



UNIDAD PARA LA ATENCIÓN
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS



Informe pormenorizado del estado del Sistema de Control Interno

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Noviembre –Diciembre 2016
Enero-Febrero 2017

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

Oficina de Control Interno

2017

1

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

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:





INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno presenta el avance del Sistema de Control Interno del periodo comprendido entre noviembre y diciembre de 2016 y enero y febrero de 2017, a través del informe pormenorizado de Control Interno teniendo en cuenta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno. El informe recoge el avance, fortalezas y debilidades que cada proceso reporta para el periodo correspondiente.

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*” y de conformidad con el artículo 20 de la citada Resolución, el mismo “*se divulgará entre los servidores públicos y colaboradores de la entidad mediante su publicación en la intranet y entre los grupos de interés mediante su publicación en la página web de la entidad. Se incluirá dentro de los procesos de inducción y reinducción que desarrolle el grupo de gestión de Talento Humano*”.

El Código de Ética se encuentra publicado en la intranet en el siguiente enlace:
http://intranet.unidadvictimas.gov.co/images/docs/politicas/codigo_de_etica.pdf

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

2



La socialización del Código de Ética se realizó mediante los procesos de inducción que realizó el Grupo de Gestión de Talento a los funcionarios que ingresaron a la Entidad entre los meses de Noviembre de 2016 a Febrero de 2017.

Adicional a lo anterior se socializó por SUMA los siguientes Flash informativos:

1. SUMA No. 1340 sobre ¿Que es el Código de Ética y porque es importante tenerlo presente?
2. SUMA 1369 sobre ¡En el 2016 trabajamos con sentido ético y así lo haremos en el 2017!

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 enlace:

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

En la página web se encuentra en el siguiente enlace:

<http://www.unidadvictimas.gov.co/es/resoluci%C3%B3n-no-100-del-5-de-febrero-de-2016/13415>

En el mes de diciembre de 2016, se envió correo masivo a todos los funcionarios socializando las funciones correspondientes a su cargo.

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 2016 se encuentra publicado en la página web en el siguiente enlace:

<http://www.unidadvictimas.gov.co/es/plan-institucional-de-capacitaci%C3%B3n-2016/14842>.

El Plan Institucional de capacitación para el periodo 2017 se encuentra en construcción de acuerdo con los resultados recopilados de la encuesta de Talento Humano aplicada en el



mes de febrero de 2017 a todos los funcionarios y contratistas de la Unidad. Esto se ve reflejado en la publicación SUMA No. 1401.

En los meses de Noviembre de 2016 a Febrero de 2017, se realizaron las siguientes actividades en el marco del Plan Institucional de Capacitación:

- Diplomado en Políticas públicas con énfasis en Derechos Humanos y Enfoque Diferencial. Desarrollado entre el mes de Octubre a Diciembre (22 funcionarios de Carrera Administrativa).
- 12 Seminarios en Políticas públicas con énfasis en Derechos Humanos y Enfoque Diferencial. Desarrollado entre Noviembre y Diciembre (208 funcionarios a nivel nacional) Bogotá, Villavicencio, Pereira, Popayán, Barranquilla, Medellín, Mocoa, Cúcuta y Montería.
- Diplomado Gestión de Proyectos.
- Videoconferencia sobre Régimen Prestacional del Servidor Público. Participaron 280 funcionarios a nivel nacional.
- Sensibilización sobre Control Interno.
- Curso de Gerencia Pública Universidad Nacional de Colombia (25 Funcionarios).
- Jornadas de inducción y reinducción.
- Seguimiento al Programa de Bilingüismo- Inglés con el SENA

Logros y avances a 2016

- En principal logro del año 2016 fue haber realizado por primera vez en cinco años que lleva la entidad un proceso de capacitación y actualización para funcionarios y contratistas, dentro del programa de Reinducción denominado “El Talento Humano comprometido con las Víctimas” el cual fue desarrollado por el nivel directivo y profesionales de las diferentes áreas a nivel nacional. En este proceso participaron funcionarios y contratistas bajo la modalidad de actualización.

Debilidades:

- Concientizar al nivel directivo y coordinadores sobre la importancia de la asistencia de los funcionarios a las diferentes capacitaciones que se convoquen.
- Contar con un presupuesto que permita cubrir a todos los funcionarios de la entidad y que se puedan desarrollar todas las actividades establecidas en el Plan Institucional de Capacitación.



- Articulación de agendas de capacitación, a través de Talento Humano de los diferentes procesos a nivel central y en el territorio.

El Programa de Inducción se ha venido desarrollado de manera mensual para los funcionarios que ingresan a la entidad, así como en el mes de noviembre se dio cierre a las jornadas de reinducción y actualización en la Dirección Territorial Cauca.

PROGRAMA DE BIENESTAR Y PLAN DE INCENTIVOS (ANUAL)

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 Programa de Bienestar Social e Incentivos 2016 se encuentra publicado en la página web en el siguiente enlace: <http://www.unidadvictimas.gov.co/es/programa-de-bienestar-e-incentivos-2016/14839>.

El Programa de Bienestar Social e Incentivos para el periodo 2017 se encuentra en construcción de acuerdo con los resultados recopilados de la encuesta de talento humano aplicada en el mes febrero de 2017 a todos los funcionarios y contratistas de la Unidad.

En los meses de Noviembre de 2016 a Febrero de 2017, se realizaron las siguientes actividades en el marco del Programa de Bienestar Social e Incentivos:

- Asesoría y acompañamiento técnico a los servidores públicos interesados en la oferta de servicios de la Caja de Compensación familiar Compensar en la sede de Afinsa.
- Pasadías en las Direcciones Territoriales: Caquetá y Huila, Central, Eje Cafetero, Cauca, Magdalena y Sucre, Nariño, Atlántico, Bolívar, Chocó, Magdalena Medio, Santander, Cordoba, Valle, Urabá, Putumayo, Cesar y Guajira, Meta y Llanos Orientales.
- Actividad recreativa para los hijos de los funcionarios a nivel central y territorial.
- Entrega de resultados a nivel central y en 32 ciudades a nivel territorial.
- Jornada, premiación y cierre de miniolimpiadas.
- Entrega de incentivos a 9 funcionarios.
- Desarrollo de 15 jornadas de autocuidado a nivel central y territorial.



Logros y avances a 2016

- En el mes de noviembre y diciembre aumentó en la Unidad para las Víctimas el (95%) de participación de los Servidores Públicos en las actividades de Bienestar Social.
- En noviembre y diciembre hubo cobertura total en las 20 Direcciones Territoriales en la actividad denominada “Días de Bienestar”.
- Incremento del 95% en la cobertura de las actividades de promoción y prevención, culturales y recreativas en Bogotá, incluyendo a los contratistas directos de la Unidad.
- Incremento del 95% en la cobertura de las actividades recreativas para los niños y adolescentes de los funcionarios de planta y contratistas directos de la Unidad.

Debilidades:

- En la mayoría de las sedes de la Unidad de Bogotá, la infraestructura es inadecuada para generar ambientes y actividades alusivos al tema de bienestar.
- La dispersión de las sedes de la Unidad dificultan realizar muchas actividades con cubrimiento total.
- La alta carga laboral de los funcionarios se presenta en oportunidades como una causa para asistir a las actividades programadas.

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.

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

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
- MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONALES ADOPTADOS Y DIVULGADOS
- OBJETIVOS INSTITUCIONALES
- PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS

Durante el lapso mencionado, la Unidad Para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, realizó la planeación estratégica la cual cambio su enfoque a uno orientado a resultados, lo cual generó un cambio en la forma de ver la Entidad y romper ciertos paradigmas para comprender el nuevo enfoque.

Bajo esta metodología se tuvo en cuenta la misión, visión de la entidad los cuales ya habían sido adoptados. Estos fueron revisados y planteados en el documento denominado “Plan Indicativo 2014 - 2018”, el cual parte de los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo la puesta en marcha de la Ruta Integral y la suscripción del Decreto 2569 de 2014, hasta la construcción del paquete de indicadores a través de los cuales se medirá la gestión de la entidad, alineándolos a las metas consignadas al Plan Nacional de Desarrollo. Este



documento también incluye la visión, misión, grupos de interés, objetivos estratégicos, entre otros y se dan lineamientos acerca de la construcción del plan de acción de la Entidad.

Así mismo, durante el periodo de noviembre 2016 y febrero de 2017, se adelantó junto con el Departamento Administrativo de la Función Pública, la revisión y actualización de la cadena de valor de la Entidad, en donde se definen de una manera más clara los clientes y sus partes interesadas.

Por otro lado, la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, formuló el plan de acción del nivel central, sin embargo, se adelantó una revisión por parte de un asesor externo quien lideró la planeación estratégica orientada a resultados, con el fin de avalar las actividades e indicadores formulados en el plan de acción del nivel central. De acuerdo con lo anterior, se inició la formulación del plan de acción territorial, partiendo de 4 insumos a saber:

1. Focos estratégicos y objetivos de la planeación.
2. Indicadores de los procesos misionales del nivel central.
3. Indicadores de gestión propios de cada Dirección Territorial.
4. Lineamientos generales de la Subdirección General, teniendo en cuenta los temas de posconflicto y paz.

Debilidades:

En cuanto a las debilidades en este componente se debe mencionar los tiempos que tomó la planeación estratégica 2017 y la construcción del plan de acción territorial, el cual a la fecha de corte no se contaba totalmente definido.

Modelo de Operación por Procesos

- **MAPA DE PROCESOS**
- **DIVULGACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS**
- **PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN QUE INCLUYA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS**

Durante el lapso mencionado, la Unidad Para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, recibió la certificación al Sistema de Gestión de Calidad, bajo las normas ISO 9001;2015 y NTCGP 1000;2009, para los procesos del nivel central y las Direcciones Territoriales de Valle del Cauca y Urabá – Darién.



Así mismo, en trabajo articulado con la Secretaria General se realizó la revisión del mapa de procesos cuyo resultado fue la optimización y reducción de procesos, así como un cambio en el bosquejo de mapa de procesos.

Por otro lado, se adelantó el ajuste al procedimiento de control de documentos y todos los formatos relacionados, con el fin de implementarlo en la vigencia 2017. Se está a la espera de la aprobación para la posterior socialización e implementación de los mismos.

En cuanto a la evaluación de la satisfacción del cliente y partes interesadas, a través de los puntos de atención y/o centros regionales, se aplica una encuesta con el fin de medir la percepción del cliente con relación a la información recibida en los mismos. De igual manera, se tiene contemplado para la vigencia 2017, modificar la metodología de satisfacción del cliente.

Debilidades:

No se cuenta con un mecanismo efectivo para socialización de los procedimientos al nivel nacional y territorial. Así mismo, en algunos procedimientos no se visualiza la incorporación del enfoque diferencial.

Por otro lado, falta de articulación con el nivel territorial para la construcción de los procedimientos.

Estructura Organizacional

La Unidad cuenta con un organigrama el cual se encuentra publicado en la página web en el siguiente enlace: <http://www.unidadvictimas.gov.co/es/organigrama-de-la-unidad/15530>

Indicadores de Gestión

- **DEFINICIÓN DE INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD, QUE PERMITEN MEDIR Y EVALUAR EL AVANCE EN LA EJECUCIÓN DE LOS PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS**
- **SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES**
- **REVISIÓN DE LA PERTINENCIA Y UTILIDAD DE LOS INDICADORES**



Durante el lapso mencionado, la Unidad definió los indicadores del plan de acción del nivel central. Para esto, se adelantó una revisión por parte de un asesor externo quien lideró la planeación estratégica orientada a resultados, con el fin de avalar las actividades e indicadores formulados en el plan de acción del nivel central. De acuerdo con lo anterior, se inició la formulación del plan de acción territorial, partiendo de 4 insumos a saber:

1. Focos estratégicos y objetivos de la planeación.
2. Indicadores de los procesos misionales del nivel central.
3. Indicadores de gestión propios de cada Dirección Territorial.
4. Lineamientos generales de la Subdirección General, teniendo en cuenta los temas de posconflicto y paz.

Así mismo, es importante precisar que a través de la herramienta del seguimiento a los proyectos de inversión – SPI, del DNP, se hace un seguimiento mensual a los indicadores establecidos en los proyectos de inversión.

Debilidades:

No se emiten alertas de manera oportuna a los procesos. Así mismo, el nivel territorial tuvo una serie de indicadores en el plan de acción cuyo seguimiento no dependía de ellos, sino del nivel nacional.

Por otro lado, no se tenían claros los criterios para revisar los seguimientos presentados en los planes de acción territorial

Políticas Institucionales

- **ESTABLECIMIENTO Y DIVULGACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE OPERACIÓN**
- **MANUAL DE OPERACIONES O SU EQUIVALENTE ADOPTADO Y DIVULGADO**

Durante el lapso mencionado, la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, adelantó la modificación al procedimiento de control de documentos, el cual contiene las políticas de operación, con el fin de implementarlo en la vigencia 2017. Se está a la espera de la aprobación para la posterior socialización e implementación de los mismos.

Para la vigencia 2017, se tiene contemplado la actualización del Manual del Sistema Integrado de Gestión.



Componente Administración del Riesgo

Administración del Riesgo

- **DEFINICIÓN POR PARTE DE LA ALTA DIRECCIÓN DE POLÍTICAS PARA EL MANEJO DE LOS RIESGOS**
- **MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL**
- **DIVULGACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL Y SUS POLÍTICAS**

Durante el lapso mencionado, la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, actualizó la metodología de administración de riesgos articulando de manera integral todos los riesgos que se gestionan al interior de la Unidad. (Gestión, corrupción, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información, ambientales, riesgos públicos y financieros).

Al interior de la Entidad, se conformó un equipo de riesgos, crisis y comunicaciones estratégicas, desde el cual se gestionarán todas las etapas de la administración del riesgo. Dicha metodología será aprobada en el mes de marzo de 2017. En cuanto al mapa de riesgos institucional, se realizarán jornadas con cada uno de los procesos, con el fin de actualizarlos, dicha actividad, deberá finalizarse en el mes de abril de 2017.

Identificación del Riesgo

Debilidades:

- Los procesos necesitan capacitación con respecto a identificación, análisis y redacción de riesgos.
- Existe desconocimiento de los riesgos asociados a los procesos por parte de los servidores públicos que ejecutan los controles.
- Los procesos requieren mayor capacitación con respecto a la identificación, análisis y redacción de riesgos. Así mismo, 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

Debilidades:

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

Producto de esta revisión la OCI 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, 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, se encuentran riesgos con debilidades en la identificación de causas y controles que pueden permitir la materialización de los mismos. A la fecha existen procesos misionales con riesgos materializados y sin planes de tratamiento contundentes.

Hay procesos que cuentan con riesgos de corrupción y no tienen controles, ejemplo Gestión de Comunicaciones, a pesar de no contar con controles el mapa de riesgos fue aprobado, sin acordar un compromiso de creación de controles para su aprobación.

Los controles en la mayoría de procesos presentaron debilidades en su ejecución, algunos ejemplos son: documentos sin firmas, comités no oficializados mediante resolución, ausencia de una adecuada verificación de usuarios creados en aplicativos vs los usuarios que reportan como vinculados a operador y entidad, acuerdos de



confidencialidad sin firma de autorización, entrega de contratos sin validación del personal que lo solicita, entre otros que se amplían en los informes individuales por cada proceso.

Controles muy amplios que dificultan el seguimiento, ejemplo: pruebas de ethical hacking, reglas de firewall, entre otros.

Existen controles que no se relacionaron en el mapa de riesgos, pero los ejecutan los procesos, como es el caso de Gestión de la Información.

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.

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

Componente de Auditoría Interna.

Auditoría Interna

La Oficina de Control Interno ha generado durante el periodo noviembre diciembre de 2016 los siguientes informes de auditoría:



Auditoria al Grupo de Respuesta escrita y a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria encargadas de atender (quejas, reclamos y sugerencias a la ciudadanía por parte de la UARIV). Seguimiento a los planes de mejoramiento suscrito, en cumplimiento del artículo 76 de ley 1474 de 2011, decreto 124 de 2016 y la estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano (diciembre 2016).

Componente de Planes de Mejoramiento.

Planes de Mejoramiento

INSTITUCIONAL. La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas ha suscrito trece (13) planes de mejoramiento con la Contraloría General de la República, entre el 2013 y el 2016. El ente de control ha generado en el desarrollo de sus auditorías y actuaciones especiales doscientos ochenta y un (281) hallazgos y diez (10) funciones de advertencia.

Auditoria-Actuación Especial	No. Hallazgos	Funciones de Advertencia
ACTUACION ESPECIAL INDEMNIZACIONES	5	1
ACTUACION ESPECIAL PARTICIPACIÓN	19	
ACTUACIÓN ESPECIAL SEGUIMIENTO MEDIDAS ASISTENCIA, ATENCION, PROTECCION, PREVENCION	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	
AUDITORIA -DERECHO DE PETICIÓN CASO MAMBUSCAY	3	
Total General	281	10

De los doscientos ochenta y un (281) hallazgos, se ha generado setecientos cincuenta y ocho (758) acciones de mejora con mil treinta y dos (1.032) actividades y mil cuarenta y tres (1.043) unidades de medida.

Frente al total del Plan de Mejoramiento la Unidad a diciembre 31 de 2016 cuenta con un avance de 80% (832) de unidades de medidas ejecutadas; 4% (45) de unidades de medidas en ejecución; 6% (59) de unidades de medidas no reportadas, 6% (65) de unidades de



medida reportadas y ejecutadas fuera de término, y 4% (42) 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 86% de avance.

POR PROCESOS.

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a los siguientes planes de mejoramiento suscritos con las diferentes dependencias en el mes de diciembre de 2016:

1. Comunicaciones
2. RUV vs. Indemniza
3. DT - Central
4. DT - Chocó
5. OTI
6. SRI - Gestión de la publicación y descarga de cartas de indemnización administrativa de la herramienta indemniza
7. SRI - Reprogramaciones de Indemnización Administrativa
8. DGSH - Herramientas de gestión para pago de AH
9. DT - Norte de Santander
10. TH - Trámite de Comisión y Servicio al Exterior
11. FRV- Contratación
12. Reparación Colectiva
13. Austeridad
14. Administrativa - Papelería, Inventarios y GD
15. Ejecución Contractual y Supervisión
16. FRV - Contable
17. Gestión Nómina
18. FRV - Administración de Bienes
19. FRV - Proyectos Productivos
20. FRV - Nuevas Fuentes
21. Gestión Contractual Procesos vigencia 2013
22. Convenio Interadministrativo de Cofinanciación 1629 - 2013- Nariño
23. Construcción y Dotación 1628 - 2013 Centro Regional Buenaventura
24. Certificaciones SNARIV
25. Orden de Compra No. 1188 de 2014 suscrita con Millenium Phone Center S.A
26. DT - Caquetá - Huila
27. PQR



Informes de Seguimiento

La Oficina de Control Interno realizó los siguientes informes de seguimiento en el periodo comprendido entre noviembre, diciembre de 2016 y enero, febrero de 2017:

INFORMES POR REQUERIMIENTO LEGAL ENTIDADES EXTERNAS

- Seguimiento al Plan de Mejoramiento con la Contraloría General de la República, cargue al SIRECI. (enero 2017).
- Revisión y envío de la Gestión Contractual del Trimestre a la CGR, a través del SIRECI (enero 2017).
- Expedir certificación dirigida a la AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DEL ESTADO (febrero 2017).
- Rendición de la Cuenta Fiscal Anual y envío a la Contraloría General de la República (marzo 2017).
- Plan de Mejoramiento comisión de cuentas para la Cámara de Representantes (febrero 2017).

INFORMES POR REQUERIMIENTO LEGAL INTERNOS

1. Informe seguimiento Sinergia – (Diciembre 2016).
2. Informe seguimiento Modelo Integrado de Planeación y Gestión - (Diciembre 2016).
3. Seguimiento a Mapas de Riesgos Institucional y de Corrupción (se hizo el seguimiento en octubre pero el informe se emitió en diciembre) (Diciembre 2016).
4. Informe Pormenorizado de Control Interno (Diciembre 2016).
5. Arqueo caja Menor FRV (Diciembre 2016).
6. Arqueo Caja Menor 116 Talento Humano (Diciembre 2016).
7. Arqueo Caja 116 Menor Viáticos (Diciembre 2016).
8. Seguimiento Plan Anticorrupción. (enero 2017)
9. Seguimiento Mapa de Riesgos institucional y corrupción (enero 2017)
10. Evaluación Institucional por Dependencias Plan de Acción y Plan Estratégico. (febrero 2017).

OTROS INFORMES DE SEGUIMIENTO

1. Informe de seguimiento Plan Anual de Adquisiciones (Noviembre 2016).
2. Informe de seguimiento al Programa de Gestión Documental (Diciembre 2016).
3. Informe Proyectos de Inversión (Noviembre 2016).



4. Elaboración de Informe Seguimiento al Plan de Mejoramiento CGR (Resultado del Seguimiento para la CGR) (febrero 2017).

3 Eje Transversal Información y Comunicación

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

FUENTES DE INFORMACIÓN EXTERNA

Información reportada sobre Derechos de Petición:

- Constante actualización del Formulario de Radicación derechos de petición, Quejas y Reclamos dispuesto en <http://www.unidadvictimas.gov.co/es/servicio-al-ciudadano/formulario-de-radicacion-derechos-de-peticion-quejas-y-reclamos/11137>
- Concentración del proceso de atención, trámite y respuesta a peticiones en el gestor de procesos LEX de propiedad de la Entidad.
- Publicación mensual del informe de gestión en la página de la entidad. <http://www.unidadvictimas.gov.co/es/informes-servicio-al-ciudadano/informes-canal-escrito/175>
- Disminución del 37% en la radicación de peticiones, quejas y reclamos para el año 2016 respecto del año inmediatamente anterior.
- Implementación de la estrategia de acompañamiento in situ de las direcciones misionales, a fin de optimizar los tiempos de respuesta escrita a peticiones, quejas y reclamos.
- Representación de los Directores Territoriales respecto de solicitud de reuniones, citas, entrevista o encuentros con el Director General, de acuerdo a su complejidad, a través de la Resolución 156 de 28 de febrero de 2017.



Debilidades:

- Falta de disponibilidad de información en línea de las direcciones misionales para dar respuesta de fondo a peticiones, quejas y reclamos.
- Tiempos de radicación de peticiones, quejas y reclamos a cargo del Grupo de Gestión Administrativa y Documental inciden negativamente en la oportunidad de respuesta escrita a peticiones, quejas y reclamos.
- Peticiones radicadas en Quiscos Virtuales donde el documento no es legible.

En cuanto a los canales de atención presencial, telefónica y virtual, durante el periodo noviembre, diciembre 2016 y enero, febrero de 2017 se presenta:

1. Atención brindada a través de 175 puntos de atención y centros regionales donde la Unidad hace presencia y brinda atención directa a las víctimas.
2. Se brindó atención a 1`064.664 víctimas realizándoles recepción de 1`392.128 solicitudes en los diferentes procesos, las cuales fueron realizadas para el corte de información establecido.
3. Participación en la elaboración de la resolución 156 del 28 de febrero de 2017, por medio del cual se reglamenta el derecho de petición verbal en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.
4. Se realizaron 213 jornadas o ferias de servicio a nivel nacional durante el tiempo establecido para el reporte de la información.
5. Se brindó atención a través del canal telefónico a 1.228.418 solicitudes en el periodo. Distribuidos por servicio como se muestra en la siguiente tabla:

Indicadores Servicio	Total General
Llamadas Contestadas Inbound	888.961
Llamadas Contestadas Videollamada	53.868
Transacciones contestadas Chat	155.713
Atenciones SMS CHAT	73.364
Registros Efectivos Outbound	56.512
Total General	1.228.418

6. Se cuenta con un sistema ágil de turnos implementado en la mayoría de los puntos de atención.



Debilidades:

Cuando se hace referencia a limitaciones por disponibilidad presupuestal, específicamente se habla de las dificultades que se evidencian en la contratación de recurso humano que permita fortalecer la capacidad de respuesta de la Unidad para las Víctimas, lo que en algunos momentos afecta la oportunidad de respuestas en tiempos frente a la atención solicitada; por ejemplo, se habla del canal telefónico y virtual cuando la demanda de servicio de Inbound es superior a la capacidad de respuestas de los orientadores telefónicos y por tanto el nivel de servicio no es el más óptimo. Esto se debe a que por disponibilidad presupuestal no se pueda contratar más personas para el apoyo en la prestación de los servicios.

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. 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

Durante el lapso mencionado, la Unidad Para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas contó con un plan de trabajo de rendición de cuentas aprobado, el cual se implementó en su totalidad. De igual manera, se realizó seguimiento a la implementación del plan de trabajo, este seguimiento culminó en el mes de diciembre donde se validó la publicación de los resultados de las encuestas.

Por último, se elaboró y público el informe de rendición de cuentas nacional y territorial.



Debilidad

El operador logístico encargado de gestionar los lugares donde se llevaron a cabo las rendiciones de cuentas del nivel territorial, no cumplió con las fechas establecidas por lo que en algunas ocasiones la Unidad se vio obligada a reprogramar la rendición de cuentas territorial.

TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

A finales de la vigencia 2016 y comienzos de la vigencia 2017 el proceso de gestión documental logro terminar la aprobación de las 36 TRD de las dependencias de la Unidad donde en la última aprobación se encontraban las siguientes TRD: Dirección General, Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de control interno, Oficina de Tecnología de la Información, Mujeres y Género, Niñez y Juventud, Personas con habilidades y capacidades diversas, Defensa judicial, Actuaciones Administrativas y Conceptos, Grupo de Respuesta Escrita, Secretaria General, Gestión del Talento Humano, Gestión Contractual, Gestión Financiera y Contable, Gestión Administrativa y Documental, Control Interno disciplinario, Dirección de Gestión Interinstitucional, Subdirección Coordinación SNARIV, Subdirección Coordinación Nación Territorio, Subdirección de Participación, Dirección de Gestión Social Humanitaria, Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, Subdirección de Prevención y Emergencias, Dirección de Reparación, Subdirección de Reparación Individual, Subdirección de Reparación Colectiva, Retornos y Reubicaciones, Fondo de Reparación Víctimas, Subdirección Red Nacional de la Información, Dirección de Asuntos Étnicos, Pueblos y Comunidades Indígenas, Reparación y Atención pueblo rom o gitano, Reparación atención de comunidades negras, afros, raizales y palenqueros.

Esta aprobación fue realizada por el comité institucional de desarrollo administrativo de la Unidad, posterior a esto se comenzó a realizar la elaboración de las TRD de todas las Direcciones Territoriales consiguiendo la validación de: Meta y Llanos Orientales, Bolívar, Eje Cafetero, Cordoba, Atlántico, Urabá del Darién, Sucre, Norte de Santander y Arauca.

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

Durante el periodo comprendido entre noviembre, diciembre de 2016 y enero y febrero de 2017, el proceso de gestión documental en cuanto a la sistematización de la correspondencia, viene adelantando pruebas funcionales que han permitido identificar mejoras a la herramienta en particular con los procesos de respuesta escrita que comprende respuestas de tutelas, PQR, incidentes entre otros y registro de las víctimas que es lo relacionado con el formato único de declaración de las víctimas, de igual forma se realizó el cargue de información a la herramienta de gestión de correspondencia consiguiendo parametrizar a 931 usuarios, a estos usuarios además de cargarlos se les definió los perfiles dentro de la herramienta, así mismo se realizó el cargue de las entidades y los destinatarios de la correspondencia de salida, finalmente el proceso de gestión documental logro tener una herramienta mecánica para la radicación de la correspondencia en los puntos de radicación a cargo del proceso de gestión documental que sirve como estrategia de choque para los momentos en que la herramienta de gestión de correspondencia no esté en funcionamiento.

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

Lo relacionado a continuación se implementa para el cierre del año 2016, generando que la usabilidad de todos aquellos cambios se denoten para los meses enero, febrero y en adelante del 2017, en este orden, la OTI hace entrega de los productos y la usabilidad del mismo depende de las condiciones administrativas de las áreas como son el manejo del portal web para nómina del cual se programa realizar un uso y apropiación para lograr que los usuarios se capaciten en el manejo del portal.

Entre enero y febrero de 2017 se mantiene estables temas prioritarios como la nómina y el proceso de viáticos sin presentar novedades. Toda la herramienta del ERP, está en ambiente web, con base de datos única de registro y flujo de todos los procesos, mesa de ayuda, así como sus consultas a través de los reportes de salida de información.

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



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.

Debilidades:

AREA FINANCIERA

Surge la necesidad de optimizar procesos de financiera en cuanto a su operación, como:

Archivos planos para RP, reportes específicos, entre otros, los cuales no se integran al SIIF si no que agilizan las operaciones internas y de integralidad principalmente con nómina, viáticos e inventarios.

VIÁTICOS

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

A continuación, se resume el estado y avance de los principales sistemas implementados o intervenidos entre los meses de noviembre, diciembre del año 2016 e inicios del año 2017 (enero y febrero):

MESA DE INTEROPERABILIDAD

La dirección de la Unidad evidenció la necesidad de intercambiar información entre los diferentes equipos de trabajo de la Unidad evitando mecanismos no automatizados que afectan la agilidad de los procesos y que se originaban en la existencia de sistemas de información formulados, desarrollados y mantenidos por equipos de trabajo no controlados por la Oficina de Tecnologías de la información.

A fin de superar en el corto plazo algunas de las necesidades de intercambio de información la Dirección realizó mesas de trabajo que han permitido superar las deficiencias más críticas que afectan la gestión de la entidad, a continuación, se describen algunos de sus logros:

HOJA DE RUTA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Con el fin de alinear la gestión de los sistemas de información se desarrollaron actividades tendientes a incorporar elementos de base en desarrollo de las recomendaciones formuladas por la arquitectura TI Colombia de Mintic, los resultados entregados a 2016 incluyen:

- Plan de desarrollo de arquitectura y seguimiento.
- Lineamientos para políticas de calidad.
- Lineamientos de desarrollo de software aplicable en la implantación y apropiación de la plataforma adquirida por la Unidad.



- Lineamientos de políticas de datos.
- Lineamientos de políticas de desarrollo.
- Lineamientos de políticas de pruebas.

GESTIÓN DOCUMENTAL FASE I – CORRESPONDENCIA

Una vez realizadas las pruebas funcionales, y dada la aceptación del sistema por parte del equipo funcional se culminó la primera fase de capacitación 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.

El sistema entregado atiende la gestión manual de la correspondencia y para los procesos automatizados que asocian otros sistemas de información, la Oficina de Tecnologías ha implementado facilidades de radicación de entrada y salida que aprovechan los servicios de información entregados por el proveedor de la plataforma, las pruebas de dichas integraciones aún se ejecutan al cierre de este informe, además las facilidades presentadas por la herramienta implican que luego de hacer un diagnóstico debe estudiarse la posibilidad de modificar la forma en que los procedimientos aplican la gestión de los documentos a fin de aprovechar las capacidades propias del sistema de gestión documental.

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

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

Durante el periodo se realizaron en ambiente productivo mejoras en reportes como la consulta de tipo y estado de requerimientos e informe detallado de actividades según obligaciones contractuales, se implementó la funcionalidad de creación automática de la actividad de documentación y envió de correo como notificación al documentador al crear un requerimiento.

Además, se realizó actualización de objetos y actividades contractuales para el año 2017 y del inventario de sistemas de información, permitiendo la unificación de los desarrollos y sistemas de información de la Unidad para las víctimas como mejora del procedimiento de desarrollo y soporte de la Oficina de Tecnologías de la Información.

LEX



La herramienta creada por la Oficina de Tecnologías de la Información para la Oficina Asesora Jurídica, actualmente es administrada por el grupo de respuesta escrita (GRE) con el propósito de dar control, seguimiento y respuesta a la atención de acciones constitucionales y derechos de petición. LEX, es un sistema integrado por tres canales tutelas, PQR y recursos.

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

- Integración LEX y ORFEO en su fase 2 y se realizó ajuste de dependencia usuario de LEX OAJ.
- Regla de asignación misma actividad por instancia posterior tutelas (Inclusión actividad archivar proceso).
- Ajustar LEX FILE TRANSFER en recursos.
- Árbol de pretensiones de recursos.
- Faltante consulta información de SGV fuentes externas.
- Creación de reporte de pendientes OAJ.
- Descentralización PQR Medellín y Villavicencio.
- Optimizar cargue de insumos desde las áreas misionales (cargue plantilla 500 registros).
- Faltante consulta información de SGV fuentes externas.
- Funcionalidad par la captura de información de Género para Accionantes, Recurrentes y PQR.
- Depuración de casos Doblemente abiertos por expediente.
- Paralelamente, se realiza soporte y mantenimiento transversal al sistema de información LEX por medio de la mesa de servicios tecnológicos, a través de los correos soporte.oti y soportelex.

PAARI

Durante el periodo reportado el sistema se ha mantenido en ambiente de producción, y permite la captura de entrevistas a victimas 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. La gestión de desarrollo además abarca soporte y trámite a incidencias y solicitudes reportadas frente a este sistema.

SUBSISTENCIA MINIMA

- Durante el periodo de noviembre y diciembre de 2016 se implementaron en ambiente productivo los siguientes requerimientos solicitados por el área funcional Subdirección de atención y asistencia humanitaria:

Ajustes de resolución los cuales abarcan las siguientes reglas:



- Ajuste de porcentaje de montos.
- Ajuste al redondeo del monto total al 20 mil más cercano hacia arriba.
- Redondeo del giro al mil más cercano hacia abajo.
- Monto mínimo de 200 mil.
- Distribución de giros cuando corresponden a varios giros menores a 200 mil, la colocación debe realizarse en uno solo.
- Los registros administrativos no tendrán una vigencia, se solicitó eliminar la regla de la vigencia de 4 años, como consecuencia se eliminarán las presunciones por las rutas B y D.

Ajustes en módulo de reportes:

- Se ajusta el campo de fechas de colocación de giros que actualmente se encuentren en el banco.
- Se ajusta el estado de valoración de las mediciones activas optimizando la funcionalidad de consulta de estado de valoración transversal en los módulos de la herramienta.
- Procesamiento manual del recalcular de mediciones.

En los meses de enero y febrero de 2017, se realizó el diseño funcional, procedimental y la plantilla de activaciones para la ruta F Presunciones la cual tiene como finalidad atender los casos de sanciones de atención humanitaria y que a su vez abarca dos tipos de solicitudes en primer lugar el pago Individual de órdenes judiciales excepcionales y en segundo lugar el pago hogar de órdenes judiciales y especiales, actualmente se encuentra en etapa de pruebas funcionales.

A su vez se realiza soporte al sistema de información subsistencia mínima fase II durante todo el periodo.

MODULO DE PAGOS

Modulo integrado en el sistema de información subsistencia mínima desde el modelo en primera fase, el cual implementó 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 desplegaron en ambiente de producción las siguientes funcionalidades:

- En el sub módulo de novedades, la nueva novedad corrección ortográfica.
- Se ajustó el reporte de histórico por documento.



ACTOS ADMINISTRATIVOS DE SUBSISTENCIA MINIMA

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

Las solicitudes de mantenimiento comprenden mejoras en reglas, párrafos y ajustes en plantillas como también salidas por medio de reportes y ajustes a los mismos, mediante los cuales el equipo ha optimizado sus procesos de análisis y seguimiento.

SUPERACION DE LA SITUACION DE VULNERABILIDAD

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

PAARI ADOLESCENTES

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

ORFEO

Durante este periodo se han implementado las siguientes funcionalidades en ambiente productivo:

- Modificación servicios integración Orfeo – LEX.
- Se realizó funcionalidad de permiso para cargar imágenes masivas.
- Se realizó funcionalidad de permiso para archivar.
- Se realizó la funcionalidad para descargar imágenes masivas.
- Se realizó funcionalidad de permiso descargar imágenes masivas.
- Se realizó funcionalidad de permiso descargar radicados en su dependencia.
- Modificación solicitada por comunicaciones relacionada con el frontend de Orfeo.

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



SGV: (SISTEMA DE GESTIÓN DE VÍCTIMAS)

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

Además, se implementaron los siguientes reportes para control y seguimiento del área funcional:

- Reporte para el grupo de gestión de solución.
- En el módulo de carga masiva se agregó reporte que permite descargar todos los casos de la bandeja de un usuario.
- Desarrollo del servicio automático de envío de correos fallidos y su retroalimentación mediante reporte.

Actualmente se dio paso a ambiente productivo (no en operación), al módulo entrevista de caracterización el cual reemplazara el actual PAARI que tiene como finalidad la captura de entrevistas a víctimas asociado al plan de atención asistencia y reparación integral, además la retroalimentación de este módulo se ve reflejada en el reporte resumen encuesta

BUZON JUDICIAL

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. Durante este periodo se implementó cambio en los tipos de procesos, parametrización de los usuarios de radicación y recepción de los mismos en el buzón judicial y paso a ambiente de 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.



UNIDAD PARA LA ATENCIÓN
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS



Para la rendición de cuentas anual se realiza una encuesta 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. <http://www.unidadvictimas.gov.co/es/poll>

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

Se realizará un Plan de Mejoramiento para la prueba de usabilidad en mayo.

MEDIOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN CON QUE CUENTA LA ENTIDAD

Página Web: la página web (www.unidadvictimas.gov.co) de la Unidad tuvo 613.180 visitas entre noviembre del 2016 y febrero del 2017.

Redes sociales: entre noviembre y febrero, Facebook tuvo 7.822 seguidores nuevos; Twitter, 3.506 y Youtube registra 34.499 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