



UNIDAD PARA LA ATENCIÓN  
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS



# Informe pormenorizado del estado del Sistema de Control Interno

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

Julio-Octubre 2016

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

Oficina de Control Interno  
2016



## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno presenta el avance del Sistema de Control Interno del periodo comprendido entre julio y octubre de 2016, 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.

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.

- 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”, el cual se encuentra publicado en la intranet en el siguiente link <http://intranet.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/formatos-y-manuales>, y en la página web en la siguiente dirección <http://www.unidadvictimas.gov.co/es/talento-humano/148>
- El Grupo de Gestión de Talento Humano ha realizado la socialización del Código de ética a través de las inducciones realizadas en los meses de julio a octubre de 2016 y se han divulgado mensualmente mediante Flash SUMA No. 1167 y 1296 “los contenidos de nuestro Código de Ética” y “Lo que debemos saber sobre el Código de Ética de la Unidad para las Víctimas”.
- Adicional a las estrategias de comunicación desarrolladas, se invitó a los Servidores Públicos de la Unidad a participar en el seminario “Ética del Servidor Público” en el marco del Plan Institucional de Capacitación.



## **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, los cuales se encuentran publicados en la intranet en el siguiente link <http://intranet.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/formatos-y-manuales> y en la página web en la siguiente dirección <http://www.unidadvictimas.gov.co/es/talento-humano/148>

Desde el mes de julio de 2016 el Grupo de Gestión de Talento Humano avanza en la compilación del Manual de funciones y la formulación de correspondencia combinada de la base de datos actualizada de funcionarios de planta, con el fin de remitir vía correo electrónico el aparte respectivo del Manual de Funciones.

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

Mediante Resolución 00254 de 16 de marzo de 2016, se adopta el Plan Estratégico de Talento Humano, el cual integra el Plan Anual de Vacantes, Plan Institucional de Capacitación, el Programa de Bienestar Social e Incentivos. El Plan Institucional de Capacitación se encuentra publicado en la intranet en el siguiente link <http://intranet.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/tramites-internos/generales> y en el página web en la siguiente dirección <http://www.unidadvictimas.gov.co/es/talento-humano/148>

En el periodo de julio a octubre de 2016 se realizaron las siguientes actividades definidas en el Plan Institucional de Capacitación:

- Jornada Plan de Acción para la continuidad de la política de Atención y Reparación Integral a las Víctimas, asistieron 1055 funcionarios y colaboradores de la entidad.
- Continuidad y seguimiento al programa de Bilingüismo para servidores públicos con el apoyo del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- 9 Jornadas de Reinducción/ Actualización en el nivel territorial.
- Gestión con el Alto Comisionado de Paz para la realización del Curso Entérese del Proceso para todos los funcionarios de planta de la entidad. Esta capacitación se enmarca dentro del curso de Políticas Públicas, proceso de Paz y otros asuntos del Estado Social de Derecho.
- Seminario Ética del Servidor Público.
- 3 Jornadas de Inducción a nuevos funcionarios vinculados a la Entidad.
- Diplomado de Gestión de proyectos de inversión pública con la ESAP.



## **PROGRAMA DE BIENESTAR.**

Mediante Resolución 00254 de 16 de marzo de 2016, se adopta el Plan Estratégico de Talento Humano, el cual integra el Plan Anual de Vacantes, Plan Institucional de Capacitación, el Programa de Bienestar Social e Incentivos, el cual se encuentra publicado en la intranet en el siguiente link <http://intranet.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/tramites-internos/generales> y en el página web en la siguiente dirección <http://www.unidadvictimas.gov.co/es/talento-humano/148>

En el periodo de julio a octubre de 2016 se realizaron las siguientes actividades definidas en el Programa de Bienestar Social e Incentivos:

- Desarrollo de 2 Ferias de Servicios en el nivel central
- Desarrollo de jornadas de salud con la asesoría técnica en tamizaje de seno, planificación familiar y densitometría Ósea
- Clases de rumba y jornadas de rumbaterapia para disminuir un poco los niveles de estrés por motivos de índole laboral a nivel nacional y territorial
- Desarrollo de vacaciones recreativas y campamento juvenil para los hijos de los funcionarios de la Unidad
- Desarrollo de pasadías en 3 Direcciones Territoriales
- Participación en los juegos deportivos de la Función Pública y mini olimpiadas internas.
- Celebración del día del niño y concurso de decoración y disfraces a nivel central y territorial.
- Taller de intervención “Mejora de las Relaciones Interpersonales”, donde se manejan factores relacionados como trabajo en equipo y comunicación Asertiva para el nivel central.
- Talleres de “Crecimiento Emocional”, apuntando también a Clima laboral tanto para los líderes como para los funcionarios, contratistas y colaboradores para las Direcciones Territoriales.
- Desarrollo del día de la salud en las Direcciones Territoriales y semana de la salud a nivel central
- Inicio de jornadas del “Buen Cuidado” para los funcionarios de la Unidad a nivel central y territorial en el marco de la política del Buen cuidado.

## **PLAN DE INCENTIVOS.**

Mediante Resolución 00254 de 16 de marzo de 2016, se adopta el Plan Estratégico de Talento Humano, el cual integra el Plan Anual de Vacantes, Plan Institucional de Capacitación, el Programa de Bienestar Social e Incentivos, el cual se encuentra publicado



en la intranet en el siguiente link <http://intranet.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/tramites-internos/generales> y en el página web en la siguiente dirección <http://www.unidadvictimas.gov.co/es/talento-humano/148>

En el periodo de julio a octubre de 2016 se realizaron las siguientes actividades referentes al programa de incentivos:

- Evaluación para asignación de prima técnica por el criterio de evaluación de desempeño de los funcionarios de libre nombramiento y remoción

## **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.

Además 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.

La Unidad mediante Resolución 00856 del 19 de agosto de 2016 "Por la cual se adopta el control y seguimiento a la gestión del personal nombrado con carácter provisional en la planta de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas"; define la metodología para realizar control y seguimiento a la gestión del personal provisional, el cual se encuentra en etapa de implementación.

**Debilidad:** 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

#### PLANEACIÓN

La Oficina de Planeación adelantó un proceso concertado de planeación entre el nivel nacional y territorial, definiendo las actividades, metas e indicadores correspondientes; se alineó la metodología de planeación entre el nivel nacional y territorial, también se definieron y aplicaron criterios de focalización y se implementó el aplicativo SISGESTIÓN para la planeación y seguimiento del plan de acción.

De la misma manera se han implementado y formulado los planes que por Ley se tienen establecidos, como lo son el Plan de Acción y Plan de Adquisiciones, articulando la formulación de estos dos mediante el aplicativo SISGESTIÓN para ello se realizan seguimientos integrales con el propósito de generar las alertas correspondientes.

También se formularon en conjunto con el DPS y DNP los proyectos de inversión de la entidad y están en trámite de actualización en el aplicativo SUIP.

**Debilidad:** El recorte presupuestal y aplazamiento de recursos ha retrasado el desarrollo y cumplimiento de metas institucionales, así mismo ha retrasado el desarrollo y cumplimiento de los planes de acción y el plan de adquisiciones.

#### MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Se encuentran aprobados mediante resolución 105 de 2015. Se ha venido avanzando en el fortalecimiento y apropiación de los conceptos a través de las socializaciones del SIG.



## Modelo de Operación por Procesos

### MAPA DE PROCESOS.

El mapa de procesos se ha fortalecido en su socialización, especialmente a nivel territorial. Durante el periodo julio - octubre no ha tenido modificaciones.

### DIVULGACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

#### Fortalezas

- Compromiso del enlace INTEGRA con la socialización de los procedimientos al interior de los procesos.

#### Debilidades

- No se cuenta con un mecanismo efectivo para socialización de los procedimientos al nivel nacional y territorial.
- En algunos procedimientos no se visualiza la incorporación del enfoque diferencial.
- Falta de articulación con el nivel territorial para la construcción de los procedimientos.

### SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN QUE INCLUYA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS

Se realizó encuesta de satisfacción del cliente la cual arroja los siguientes resultados:

Del total de 830 encuestas se analizaron 433 disponibles, identificando el primer hallazgo del ejercicio: se hace necesario plantear una encuesta de satisfacción que sea comparable en todos los meses.

De estos resultados se puede observar que en general la calificación promedio de todas las preguntas es de 4,4 lo que equivale a 87,3%. Cabe resaltar que todas las preguntas realizadas están por encima de 4, lo que es equivalente al 80% de satisfacción.

En cuanto a las preguntas realizadas se puede identificar que hay tres grandes temas: el orientador, los puntos de atención y la Unidad para las Víctimas.

Al realizar el análisis para las preguntas realizadas con relación a la Unidad para las Víctimas se encuentra que el nivel de aceptación es del 82,7%.



## Estructura Organizacional

La estructura orgánica de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a Víctimas se encuentra reglamentada bajo el Decreto 4802 del 20 de diciembre de 2011.

Las funciones y competencias de cada uno de sus funcionarios se encuentran regidas por acto administrativo – Resolución 002 de 23 de enero de 2012, por medio del cual la Unidad adoptó su “Manual Especifico de Funciones y Competencias, modificado por las Resoluciones 012 de 13 de febrero y 058 del 23 de marzo, ambas de 2012.

Así mismo, se emite la Resolución 2043 de 31 de octubre de 2012 y la Resolución 782 de 2013, por medio de las cuales se crean grupos de trabajo en la Unidad y se les asigna funciones.

Se actualiza el Organigrama por medio de la Resolución 113 del 24 febrero 2015.

La estructura orgánica de la Unidad se encuentra publicada en la página web en el siguiente link:

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

## Indicadores de Gestión

Definición de indicadores de eficiencia y efectividad, que permiten medir y evaluar el avance en la ejecución de los planes, programas y proyectos (Para el periodo comprendido entre julio y octubre de 2016, este aspecto no tuvo modificaciones).

### Seguimiento de los indicadores

#### Fortalezas

- De manera mensual se realiza el seguimiento al cumplimiento de los indicadores de eficiencia y efectividad.
- De acuerdo al resultado del seguimiento de los indicadores, se han establecidos acciones correctivas que garanticen su cumplimiento.
- Se ha realizado por cada proceso análisis de indicadores en el marco del SIG.



## Debilidades

- No se emiten alertas de manera oportuna a los procesos.
- El nivel territorial cuenta con una serie de indicadores cuyo seguimiento no depende de ellos, sino del nivel nacional.
- Fortalecer la definición de criterios para revisar los seguimientos presentados.

Revisión de la pertinencia y utilidad de los indicadores (Para el periodo comprendido entre julio y octubre de 2016, este aspecto no tuvo modificación).

## Políticas Institucionales

Se realizó una revisión de las políticas de operación establecidas en la Resolución 105 de 2015 y se está haciendo un ajuste, especialmente a las políticas de Seguridad de la Información y Gestión Documental.

El manual operativo, para este caso el manual del sistema integrado de gestión, se actualizó en su versión 5, incluyendo políticas actualizadas de talento humano, gestión documental, administración de riesgos y seguridad de la información.

Para el periodo comprendido entre julio y octubre de 2016, este aspecto no tuvo modificaciones).

## Componente Administración del Riesgo

### Administración del Riesgo

La política de administración de riesgos se actualizó el 27 de abril de 2016, con los parámetros establecidos en la metodología definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

De igual manera, se actualizó la Guía de Administración de Riesgos con todos los componentes establecidos en la metodología del DAFP. Esta metodología y la política fue socializada a todos los enlaces INTEGRA de los 22 procesos y las 20 Direcciones Territoriales, durante los meses de mayo y junio. Sobre esta socialización se explicó la metodología para construir los mapas de riesgos de gestión y de corrupción con participación



del nivel territorial. Se cuenta con 22 mapas de riesgos aprobados y divulgados en cada uno de los procesos, con el fin de construir y publicar el mapa de Riesgos Institucional.

Para el periodo comprendido entre julio y octubre de 2016, este aspecto no tuvo modificaciones).

## Identificación del Riesgo

### Debilidades:

- Los procesos necesitan capacitación con respecto a identificación, análisis y redacción de riesgos.
- Existe desconocimiento de los riesgos asociados a su proceso por parte de los servidores públicos que ejecutan los controles.

La OCI recomienda que los procesos revisen sus mapas de riesgos verificando las causas establecidas dentro del mapa de riesgos, identificando las causas raíces. Identificar todos los posibles riesgos de corrupción que están relacionados con los procesos y la creación de controles en caso de no contar con ellos.

## Análisis y Valoración del Riesgo

### Evaluación de controles existentes

### Valoración del riesgo

### Controles

### Mapa de riesgos de proceso

### Mapa de riesgos institucional

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento en el mes de junio 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 recomendó que se revisen todos los controles existentes para la mitigación de los riesgos, toda vez que muchos de los controles que se aplican no se encuentran relacionados en el mapa de riesgos. Así mismo, que en el monitoreo que realiza cada proceso se verifique la efectividad de los controles que se ejecutan.

La OCI hace énfasis en la falta de un monitoreo constante, los riesgos con debilidades en la identificación de causas y controles poco claros y periódicos pueden permitir la materialización de los mismos. A la fecha existen procesos misionales con riesgos materializados y sin planes de tratamiento contundentes que permitan su adecuado tratamiento.

La OCI recomendó consolidar el mapa de riesgos institucional, teniendo en cuenta todos los riesgos de la entidad, sin importar en qué nivel se encuentren, con el objetivo de registrar el seguimiento por parte de la OCI en el mapa institucional. Así mismo, recomienda especificar en las actas de aprobación, los riesgos que se están aprobando. Se encontraron algunas actas donde no se identificaba los riesgos aprobados.

## 2

## CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

### Componente Autoevaluación Institucional

#### Autoevaluación de Control y Gestión

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

#### MECANISMOS DE AUTOEVALUACIÓN.

##### Debilidad

Aun no se cuenta con una estrategia que permita generar la cultura de autoevaluación. Ante esto, la OCI recomienda a la Oficina Asesora de Planeación crear mecanismos que permitan evaluar la gestión de la Unidad en cuanto a los planes, programas y proyectos que gestiona, creando las acciones y correctivos al respecto.



## Componente de Auditoria Interna.

### Auditoria Interna

La Oficina de Control Interno ha generado durante el mes de julio informe final de auditoría a la Ayuda Humanitaria - Nuevo Modelo.

## Componente de Planes de Mejoramiento.

### Planes de Mejoramiento

**INSTITUCIONAL.** La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas ha suscrito doce (12) 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 setenta y ocho (278) hallazgos y diez (10) funciones de advertencia; cuatro (4) de ellas se encuentran incluidas dentro de algunos hallazgos a saber: Una (1) se encuentra en la actuación especial de indemnizaciones en el hallazgo No. 5; las otras dos (2) se encuentran dentro de los sesenta y nueve (69) hallazgos de la Auditoria regular vigencia 2012, estas dos son: La función de advertencia No. 6, que se encuentra inserta dentro del hallazgo 62; y la función de advertencia No. 7 que se encuentra inmersa en el hallazgo No. 64; la función de advertencia del primer informe de la vigencia 2013 se encuentra incluida en el hallazgo 7 y la última función de advertencia se encuentra en el hallazgo 47 del segundo informe de la auditoria vigencia 2013.



Auditoría-Actuación Especial	No. Hallazgos	Funciones de Advertencia
ACTUACION ESPECIAL INDEMNIZACIONES	5	1
ACTUACION ESPECIAL PARTICIPACIÓN	19	
ACTUACIÓN ESPECIAL SEGUIMIENTO MEDIDAS ASISTENCIA, ATENCION, PROTECCION, PREVENCIÓN	26	
AUDITORÍA REGULAR 2012	69	7
AUDITORÍA REGULAR 2013	40	1
AUDITORÍA REGULAR 2013 II	50	1
Actuación Especial "ESTUDIO DE CASO: DESPOJO Y ABANDONO DE TIERRAS EN EL MUNICIPIO DE MAPIRIPÁN - META"	2	0
AUDITORÍA REGULAR 2014	36	
AUDITORÍA REGULAR UAEGRTD2014	2	
ACTUACION ESPECIAL PRESUPUESTO ETNICOS 2015	3	
AUDITORIA REGULAR VIGENCIA 2015	16	
AUDITORIA A OPERADOR OUTSORCING	10	
<b>Total General</b>	<b>278</b>	<b>10</b>

De los doscientos setenta y ocho (278) hallazgos, y diez (10) funciones de advertencia la Unidad formuló setecientos treinta y cuatro (734) acciones de mejora con mil dieciocho (1.018) actividades y mil catorce (1.014) unidades de medida.

Frente al total del Plan de Mejoramiento la Unidad a junio 30 de 2016 cuenta con un avance de 83% (791) de unidades de medidas ejecutadas; 2% (22) de unidades de medidas en ejecución; 5% (48) de unidades de medidas no reportadas, 6% (52) de unidades de medida reportadas y ejecutadas fuera de término, y 4% (35) unidades de medida reportadas parcialmente.

En cuanto al cumplimiento de las unidades de medida se observa que entre las reportadas a tiempo y reportadas pero ejecutadas fuera de términos se cuenta con el 89% de avance. No se han cumplido 73 actividades dentro de las cuales se toman en cuenta las no reportadas y reportadas parcialmente equivalentes al 9% del Plan.

## POR PROCESOS.

La Oficina de Control Interno no realizó seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos con las diferentes dependencias para el periodo en mención. Estos se realizan en los meses de noviembre y diciembre de acuerdo a lo previsto en el programa de auditorías de la OCI vigencia 2016.



## Informes de Seguimiento

La Oficina de Control Interno realizó los siguientes informes de seguimiento en el periodo comprendido entre julio a octubre de 2016:

### INFORMES POR REQUERIMIENTO LEGAL ENTIDADES EXTERNAS

INFORMES POR REQUERIMIENTO LEGAL ENTIDADES EXTERNAS	
Seguimiento al Plan de Mejoramiento con la Contraloría General de la República, cargue al SIRECI. Resolución 7350 del 29 de noviembre de 2013 - Enero y Julio	JULIO
Revisión y envío de la Gestión Contractual del Trimestre a la CGR, a través del SIRECI (Resolución 7350 del 29 de noviembre de 2013)	JULIO
Expedir certificación dirigida a la AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DEL ESTADO sobre registro de gestion e informacion Litigiosa en el Sistema Único de Gestión e Información Litigiosa del Estado(E-KOGUI)	AGOSTO

### INFORMES POR REQUERIMIENTO LEGAL INTERNOS

INFORMES POR REQUERIMIENTO LEGAL INTERNOS	
Seguimiento a las medidas de austeridad en el gasto público en la UARIV (Decretos 1737 y 2209 de 1998 y el 2445 de 2000). (Informe Trimestral para la Directora y seguimiento mensual).	AGOSTO
Seguimiento a la Ley de Transparencia 1712 de 2014	SEPTIEMBRE
Seguimiento Plan Anticorrupcion.	SEPTIEMBRE
Realizar un informe cuatrimestral y pormenorizado del estado del control interno de la Unidad	JULIO
Arqueo Caja Menor - FRV 2016	JULIO



## OTROS INFORMES DE SEGUIMIENTO

OTROS INFORMES DE SEGUIMIENTO	
Elaboración de Informe Seguimiento al Plan de Mejoramiento CGR por auditoria (Resultado del Seguimiento para la CGR)	AGOSTO
Informe de Seguimiento a la ejecución del Plan de Acción (Julio) , Plan Estratégico y Tablero de Control	AGOSTO
Seguimiento Procedimiento de comercialización de bienes a cargo del FRV.	JULIO
Seguimiento a las acciones constitucionales (Tutelas de la Unidad)	SEPTIEMBRE
Seguimiento efectividad a los controles de los procedimientos en los procesos	OCTUBRE

### 3 Eje Transversal Información y Comunicación

#### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

##### FUENTES DE INFORMACIÓN EXTERNA

Información reportada sobre Derechos de Petición:

Se han recibido de julio a octubre de 2016, 228.518 derechos de petición de los cuales se han tramitado en términos 30.253 y fuera de términos 123.682



## Radicados

MES	RECIBIDOS
Julio	35.165
Agosto	64.368
Septiembre	69.094
Octubre	59.891

## Respondidos en término

MES	CONTESTADOS EN TÉRMINOS
Julio	1.872
Agosto	10.302
Septiembre	4.041
Octubre	14.038

## Respondidos fuera de términos

MES	CONTESTADOS FUERA DE TÉRMINOS
Julio	5
Agosto	13.091
Septiembre	51.826
Octubre	58.760



**Debilidades:** Las respuestas a los derechos de petición presentan un retraso de 40.685 respuestas en lo corrido del año 2016, por las siguientes situaciones:

1. Inconvenientes en la radicación de entrada es decir Gestión Documental de la información al GRE.
2. Falta de información en los aplicativos para dar respuesta en tiempos.
3. Retrasos en los Escalamientos para dar respuesta.

En cuanto a los canales de atención presencial, telefónico y virtual, durante el periodo julio a octubre de 2016 se presenta:

**Fortalezas:**

1. 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.
2. La Unidad continúa implementando 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.
3. Los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas al interior de los canales de atención se mantiene con resultados por encima del 90% de satisfacción de los ciudadanos víctimas.

**Debilidades:**

1. La disponibilidad de acceso a los servicios se encuentra limitada por la disponibilidad presupuestal.

**FUENTES DE INFORMACIÓN**

Se cuenta con manuales, guías, protocolos, planes, normatividad tanto interna como externa, acuerdos de intercambio de información, caracterizaciones, procedimientos, formatos y demás documentación que rigen el funcionamiento y organización de la Unidad. La mayoría de esta información se encuentra publicada en la página web en la siguiente dirección:



[http://www.unidadvictimas.gov.co/es/centro-de-documentacion?combine=&field\\_tipo\\_de\\_material\\_tid=All&field\\_fecha\\_de\\_publicacion\\_valu\[e\[value\]\]=](http://www.unidadvictimas.gov.co/es/centro-de-documentacion?combine=&field_tipo_de_material_tid=All&field_fecha_de_publicacion_valu[e[value]]=)

En la intranet en el siguiente link:

<http://intranet.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/formatos-y-manuales>

## **RENDICIÓN ANUAL DE CUENTAS CON LA INTERVENCIÓN DE LOS DISTINTOS GRUPOS DE INTERÉS, VEEDURÍAS Y CIUDADANÍA.**

### **Fortalezas**

- Se cuenta con un plan de trabajo de rendición de cuentas aprobado.
- De manera mensual se realiza seguimiento a la implementación del plan de trabajo.
- SE cuenta con información oportuna para la elaboración de los informes de rendición de cuentas nacional y territorial.

### **Debilidad**

- El operador logístico encargado de gestionar los lugares donde se llevaran a cabo las rendiciones de cuentas del nivel territorial, no ha cumplido con las fechas establecidas.

## **TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL**

El proceso de Gestión Documental se encuentra a la fecha en la actualización y/o elaboración de las tablas de retención documental – TRD, ya existen algunas aprobadas, otras en proceso, validación y/o en trámite según corresponda.

## **POLITICA DE COMUNICACIONES.**

La política de comunicaciones está consignada en la resolución 1044 del 13 de noviembre de 2015. Se encuentra publicada en la página web en el siguiente link:

<http://www.unidadvictimas.gov.co/es/pol%C3%ADtica-de-comunicaciones/11477>



## SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

### MANEJO ORGANIZADO O SISTEMATIZADO DE LA CORRESPONDENCIA

#### GESTIÓN DOCUMENTAL FASE I - CORRESPONDENCIA

Se realizaron ajustes para dar cumplimiento a solicitudes formuladas en el marco del comité de gestión documental, el sistema incluyó facilidades de radicación, digitalización y escalamiento de documentos, además, se desarrolla lo necesario para integrar los sistemas de información fundamentales de la Unidad a cargo de la OTI para avanzar en la unificación de entradas documentales de la Unidad.

Se realizaron las respectivas pruebas funcionales dando aval a los requerimientos solicitados y actualmente la OTI se encuentra realizando capacitaciones a las diferentes áreas de la Unidad en ambiente de pre producción, con el fin de dar a conocer y facilitar el manejo del sistema de información.

#### ORFEO

El Sistema ha sido sujeto de mantenimiento y se han implementado las siguientes funcionalidades:

- Se implementó facilidades de descarga masiva de imágenes a fin de soportar tareas de envío de documentos al territorio, la funcionalidad creada es administrada por el equipo de gestión documental de la Dirección general.
- Se optimizaron las funcionalidades de radicación masiva para soportar más de 1.000 radicados.
- Se crea funcionalidad para cargue masiva de 300 imágenes.
- Se afinaron las consultas para optimizar el rendimiento del sistema.
- Se adelantan las tareas de soporte necesarias para facilitar el cierre de casos en virtud de la entrada de operación del nuevo gestor documental programada para el 2 de enero de 2017.



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

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, cuenta con una herramienta de ERP, sistematizado, organizado como base única de registro y flujo de todos los procesos, así como sus consultas a través de los reportes de salida de información.

Sistema de información que maneja siete (7) módulos del área de Talento Humano y un (1) modulo para el área administrativa, relacionados a continuación:

Talento Humano:

- Nómina
- Viáticos
- 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.

Por otro lado, el sistema de información cuenta con una mesa de servicio de nivel 2 y nivel 1, la cual está a disponibilidad a los líderes funcionales y seguimiento de supervisión. La misma, se encuentra de forma organizada y sistemática y permite registrar las incidencias, solicitudes y con su flujo de solución.

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, Durante el mes de Octubre se encuentra en mejora continua el procedimiento de propiedad planta y equipo que se tiene en etapa borrador para un mayor control de todos los temas del área de almacén.



A continuación se relacionan las fortalezas y debilidades de la herramienta ERP:

### **Fortalezas:**

Herramienta centralizada en una base de datos única, con capacidad para integrarse a diferentes sistemas de información.

Mesa de servicios con soporte en sitio.

Posibilidad de generación de más de 200 reportes de salida de información.

Cuenta con 8 módulos administrativos como son:

#### **NOMINA**

- Liquidación de nómina mensual
- Liquidación de seguridad social mensual
- Liquidación del fondo de cesantías FNA
- Liquidación de nómina mensual
- Ingreso a novedades: Ingresos, Retiros, Incapacidades, Horas Extras, Descuentos – libranzas.

Generación de salida de información Reportes:

Certificados de ingresos y retenciones

- Bancos
- Seguridad social Parafiscales
- FNA
- Liquidación definitiva
- Colillas de pago
- Certificados laborales
- Empleados
- Retroactivo

#### **VIÁTICOS**

- Solicitud de viáticos
- Autorización Jefe
- Liquidación viático
- Aprobaciones de viáticos



- Comisión en curso
- Legalización trámite
- Legalización autorización
- Legalización viáticos
- Pago comisión

#### Generación de Reportes:

- Ordenador del gasto
- Legalización
- Liquidación
- Control de Asociación de documentos
- Control empleados Jefes
- Control de Usuarios

#### INVENTARIOS

- Validación de movimientos de kardex
- Entradas
- Salidas
- Reintegros devoluciones
- Traslados
- Proceso de depreciación
- Cierre año de inventarios

#### Generación de Reportes

- Activos fijos
- Inventarios
- Depreciación

#### HOJAS DE VIDA

Información del personal  
Información de experiencia laboral  
Información de Estudios, idiomas  
Información de habilidades  
Información familiar  
Cargue de información digitalizada como soporte  
Generación de reporte de hoja de vida

#### CAPACITACIONES

Ingreso y control de las capacitaciones institucionales que se desarrollen para la Unidad.

## SALUD OCUPACIONAL

- Control de elementos de Seguridad:
- Control de botiquines, extintores y camillas
- Reporte MEDEVAC
- Seguimiento de COPASO
- Identificación de Riesgos
- Generación de Reportes

## CARRERA ADMINISTRATIVA

Control de evaluación administrativa de los funcionarios que aplican:

- Generación de Reportes

## BIENESTAR LABORAL

- Ingreso y control de los eventos institucionales que se desarrollen para la Unidad
- Generación de Reportes

En el periodo Julio a Octubre de 2016 se realizaron los siguientes avances en materia de adopción o adecuación de instrumentos así:

- Mantenimiento de servicios de información cuya primera versión fue lograda durante la vigencia anterior.
- Entrega de compromisos definidos en la hoja de ruta de sistemas de información, para permitir la alineación con la metodología y recomendaciones de Mintic, estos avances incluyen las versiones iniciales de políticas de calidad, datos, seguridad y arquitecturas.
- Implementación del sistema de información de seguimiento y control de desarrollo (SISCOD) 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.
- Inventario actualizado de sistemas de información mediante el sistema de información de seguimiento y control de desarrollo (SISCOD), permitiendo la unificación de los desarrollos y sistemas de información de la Unidad para las Víctimas y ejecutando el cargue del inventario general como insumo a la mejora del procedimiento de desarrollo y mantenimiento de la OTI.

## Debilidades:



Inventarios:

Errores en la función de Depreciación: El aplicativo no está realizando la actualización de las Cuentas Contables, al efectuar los movimientos de almacén de la Unidad; por tal motivo al generar el reporte de Depreciación, el sistema no lo hace de forma correcta. En consecuencia la conciliación contable de la Propiedad de Planta y Equipos de la UARIV, se está realizando de manera manual.

Viáticos:

La necesidad de integrarse con una herramienta de prevención y Emergencia que mida y alerte los riesgos a Usuarios que realizan comisiones.

El aumento de requerimientos nuevos para personalizar más la herramienta ya funcional.

A continuación, se resume el estado y avance de los principales sistemas implementados o intervenidos entre los meses de Julio a Octubre de 2016:

## 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, sistema integrado por tres Canales Tutelas, PQR y Recursos, en el mes de septiembre se implementó en ambiente productivo el flujo interno para los recursos de apelación que van dirigidos a la oficina asesora jurídica.

Adicionales a estos canales se han generado desarrollos con nuevas funcionalidades como lo son:

Ambiente de Producción:

- Reportes para la Corte Constitucional.
- Funcionalidad y envió de notificaciones hacia las víctimas.
- Puesta en marcha de la fase II de respuesta a recursos atendidos por la OAJ en el marco del plan de trabajo prioritario de la Corte.
- Puesta en marcha de respuesta a derechos de petición a través del módulo de PQRs Fase II en el marco del plan de trabajo prioritario de la Corte.
- Apoyo a la operación con el fin de mitigar el rezago de solicitudes de acciones constitucionales a través de las herramientas Lex Generator y Lex File Transfer, que soporten el cruce masivo de información y optimización de tiempos de respuesta.



- Implementación de las bandejas de actos administrativos y notificaciones para las respuestas inmediatas a los procesos judiciales que requieren prioridad.
- Reportes de seguimiento a instancias con el fin de fortalecer la defensa de la unidad frente a los procesos de Tutelas en sus diferentes instancias.
- Reportes estadísticos con el fin de apoyar la toma de decisiones del grupo de estadísticas y la Subdirección General.
- Optimización en el tiempo de cargue de respuestas de las áreas misionales a través de la herramienta Lex.
- Implementación en la captura del número de resolución asociado a los archivos que son cargados a través del sistema de información.
- Radicación de bandejas de alistamiento a través de Lex Generator para todos los casos que provienen de las radicaciones del sistema de gestión documental y que son distribuidas a través del balanceo de cargas.
- Acompañamiento a los funcionales por medio de capacitaciones para un mejor manejo del sistema de información LEX.

Adicional, se realizan dos tipos de mesas de trabajo:

- Todos los viernes se realizan las mesas de convalidación en las cuales el grupo de desarrollo del sistema de información LEX, apoya el cumplimiento de las diferentes metas definidas por la Dirección General.
- Mesas de análisis y diseño de las solicitudes del grupo de respuesta escrita y los distintos actores de integración que requieren intercambio de información con el sistema de información Lex.

## PAARI

El sistema se encuentra en ambiente de producción, y permite la captura de entrevistas a víctimas asociado al Plan de Atención Asistencia y Reparación Integral PAARI. La encuesta denominada PAARI Unificado cuenta con cerca de 500 preguntas con validaciones, precargues e integraciones con otros sistemas de información de la Unidad.

## SUBSISTENCIA MINIMA

Durante el periodo de julio a octubre de 2016 se implementaron en ambiente productivo los siguientes requerimientos solicitados por el área funcional de la SAAH:

- Implementación de la regla de presunción de carencias con el fin de ampliar el universo de víctimas que reciben atención sin contar con una medición y dentro de los parámetros establecidos.



- Desarrollo de la funcionalidad de recalcu de hogares con carencias y no carencias. Esta se encuentra implementada parcialmente ya que se definió una fase complementaria a la funcionalidad de recalcu de hogares.
- Se implementó la determinación de la vigencia de hogares según requerimiento.
- Mejoras en el módulo de reportes en cuanto cruces de información masiva.

## MODULO DE PAGOS

Modulo integrado en el sistema de información Subsistencia Mínima desde el Modelo en primera fase el cual implemento ajustes con base en la integración de insumos asociados a registro administrativos preparados por la Red Nacional de Información (RNI) para el cálculo de carencias en el sistema de Subsistencia Mínima, los ajustes incluyeron además la gestión de pagos, la generación de salidas para usuarios finales del sistema.

En este periodo se implementaron las siguientes funcionalidades:

- Actualización del sub módulo de cargue de relocalaciones manuales, con el fin de permitir recolocar más de una vez los giros que se reintegren en ambiente productivo.
- Se implementó en el sub módulo de novedades, nueva novedad corrección ortográfica en ambiente de pre producción.

## 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 OTI.

## SGV: Sistema de Gestión de Víctimas

El Sistema de Gestión de Víctimas (SGV) se configura en el reemplazo del actual sistema de gestión de solicitudes (CRM). Fue desarrollado e implementado por OTI atendiendo a las directrices de la Subdirección General en la definición de un sistema propietario, autónomo y escalable que le permita a la Entidad no generar dependencias técnicas sobre los operadores y que atienda las necesidades de los procesos involucrados en la respuesta y atención a nuestros ciudadanos – víctimas.

Se dio inicio a la segunda fase del sistema de información en donde se realizaron mejoras sobre el módulo de consulta de fuentes externas y la integración de nuevas fuentes de información, implementación de reportes para controles de usuario y control de casos, integración con ORFEO para la radicación de recursos de reposición a través de SGV en línea y la implementación de nuevas reglas en el módulo de jornadas en ambiente productivo.



Además, se realizó la implementación en ambiente de pre producción de la funcionalidad de novedades, actualmente en pruebas funcionales.

## FONDO DE REPARACIÓN

Con apoyo de la Oficina de Tecnologías de la Información se dio la implementación del aplicativo Fondo de Reparación cuya finalidad es permitir la administración, control y seguimiento de los bienes que recibe el Fondo de Reparación a las Víctimas, así como la programación, presentación de informes y funciones de calendario con el fin de optimizar los procesos de alistamiento, recepción e inspección y los procesos que se llevan de manera manual.

La utilización del sistema entregado y en ambiente de producción está siendo evaluada por el fondo de reparación en virtud de que le ha sido ofrecida la herramienta SIGYP. El equipo de desarrollo a cargo se encuentra adelantando documentación y afinamiento en el cargue de datos.

## BUZON JUDICIAL

El Formulario para la automatización de la radicación de tutelas a través de la Página Web de la Unidad para las Víctimas y su re direccionamiento al sistema de información ORFEO. Se realizó entrega por parte de la OTI y aprobación por parte de los funcionales el 17 de agosto en ambiente pre producción.

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

La Oficina Asesora de Comunicaciones realiza dos veces al año (en junio y noviembre) una encuesta a las víctimas (cliente externo) para indagar qué tanto conocen las campañas estratégicas de la Unidad, de forma que con sus respuestas se observa si es necesario reforzar determinada campaña.

Para la rendición de cuentas anual se pregunta a las víctimas sobre los temas de interés que les gustaría que se abarcara en dicho evento. Esta pregunta se formula en la página web de la Unidad.

En noviembre se tiene programado un focus group (cliente interno) para evaluar la usabilidad de la página web de la entidad

De otra parte, una vez al año se pregunta a los servidores de la Unidad (cliente interno) sus preferencias en materia de comunicación interna.



UNIDAD PARA LA ATENCIÓN  
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS



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

**Página Web:** la página web ([www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co)) de la Unidad tuvo 757.841 visitas entre julio y octubre del 2016.

**Redes sociales:** entre julio y octubre del 2016, Facebook tuvo 6.136 seguidores nuevos; Twitter, 4.545 y Youtube registra 48.412 visualizaciones de los videos del canal de la Unidad.

Mensualmente, se envía por correo electrónico un boletín para víctimas que llega a 10.000 personas aproximadamente.

Cordialmente,

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

