, objetivos de calidad, derechos y necesidades de los usuarios y políticas de gestión correspondientes.

Recomendación: Se sugiere complementar el manual con la estructura del Sistema de Gestión Integral visualizando sus procesos y su composición. Adicional a esto, se recomienda tener en cuenta los documentos del Sistema de Gestión Integral ya que estos deben ser parte integral del manual.



2.2. COMPONENTE INFORMACION

2.2.1. Información Primaria

ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN A PUNTOS DE ATENCIÓN. La estrategia de Puntos de Atención ha permitido entre otros:

- ✓ Atención al 100% de las personas que solicitan servicios en los Puntos de Atención.
- ✓ Disminución de los tiempos de espera y de atención.
- ✓ Redistribución de las tasas de llegada: Con el nuevo enfoque se ha logrado que las víctimas ingresen al punto de atención en diferentes horas del día y no con la fila que realizaban a altas horas de la mañana antes de la apertura.
- ✓ El turno que se reparte inicialmente se convierte en un tema de control más no de restricción en la atención, teniendo en cuenta que la víctima puede ingresar en horas de la mañana o la tarde y ser atendida.
- ✓ Sensibilización de Funcionarios que atienden Víctimas (Charla de la Coordinadora del GSC).
- ✓ Implementación, puesta en funcionamiento y entrega del Quiosco Virtual.
- ✓ Estandarización del horario de atención y ajustes a la ruta de atención.
- ✓ Diseño de estrategias integrales de comunicación para divulgación efectiva de la información relacionada con actualizaciones de procesos, procedimientos, estado de turnos, estados de pago y estados de valoración, entre otros.
- ✓ Recepción de dudas, situaciones, inconvenientes, que se le presentan a los orientadores en la atención, y su correspondiente gestión para su solución.
- ✓ Aplicación de pruebas de identificación de personalidad, a los orientadores con el fin de optimizar habilidades.

- **JORNADAS DE ATENCIÓN:** Se han realizado un total de 1.339 jornadas de atención móvil con un total de 69.505 personas atendidas y un total de 77.207 solicitudes recibidas. Durante el mes de octubre se realizaron 239 jornadas, se atendieron 11.935 personas y se tomaron 14.118 solicitudes.

- **ATENCIÓN EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN:** En el Canal Presencial, se han atendido a corte del mes de octubre un total de 1.843.439 víctimas con 2.468.055 solicitudes tramitadas a las rutas de atención, en razón a que las víctimas realizan varias solicitudes a la vez. (Promedio atenciones orientador: de 35 a 45 ciudadanos víctimas por día). Durante el mes de octubre 2013 se atendieron 117.041 víctimas y se tramitaron 219.587 solicitudes.

AVANCES



2.2.1. Información Primaria

CANAL TELEFÓNICO.

- **CAMPAÑAS INBOUND:** Se han recibido un total de 4.767.872 llamadas, de las cuales se contestaron 3.468.399 con un nivel de atención¹ del 72.75% y un nivel del servicio² del 27.25%. Durante el mes de Octubre se recibieron 524.590 llamadas y fueron atendidas 350.976 con un nivel de atención del 66.90% y un nivel de servicio del 33.1%.
- **CAMPAÑAS OUTBOUND:** Se tienen registrados un total de 1.050.88.9 contactos para campañas y se contactaron efectivamente un total de 482.624 registros.
- **VIDEO LLAMADAS:** Se han recibido 21.911 video llamadas y fueron contestadas un total de 19.706, con un nivel de atención del 89,94% y un nivel de servicio del 81,42 %.
- **CHAT-WEB:** Se recibieron y se registraron en el CRM³ un total de 108.193 solicitudes por Chats y fueron atendidas un total de 74.185 solicitudes con un nivel de atención del 69.68%.
- **FAX SERVER:** Se recibieron y tramitaron un total de 21.796 solicitudes. Por este medio en octubre se recibieron 1.710 solicitudes a través del servicio de Fax.
- **VIRTUAL HOLD.** Herramienta tecnológica pensada para brindar mejores beneficios en los niveles de atención como de servicio, su función principal consiste en brindarle la opción al cliente de informarle el tiempo máximo de espera que tendrá para ser atendido o la oportunidad de que el CCIO de la Unidad, le devuelva la llamada sin ningún costo, apenas esté disponible un agente para atenderlo o poderle programar una hora en la cual se contactará con el usuario.

Línea Nacional: Se tiene un acumulado con corte a octubre de 646.316 registros ofrecidos, aceptaron el servicio 303.545 y se retornaron 214.962 llamadas. **Línea Local:** Se tiene un acumulado de 419.668 registros ofrecidos, aceptaron el servicio 229.856 y se retornó la llamada a 170.233 llamadas.

1. Nivel de Atención. Es la cantidad de llamadas que se contestan del total de llamadas que entran en el CCIO.
2. Es la cantidad de llamadas que contestamos dentro de los primeros 20 segundos del total de llamadas que contestamos.
3. CRM. Customer Relationship Management) Herramienta Tecnológica de gestión manejada por todos canales de atención (presencial, escrito, telefónico, virtual) y áreas misionales de la entidad para la captura, consulta y gestión de las solicitudes que realizan todas las víctimas y ciudadanos a nivel nacional a la Unidad.



2.2.1. Información Primaria

CANAL ESCRITO

- **DERECHOS DE PETICIÓN:** Con corte al mes de octubre se han recibido aproximadamente 875.247 derechos de petición de los cuales 321.712 se han contestado en términos y 489.566 se han respondido fuera de términos.
- **IMPLEMENTACIÓN BPM:** Se mantuvo la implementación del BPM⁴ en operación. Al 30 de octubre se continúa en verificación de estabilización y matriz de escalamientos a otras áreas unificadas con el CRM y acuerdos niveles de servicio. Adicional a lo anterior, se realizó acompañamiento y capacitación en la implementación del CRM en la Dirección de Reparación, Gestión Social y Humanitaria y Registro.
- **RADICACIÓN DERECHOS PETICIÓN QUIOSCOS:** Durante el año 2013 con corte a octubre se han radicado un total de 1184 peticiones a través de los quioscos virtuales de los cuales se han tramitado 751 peticiones (63,43%), se encuentra pendientes por insumo 183 (15.46%) y están en proceso de respuesta 250 (21.11%).
- **QUIOSCOS DE AUTOCONSULTA:** Se han atendido un total de 12.034 personas en los quioscos ubicados en Chapinero (Bogotá), Valledupar, Villavicencio, Cartagena, Belencito y Palermo (Medellín), Santa Marta, Soacha y Soledad (Atlántico). Acumulado al 31 de octubre se atendió un total de 63.948 personas en los mencionados 9 puntos.
- **ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:** El resultado de las encuestas de satisfacción para cada canal de atención en el mes de octubre arroja un nivel de satisfacción promedio de 86.48%, discriminados así:
 - TOP TWO BOX :
 - ✓ CANAL TELEFONICO 89.54%
 - ✓ CANAL ESCRITO 81%
 - ✓ CANAL PRESENCIAL 88.9%
- **CAPACITACIONES:** Durante los meses de julio a octubre se han dictado los siguientes temas de capacitación en los canales de atención:
 - ✓ ATENCIÓN HUMANITARIA DE TRANSICIÓN-AUTO 099 DE 2013
 - ✓ RÉGIMEN DE TRANSICIÓN EN REPARACIÓN ADMINISTRATIVA
 - ✓ ENFOQUE PSICOSOCIAL EN EL CUIDADO DE FUNCIONARIOS
 - ✓ DECRETO 1290 DE 2008
 - ✓ SENTENCIA UNIFICADA 254 DE 2013
 - ✓ RETORNO Y REUBICACIÓN VÍCTIMAS DEL DESPLAZAMIENTO FORZADO

4. BPM. Herramienta tecnológica que se está implementando en el Canal Escrito para tener un mayor control de las respuestas, de manera que podamos tener con un solo clic informes de gestión y de ejecución.

AVANCES

2.2.2. Información Secundaria

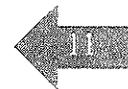
- Para el manejo de Gestión Documental se utiliza el aplicativo ORFEO. A través de este aplicativo se maneja toda la correspondencia perteneciente a la Unidad.
- Se realizó el levantamiento y revisión de las 37 tablas de retención documental de la Unidad. Estas actas fueron aprobadas por Comité de Archivo en sesión del 17 de julio de 2013.
- Realización de capacitaciones en ORFEO a diferentes dependencias de la Unidad de acuerdo a las tablas de retención. Para esto se socializó la Circular 011 de 2013 emitida por la Secretaría General con el cronograma de capacitación de aplicación de las TRD en cada una de las dependencias.
- La Información Jurídica, especialmente la que tiene que ver con Acciones Constitucionales se maneja a través del aplicativo ASTREA.
- La información de Bienestar Social se comunica a través de correo electrónico. Se comunica y transmite a todos los funcionarios y colaboradores de la Unidad, mensajes de felicitación por eventos de cumpleaños, grados profesionales, nacimientos, así como mensajes de condolencias entre otros; anuncios de torneos deportivos, anuncios de convocatorias, novedades de talento humano, todo lo referente a la seguridad y salud ocupacional; agendas culturales y servicios sociales. De igual manera esta información es publicada en la Intranet.

2.2. COMPONENTE INFORMACION

AVANCES

2.2.3. Sistemas de Información

- El Sistema de Información para el trámite de procesos judiciales asociados a hechos victimizantes de desplazamiento se encuentra en producción, estabilizado y con continuidad en el servicio y soporte permanente.
- El Sistema de información para el manejo de correspondencia, que se trabaja a través del aplicativo ORFEO se encuentra en producción y se realizan las siguientes actividades: Optimización de webservices para: consumos, publicación y radicación en línea; adecuación de consultas y procedimientos almacenados para Kioskos.
- SIPOD -Sistema de Información que permite la radicación, captura y estado de valoración de la declaración de desplazados, se encuentra en producción presentándose las siguientes actividades: - Reducción en tiempos de respuesta de la aplicación en sus consultas. - Automatización y optimización de procesos en bases de datos. - Adecuación de consultas y procedimientos almacenados para Kioskos.



2.2.3. Sistemas de Información

- Los sistemas de información "ASTREA" y el Sistema de Información de Víctimas - "SIV", se encuentran estabilizados en el servicio y con soporte permanente.
- RUV - Registro Único de Víctimas; presenta las siguientes actividades: - Ampliación de funcionalidades en cuanto a notificaciones, toma en línea (Pad y lápiz óptico). La Herramienta permite la aplicación del modelo vigente de la radicación de declaraciones desconcentrando la operatividad (plan piloto en Antioquia y Chocó).
- SIV: SISTEMA DE INFORMACION VICTIMAS DE LA VIOLENCIA. Sistema de información 418, base de datos en Oracle que registra la información de las víctimas con cobertura por la vigencia de la ley 418. Permite la captura y administración de la información asociada a los procesos de la ley 418. Actividades principales:
 1. Registro (siniestros, víctimas, beneficiarios, documentos, oficios, pagos)
 2. Administración (roles, permisos)
 3. Archivo de bancos: (generación de archivo pagos, respuesta bancos)
 - Se crea aplicación y base de datos para el manejo de 1290
 - Después de la estabilización se dio continuidad en el servicio y soporte permanente
- SIRA: SISTEMA DE INFORMACION REPARACION ADMINISTRATIVA. Base de datos 1290 que contiene la información de las víctimas de los grupos armados organizados al margen de la ley, que se acogieron al proceso de reparación Individual por vía administrativa para las víctimas. Permite la captura y administración de la información asociada a los procesos de la ley 1290. Este sistema se encuentra en producción. Actividades Principales:
 1. Registro (siniestros, víctimas, beneficiarios, documentos, oficios, pagos).
 2. Administración (roles, permisos).
 3. Archivo de bancos: (generación de archivo pagos, respuesta bancos).
 - Después de la estabilización se da continuidad en el servicio y soporte permanente.
- AHE. Sistema de Información que permite tramitar la Atención Humanitaria de Emergencia para población desplazada. Es una aplicación Cliente/Servidor local, Base de datos Oracle, clientes Access, implementado con aproximadamente 22 usuarios. Se encuentra en estado de producción.
- PAGINA WEB. Aplicación. La OTI realizó la Planeación, diseño, implementación, puesta en funcionamiento de la página Web y Diseño, implementación y puesta en funcionamiento de formulario de capturas PQR. Migración hosting de Amazon a servidor UARIV. Actualmente se encarga de soportar la página no de su contenido. La aplicación se encuentra en estado de producción. La OTI se encarga del soporte tecnológico de la página, garantizando su disponibilidad. - El área de comunicaciones modifico el diseño y la mantiene en constante actualización.
- SGS: SISTEMA DE GESTION DE SOLICITUDES. Es una herramienta que permite desarrollar de manera sistemática diferentes tareas basadas en el objetivo principal del grupo de atención virtual y escrita del grupo de Servicio al Ciudadano, dividida en módulos que permiten una integralidad de los procesos basada en una cadena de valor. Sistema en estado de producción.
- LIQUIDADOR. Aplicación para la liquidar el pago a contratistas. Se encuentra en estado de producción.



2.3. COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA

2.3.1. Comunicación Organizacional

Se llevó a cabo una actividad denominada 'El Café de la Unidad', el miércoles 2 de octubre con Diego Santacruz Santacruz, Jefe de la Oficina de Control Interno y Carlos Alfredo Vargas Díaz, Jefe del Grupo de Control Interno Disciplinario. Esta estrategia busca contribuir a establecer puentes de comunicación entre las áreas de la Unidad y fomentar el contacto personal entre los funcionarios de la entidad. Al encuentro asistieron 20 personas de diferentes áreas y los anfitriones (control interno y control interno disciplinario) expusieron brevemente cuál es su rol dentro de la entidad, las diferencias entre sus funciones, e igualmente los derechos y deberes que tienen los funcionarios y contratistas de la Unidad, en qué casos se debe adelantar un proceso disciplinario, qué es una falta disciplinaria y una falta gravísima, entre otros temas.

2.3.2. Comunicación Informativa

Acercamiento de la Directora con el personal de la Unidad para el conocimiento de primera mano de las directrices y/o temas de relevancia para la entidad a través de la Editorial Suma (boletín interno) para que nuestro trabajo sume!

En el transcurso de julio a octubre fueron enviados 14 editoriales de Paula Gaviria en los boletines de comunicación interna SUMA, que reciben todos los funcionarios y contratistas de la Unidad:

- Suma 13, 22 de julio. Tema: Control Interno de la Unidad.
- Suma 14, 30 de julio. Tema: Modelo de Gestión para la entrega de ayuda humanitaria que la Unidad reformuló. Parte 1.
- Suma 15, 6 de agosto. Tema: Modelo de Gestión para la entrega de ayuda humanitaria que la Unidad reformuló. Parte 2.
- Suma 16, 13 de agosto. Tema: El rol de los Directores y Directoras Territoriales.
- Suma 17, 20 de agosto. Tema: En pocos días contaremos con Intranet.
- Suma 18, 28 de agosto. Tema: Enfoque diferencial y de género, documento conceptual.
- Suma 19, 5 de septiembre. Tema: Conmemoración Día Internacional del Desplazamiento Forzado.
- Suma 20, 11 de septiembre. Tema: En las víctimas se reflejará cada una de nuestras acciones.
- Suma 21, 19 de septiembre. Tema: Mensaje de amor y amistad.
- Suma 22, 27 de septiembre. Tema: Protocolo de Participación Efectiva de las Víctimas e instalación de las Mesas de Participación de Víctimas.

AVANCES



AVANCES

2.3.2. Comunicación Informativa

- Suma 23, 3 de octubre. Tema: Reconocimiento SPAE.
- Suma 24, 9 de octubre. Tema: Cuarto Comité Ejecutivo de Atención a Víctimas.
- Suma 25, 17 de octubre. Tema: Tránsito hacia una etapa de desarrollo social y de oportunidades.
- Suma 26, 24 de octubre. Tema: Hacia la reparación colectiva del Movimiento Sindical.

2.3.3. Medios de Comunicación

Se han realizado los siguientes videos de Enfoque Diferencial, Videonoticias con Paula y Programa de Televisión: dirigidas a hacer pedagogía y divulgación de la ejecución de la Ley.

Videos Enfoque Diferencial: 6

- ¿Qué es el Enfoque Diferencial?
- Enfoque Étnico
- Enfoque Niños Niñas y Adolescentes
- Enfoque de Personas Mayores
- Enfoque de Género
- Enfoque de Personas con Discapacidad

Video Noticias con Paula: 11

Inauguración Centro Juvenil
 Marcha por la Paz en Carmen de Bolívar
 Cierre Talleres de Recuperación Emocional Villavicencio
 Cumbre de Alcaldes de Ciudades Capitales en Villavicencio
 Inauguración Sede Manizales
 Mecanismos de Cofinanciación
 Reparación Colectiva Municipio de Chibolo Magdalena
 Entrega de Indemnizaciones Masivas San Carlos Antioquia
 Reparación Colectiva a Sindicalistas
 Me la Juego por las Víctimas rueda de prensa
 Me la Juego por las Víctimas Cúcuta



AVANCES

2.3.3. Medios de Comunicación

PROGRAMAS REPARAR PARA SEGUIR: 18

- Reparar para Seguir (Capítulo 10) - *Paso seguido al retorno: la permanencia del pueblo Embera Chamí en Mistrató y Pueblo Rico (Risaralda).*
- Reparar para Seguir (Capítulo 11) - *El liderazgo de las personas mayores para el renacimiento de El Salado (Bolívar).*
- Reparar para Seguir (Capítulo 12) - *Organizaciones privadas e instituciones públicas en la reconstrucción de El Salado: una alianza estratégica.*
- Reparar para Seguir (Capítulo 13) - *De Medellín a la Puria (Chocó): la senda del retorno para el pueblo Embera Katío.*
- Reparar para Seguir (Capítulo 14) - *La recuperación de Esperanza Urueña: el apoyo grupal para la rehabilitación psicosocial.*
- Reparar para Seguir (Capítulo 15) - *Víctimas y reparaciones en las fronteras de Amazonia.*
- Reparar para Seguir (Capítulo 16) - *Memoria Histórica.*
- Reparar para Seguir (Capítulo 17) - *Solidaridad.*
- Reparar para Seguir (Capítulo 18) - *Líderes Defensores de derechos humanos.*
- Reparar para Seguir (Capítulo 19) - *La Tierra es Nuestra Sangre.*
- Reparar para Seguir (Capítulo 20) - *Cantares del Alma.*
- Reparar para Seguir (Capítulo 21) - *Volver a Creer.*
- Reparar para Seguir (Capítulo 22) - *"Insiste, persiste y no desiste.*
- Reparar para Seguir (Capítulo 23) - *Mi futuro a Cambio de la guerra.*
- Reparar para Seguir (Capítulo 24) - *Aquí nos damos la mano todos.*
- Reparar para Seguir - (Capítulo 25) *Una Reparación efectiva.*
- Reparar para Seguir - (Capítulo 26) *Policarpa: Donde las ideas germinan.*
- Reparar para Seguir - (Capítulo 27) *Volver a soñar para vivir.*

3. SUBSISTEMA CONTROL DE EVALUACION

3.1. COMPONENTE AUTOEVALUACION

AVANCES

3.1.1. Autoevaluación de Control

- Se presenta a la Dirección General cada cuatro meses, el **Informe del Sistema de Control Interno** con el fin de hacer seguimiento a la implementación de las herramientas del Sistema.
- La Oficina ha sido el canal interlocutor con la Contraloría General de la República en lo referente a entrega de informes, requerimientos y atención a visitas que ha realizado la CGR al interior de la Unidad.
- Se han realizado recomendaciones a diferentes instancias de la Unidad relacionadas con Contratación, Planeación, Talento Humano y Secretaria General.



AVANCES

3.1.2. Autoevaluación de Gestión

- El tablero de indicadores de UARIV contiene la medición de los procesos del nivel nacional. El seguimiento se realiza de forma periódica.
- En cumplimiento de la Ley Anticorrupción, la Unidad aprobó el procedimiento de rendición de cuentas, originado del proceso de Direccionamiento Estratégico. Además, se ha elaborado el informe anual de rendición de cuentas vigencia 2013.

3.2. COMPONENTE EVALUACION INDEPENDIENTE

AVANCES

3.2.1. Evaluación independiente al Sistema de Control Interno

Evaluaciones realizadas durante este periodo. Entre estas, se cuentan las realizadas en virtud de verificación de cumplimiento de informes de ley.

- Reporte en el sistema de rendición electrónica de la cuenta e informes – SIRECI- CGR.
- Programa presidencial de modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción - informe bimestral de hallazgos relevantes.
- Informe cuatrimestral del Sistema de Control Interno - Ley 1474 de 2011 estatuto anticorrupción - marzo 2013 - junio 2013.
- Evaluación al Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP. Verificar cumplimiento del Artículo 227 del Estatuto Antitrámites Decreto 19 de 2012. Decreto 2842 de 2010.

3.2.1. Evaluación independiente al Sistema de Control Interno

- Informe ejecutivo control interno contable 2012.
- Seguimiento Plan Anticorrupción - Decreto 2641 de 2012. Informe de evaluación al grupo de servicio al ciudadano.
- Informe austeridad del gasto.
- Informe sobre presuntas irregularidades en la legalización de viáticos comisión Dirección Territorial Sucre.
- Informe sobre presuntas irregularidades en la legalización de viáticos comisión Dirección Territorial Urabá.
- Informe sobre presuntas irregularidades en la legalización de viáticos comisión Dirección Territorial Buenaventura.



AVANCES

3.2.1. Evaluación independiente al Sistema de Control Interno

- Evaluación de supervisión - ejecución contractual años 2012 y 2013.
- Informe de seguimiento a la implementación del Sistema Integrado de Gestión - SIG- en la Unidad para la Atención Integral a las Víctimas.
- Certificación verificación LITIGOB.

3.2.2. Auditoría Interna

La Oficina ha ejecutado las siguientes evaluaciones:

- Evaluación austeridad del gasto.
- Evaluación a Servicio al Ciudadano.
- Evaluación a la Supervisión de los contratos vigencia 2012-2013.

3.3. COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

3.3.1. Institucional

La Contraloría General de la República ha generado dos planes de mejoramiento el primero por el tema de participación a las víctimas y el segundo, por el tema de indemnizaciones administrativas. Estos dos planes de mejoramiento institucional se divulgaron a los directamente responsables. Adicionalmente a través de reuniones se socializó con el fin de elaborar y formular las acciones de mejora de cada plan. Se realizaron reuniones con la Directora General donde se revisó y aprobó el plan de mejoramiento de Participación y de Indemnizaciones Administrativas. Estos Planes se publicaron en página WEB.

3.3.2. Procesos

En el periodo informado la Oficina de Control Interno ha realizado las siguientes evaluaciones: informe de Austeridad en el Gasto, informe de evaluación al grupo de Servicio al Ciudadano, evaluaciones sobre las cuales se han elaborado los respectivos planes de mejoramiento.

Se realizó el seguimiento de los siguientes planes de mejoramiento: Evaluación Austeridad en el Gasto; Evaluación de Gestión Contractual y Evaluación a Servicio al Ciudadano Informe No. 01 de 2012 e informe No. 03 de 2013.

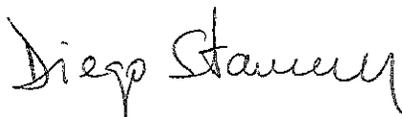
AVANCES

AVANCES

3.3.3. Individuales

Los planes de mejoramiento individual se encuentran inmersos dentro de la evaluación de desempeño que se realiza a cada funcionario especialmente los funcionarios de carrera administrativa de acuerdo al manual de funciones y competencias.

Atentamente,



DIEGO HERNANDO SANTACRUZ SANTACRUZ
Jefe Oficina de Control Interno

Noviembre 29 de 2013