

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN: FECHA: PÁGINA: 1 DE 16

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	18	Mes:	12	Año:	2014
------------------------------	------	----	------	----	------	------

Oficina Control Interno
Informe
Informe de Seguimiento Modelo Integrado de Planeación y Gestión vigencia 2014

1. Objetivo

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

2. Alcance

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

3. Marco Normativo

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

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

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

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

Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. (Estatuto Anticorrupción).

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

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: VERSIÓN: FECHA: PÁGINA: 2 DE 16
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. Metodología

Dando cumplimiento al plan de trabajo fijado, se realizaron requerimientos escritos por correo electrónico a la Oficina Asesora de Planeación, Grupo de Servicio al Ciudadano, Grupo de Talento Humano, Gestión Administrativa y Documental, Oficina de Tecnologías de la

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN: FECHA: PÁGINA: 3 DE 16

Información, Subdirección de la Red Nacional de la Información con el objeto de obtener evidencia suficiente, confiable, relevante y útil que le permita a la OCI fundamentar sus opiniones, conclusiones y recomendaciones para el seguimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión con corte al mes de septiembre de la vigencia 2014.

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

5. Análisis, observaciones

a) Criterios de Evaluación según la OCI

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

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

b) Estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión consta de 89 indicadores de los cuales se van a evaluar 79 equivalente al 89%, el 11% remanente de los indicadores inician en fechas posteriores al corte de evaluación. El 76% de las actividades se concentran en las siguientes políticas: 1. Eficiencia Administrativa, 2. Gestión del Talento Humano y 3. Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano.

Tabla 1

POLÍTICA	NO. INDICADORES	%	EVALUADOS	%
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	21	24%	21	27%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	16	18%	15	20%
GESTIÓN FINANCIERA	8	9%	8	10%
GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO	3	3%	3	4%
REQUERIMIENTOS GENERALES	8	9%	8	10%
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	33	37%	22	29%
Total general	89	100%	77	100%

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

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN: FECHA: PÁGINA: 4 DE 16

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

Con el fin de garantizar el cumplimiento de las políticas, la Oficina de Control Interno de la Unidad y con los criterios planteados en el presente documento, realizó el seguimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión con corte a 30 de septiembre de 2014, en donde la Entidad presentó un avance del **74%** considerado **aceptable**; de acuerdo con los rangos establecidos por la OCI para verificar el cumplimiento. A continuación se presenta el avance del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de acuerdo a las políticas y las actividades cumplidas y por cumplir:

Tabla 2

POLÍTICA	PROMEDIO AVANCE	SEMÁFORO	CRITERIO DE EVALUACIÓN
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	72%		Aceptable
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	60%		Aceptable
GESTIÓN FINANCIERA	100%		Satisfactorio
GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO	100%		Satisfactorio
REQUERIMIENTOS GENERALES	80%		Aceptable
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	73%		Aceptable
Total general	74%		

Fuente: Modelo integrado de Planeación y Gestión, OAP

Corte: septiembre 2014

Las políticas de Eficiencia Administrativa, Gestión del Talento Humano, Requerimientos Generales, Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se encuentran en un nivel aceptable mostrando avances con respecto al informe anterior, lo cual indica que las dependencias que tienen injerencia en la implementación de estas políticas la entidad deben tomar acciones de mejora.

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

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN: FECHA: PÁGINA: 5 DE 16

1. Eficiencia administrativa

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

Tabla 3

Responsable	Actividades	Observaciones OCI	Total
Oficina Asesora de Planeación	Actualización de los procesos y procedimientos	Dentro del Plan de Implementación del Sistema Integrado de Gestión, se han venido actualizando los procesos, procedimientos y registros de cada uno de los procesos. Plan de implementación al SIG con el avance al mes de septiembre	92%
	Controlar documentos y registros	Existe un listado de control de Documentos y Registros en la que se observa: fecha de actualización, dependencia, proceso, origen del documento, tipo de documento, código, nombre del documento, versión "fecha de aprobación", estado del documento, ubicación física, distribución de copias controladas. De este archivo se encontraron a la fecha documentos y formatos actualizados al mes de septiembre de 2014 sin estar "aprobados", adicionalmente existen documentos "aprobados" que no tienen relacionada la fecha de aprobación.	100%
	Diseñar y actualizar permanentemente el Normograma de la Unidad	En el link referenciado se evidencia la actualización del Normograma. Esta versión difiere de la enviada por la Oficina Asesora de Planeación (Versión 9).	100%
	Realizar el seguimiento, la medición y análisis a los procesos	En el servidor de Totoro se encontró las acciones de mejora de los 21 procesos que tiene la Unidad.	100%
	Revisión y actualización del mapa de riesgos	Al 30 de septiembre se cuenta con el mapa de riesgos aprobado de 15 procesos de los 21 identificados. No se ha realizado la publicación del mapa de riesgos ya que no se ha terminado de consolidar.	71%
Oficina de Tecnología de la Información	Elaboración de documento de política de implementación del Protocolo de Internet IPv6	La OCI, verificó avances en la elaboración del documento "GUIA IMPLEMENTACION IPV6"	75%
	Elaborar y divulgar el plan estratégico de tecnología	La OCI verificó que la Oficina de Tecnologías tiene un minisitio donde descarga información para todos los funcionarios y contratistas de la Unidad.	75%
	Implementación de un sistema de gestión de seguridad de la información	A corte de septiembre se tiene de acuerdo a las actividades propuestas: 1. Políticas y alcance de Seguridad de la Información: resoluciones en ajustes con jurídica y planeación. 2. Levantamiento de activos de información RNI, Registro, AHE de Emergencia, AHE de Inmediata AHI, Indemnización. 3. Matriz de riesgos registro, RNI, AHE, AHI, Indemnizaciones. 4. Formato de tratamiento de riesgo.	67%

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



Unidad para la Atención
y Reparación Integral
a las Víctimas

INFORME DE SEGUIMIENTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

CÓDIGO:

VERSIÓN:

FECHA:

PÁGINA: 6 DE 16

Responsable	Actividades	Observaciones OCI	Total
	Permitir la consulta de información relacionada a la valoración de la víctima	La Oficina de Control Interno, de acuerdo a lo determinado en el "Informe Punto de Atención a las Víctimas QUIOSCOS VIRTUALES", a septiembre de 2014, la relación de instalación de 30 Quiscos en 26 puntos de atención.	100%
	Permitir la radicación de peticiones, quejas y reclamos de manera descentralizada a partir de la Pagina Web Institucional u otros canales de atención virtual	La OCI verificó en el link http://www.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/servicio-ciudadano/pqr , que la Unidad cuenta con el link en la página web por medio del cual los usuarios pueden radicar PQR	100%
	Formular e implementar el plan estratégico de Tecnología de la Información	La OCI constató que la Implementación del Plan Estratégico de Tecnología se inició en el mes de marzo por medio de las encuestas de satisfacción aplicadas el 30 de mayo. Junto a esto se verificó la implementación de seguridad, capacitación, capacidad y divulgación por medio de SUMA.	62%
Secretaria General	Difundir la política de gestión documental	La OCI buscó dentro de la página web de la Unidad y no encontró evidencia alguna de la divulgación de la Política de Gestión Documental.	0%
	Medir la satisfacción del cliente	Proyección y revisión de estudios previos, realización de sondeo de mercado, estudio de sector. Por tiempos en la aplicación de la encuesta ya no se realizará el contrato en esta vigencia.	0%
	Actualizar el manual de funciones	Existe la Resolución No. 002 del 23 de Enero de 2012, por medio del cual se adopta el manual de funciones vigente en la Unidad. Su última modificación se realizó por medio de la Resolución 0638 de 2013.	100%
	Actualizar las Tablas de Retención Documental- TRD	La OCI verificó en la página web de la Unidad en el siguiente link http://www.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/78-unidad/2597-tablas-de-retencion-documental . Sin embargo estos documentos no tienen una fecha donde se pueda observar la actualización	0%
	Desarrollar estrategias documentadas para reducir el consumo de papel.	La OCI verificó el Plan eficiencia administrativa de acuerdo a la Directiva Presidencial 04 de 2012	100%
	Diseñar el Proyecto de reforma organizacional	Actualmente la Oficina Asesora de Planeación se encuentra a cargo de un estudio de cargas de trabajo para actualizar el manual de funciones.	50%
	Diseñar, aprobar e implementar el programa de gestión documental	La OCI verificó el link donde se encuentra el Programa de gestión Documental cuyo objeto es "La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas consciente de la necesidad de administrar eficazmente los archivos de gestión y archivo central de la Entidad, pone a disposición de los usuarios funcionarios y contratistas, el presente programa de gestión documental y administración de archivos con el que se busca unificar criterios y políticas generales que garanticen una eficaz administración y regulación de la gestión documental en todos los procesos de la entidad. Este programa hace referencia a la producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta y préstamo de los documentos, conservación y disposición final, dando así cumplimiento a la normativa vigente".	66%
	Implementar instrumentos archivísticos adicionales a las TRD	La OCI verificó las siguientes acciones realizadas por el Grupo de Gestión documental. 1. Para el manejo de Gestión Documental se utiliza el aplicativo ORFEO. A través de este aplicativo se maneja toda la correspondencia perteneciente a la Unidad. 2. Capacitación sobre aplicación de Tablas de Retención	60%

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN: FECHA: PÁGINA: 7 DE 16

Responsable	Actividades	Observaciones OCI	Total
		Documental – TRD 3. Actualizaciones de TRD con las dependencias. 4. Se obtuvo visto bueno de TRD de jefes de dependencias. 5. Cuadro de Clasificación Documental. 6. Programa de Gestión Documental 7. Tablas de Retención Documental	
Secretaría General/Oficina Asesora de Comunicaciones/ Oficina de Tecnologías de la Información	Promover acciones que permitan la participación de servidores públicos y contratistas en la mejora de la eficiencia, la innovación y buen gobierno	La OCI verificó el Plan eficiencia administrativa de acuerdo a la Directiva Presidencial 04 de 2012	100%
Secretaría General/Oficina de Tecnología de la Información	Definir e implementar plan de trabajo para la estrategia cero papel	La OCI verificó el Plan eficiencia administrativa de acuerdo a la Directiva Presidencial 04 de 2012	100%
Total general			72%

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

2. Gestión del Talento Humano

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

Tabla 4

Responsable	Actividades	Observaciones OCI	Total
Secretaría General	Analizar la planta actual de personal	La OCI verificó que la Unidad tiene 857 cargos de los cuales a este corte están ocupados 813 cargos.	94%
	Aprobar y divulgar el plan estratégico de recursos humanos	La OCI evidencia el documento del Plan Estratégico de Talento Humano.	90%
	Definir metodología para formular el plan anual de vacantes	La OCI no tiene evidencias para verificar el avance en la Metodología formular el plan de vacantes	0%
	Diseñar e implementar el programa de salud ocupacional	La OCI verificó la aprobación que se realizó mediante Resolución 00534 del 21 de agosto de 2014 en el manual del Sistema Integrado de Gestión, el cual incluye el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	50%
	Diseñar e implementar el plan de formación y capacitación	La OCI pudo verificar la identificación de necesidades de capacitación en el cual se identificó 5 componentes: Inducción, Reinducción, Entrenamiento en el puesto de trabajo, capacitación y actividades específicas	100%
	Diseñar e implementar el programa de incentivos	La OCI no encontró evidencias del Programa de incentivos diseñado.	0%
	Diseñar el plan anual de vacantes	La OCI no tiene evidencias para verificar el avance en la Plan Anual de Vacantes diseñado	0%

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



Unidad para la Atención
y Reparación Integral
a las Víctimas

INFORME DE SEGUIMIENTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

CÓDIGO:

VERSIÓN:

FECHA:

PÁGINA: 8 DE 16

Responsable	Actividades	Observaciones OCI	Total
	Identificar las necesidades de capacitación	La OCI pudo verificar la identificación de necesidades de capacitación en el cual se identificó 5 componentes: Inducción, Reinducción, Entrenamiento en el puesto de trabajo, capacitación y actividades específicas	100%
	Identificar las vacantes definitivas que cuenten con apropiación y disponibilidad presupuestal y se deban proveer para garantizar la adecuada prestación de los servicios	La OCI identifica que a este corte existen 44 vacantes.	100%
	Identificar los vacantes futuras que puedan presentarse (Próximos a pensionar y/o vacantes temporales susceptibles de convertirse en definitivos)	La OCI verificó con el Grupo de talento humano de 11 vacantes futuras a partir de las personas que están próximas a pensionarse.	100%
	Implementar el plan de bienestar	La OCI verificó las diferentes actividades que ha realizado el grupo de Talento Humano como las mini olimpiadas, Ofertas de servicio (11), Mesa de Trabajo Autocuidado (2), Actividad de Formación sobre gestión (1), Ejercicio de reflexión a nivel nacional (1), Concurso para estimular el compromiso de los funcionarios, celebración del día de los niños en 5 sedes del nivel nacional.	65%
	Realizar el diagnóstico de necesidades de personal	La OCI identifica que a este corte existen 44 vacantes sin embargo no es remitido ningún diagnóstico.	0%
	Realizar el plan de provisión de recursos humanos	La OCI verificó el Procedimiento para el trámite de vinculación de funcionarios, la cual fue aprobada por medio de acta del 10 de julio del 2014. Este procedimiento tiene por objeto el formalizar las actividades que componen la selección y de vinculación de las personas que ingresan a la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, con base en los requisitos exigidos en el manual de funciones y competencias vigentes.	100%
	Realizar seguimiento a la implementación del programa de salud ocupacional	La OCI encontró el Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora, sin embargo la dependencia no evidencia el seguimiento a la implementación del Programa de Salud Ocupacional.	50%
	Realizar seguimiento al plan de bienestar a través de mediciones de clima laboral	No se realizó el seguimiento al plan de bienestar a través de mediciones de clima laboral	0%
	Realizar seguimiento y evaluación al talento humano	La OCI verificó que con corte 30 de septiembre se ha evaluado el 99% de los Gerentes públicos de libre nombramiento y remoción y el 92,6 % de los funcionarios de carrera administrativa.	96%
Total general			60%

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

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN: FECHA: PÁGINA: 9 DE 16

3. Gestión financiera

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

Tabla 5

Responsable	Actividades	Observaciones OCI	Total
Oficina Asesora de Planeación/ Secretaria General	Actualizar los proyectos de inversión	La OCI verificó por medio de https://spi.dnp.gov.co/ , que en el mes de marzo no hubo necesidad de ajustar los proyectos de Inversión por parte de la Oficina Asesora de Planeación.	100%
	Diseñar el plan de compras de la Unidad	La OCI verificó por medio de la página web de la Unidad, en el siguiente link http://www.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/indicadores-de-gestion/2013 , que se encuentra publicado el Plan de Adquisiciones.	100%
	Diseñar el Programa Anual Mensualizado de Caja	El Grupo de Gestión Financiera presentó evidencias, sobre el diseño del programa anual Mensualizado de caja en el siguiente link. \\totoro\Unidad_Victimas\Financiera\Tesoreria\PAC\2014	100%
	Diseñar la programación presupuestal	La OCI verificó que se encuentra publicado en la página de la Unidad en el siguiente link http://www.unidadvictimas.gov.co/images/docs/2014/PRESUPUESTO_2014.pdf , la programación presupuestal.	100%
	Formular los proyectos de inversión año 2015	En la página web de la Unidad así como en el SIP, se encuentran publicados los 10 proyectos de inversión que tiene la entidad.	100%
	Publicar en la página web los proyectos de inversión actualizados	La OCI verificó en el siguiente link http://www.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/indicadores-de-gestion/2013 , que los proyectos de inversión se encuentran publicados en la página web de la Unidad.	100%
	Realizar seguimiento a la ejecución presupuestal	La OCI verificó por medio de presentaciones de la OAP el cumplimiento de esta actividad, estas presentaciones fueron remitidas en todos los meses hasta septiembre del 2014, en esta presentación se encuentra un avance comparativo 2013 vs 2014, ejecución presupuestal por proyecto, de inversión, ejecución presupuestal por responsable y la ejecución de los rezagos presupuestales	100%
	Realizar seguimiento los proyectos de inversión	Se evidencia un seguimiento por medio de reuniones que está realizando la OAP para tratar los temas de Plan de Acción, Ejecución Presupuestal y seguimiento a la implementación del SIG.	100%
Total general			100%

Fuente: Modelo Integrado de Planeación y Gestión, OAP

Corte: septiembre 2014

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

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN: FECHA: PÁGINA: 10 DE 16

4. Gestión misional y de gobierno

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

Tabla 6

Responsable	Actividades	Observaciones OCI	Total
Oficina Asesora de Planeación	Formulación Plan de Acción	La OCI verificó que se realizaron 14 presentaciones de las dependencias a los Directores Regionales y Nacionales el 27 de Enero, se realizó socialización y validación Plan de Acción 2014. Adicionalmente la OAP adjunta las Actas de asistencia.	100%
	Publicar en la página Web el plan de acción	El 31 de enero del año en curso se publicó en la página Web el plan de acción para la vigencia dando cumplimiento al art 74 de la ley 1474	100%
	Realizar seguimiento al plan de acción	En la página web de la Unidad se encuentra publicado el Plan de Acción con los respectivos avances al mes de septiembre.	100%
Total general			100%

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

5. Requerimientos generales

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

Tabla 7

Responsable	Actividades	Observaciones OCI	Total
Dirección Asuntos Étnicos/Oficina Asesora de Comunicaciones	Publicar información en inglés	La OCI verificó por medio del siguiente link http://www.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/home-english , que la Unidad cuenta con la versión en inglés de la página web	100%
Grupo de Gestión Financiera/Oficina Asesora de Comunicaciones	Publicar en la página Web información financiera y contable	La OCI verificó el link donde se encuentran publicados los estados financieros encontrando que solo está publicado hasta el mes de junio, quedando pendiente por publicar los meses de julio, agosto y septiembre.	50%
Grupo de Talento Humano/Oficina Asesora de Comunicaciones	Publicar la evaluación de los acuerdos de gestión del 2013	La OCI verificó que la información se encuentra publicada en el siguiente link, http://www.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/indicadores-de-gestion/acuerdos-de-gestion , la Unidad evaluó 37 acuerdos de gestión	100%
	Publicar los acuerdos de gestión en la página Web	La OCI verificó que la información se encuentra publicada en el siguiente link, http://www.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/indicadores-de-gestion/acuerdos-de-gestion , la Unidad evaluó 37 acuerdos de gestión	100%

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

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

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN: FECHA: PÁGINA: 11 DE 16

Responsable	Actividades	Observaciones OCI	Total
Grupo Gestión Documental/Oficina Asesora de Comunicaciones	Publicar información de gestión documental en la página Web	Se verificó en el siguiente link: http://www.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/78-unidad/2597-tablas-de-retencion-documental . Adicionalmente, la OCI verificó el link http://www.unidadvictimas.gov.co/images/docs/TRD/Programa_de_Gestion_Documental.pdf , donde se encuentra el Programa de Gestión Documental.	100%
Grupo Servicio al Ciudadano/Oficina Asesora de Comunicaciones	Fortalecer el enlace de atención al ciudadano del sitio Web	Se publicó en la página de la Unidad la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> 1. Informes del canal escrito Carta de trato digno 2. Guía de trámites y servicios Manual del servicio al ciudadano 3. Puntos de atención Link para la radicación en línea de PQR La Unidad cuenta con puntos de atención actualizados y mapa de Consulados en la página web, en el siguiente link http://www.unidadvictimas.gov.co/images/guiatramitesservicios/Punto_sdeatencion.swf . De igual forma se encuentra publicado los informes de los derechos de petición con corte al mes de septiembre.	100%
Oficina Asesora de Comunicaciones	Publicar en la página Web información general de la Unidad	La OCI verificó que la Información general publicada en la página Web contiene ocho (8) módulos: 1) Inicio, 2) La Unidad, 3) Sala de prensa, 4) Servicio al Ciudadano, 5) Conozca sus derechos, 6) Normatividad, 7) Gestión y 8) Contáctenos.	100%
	Publicar información en las lenguas de los grupos étnicos atendidos	La OCI verificó que en el mes de septiembre no se cuenta con información en las lenguas de los grupos étnicos atendidos.	0%
Total general			80%

Fuente: Modelo Integrado de Planeación y Gestión, OAP

Corte: septiembre 2014

6. Transparencia, participación y servicio al ciudadano

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

Tabla 8

Responsable	Actividades	Observaciones OCI	Total
Grupo Servicio al Ciudadano	Actualizar el informe de quejas y reclamos en la página Web	La OCI verificó en el siguiente link http://www.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/servicio-ciudadano/2013-04-30-22-43-54 , la publicación de los informes	75%
Oficina Asesora de Comunicaciones	Divulgar a la población víctima del país la oferta institucional, el acceso a la misma, y sus derechos, amparados en la Ley 1448 de 2011, a través de comunicación directa e indirecta.	La OCI después de verificar las evidencias se abstiene de dar un alcance en cuanto este indicador, dado que no tiene la manera de comprobar a cuantos víctimas llegan los mensajes de la Unidad	

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



INFORME DE SEGUIMIENTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

CÓDIGO:

VERSIÓN:

FECHA:

PÁGINA: 12 DE 16

Responsable	Actividades	Observaciones OCI	Total
Oficina Asesora de Comunicaciones/ Oficina Tecnología de la Información/Grupo Servicio al Ciudadano	Elaborar plan de trabajo el cual garantice el cumplimiento del nivel AAA según la norma NTC5854	La OCI verificó los lineamientos que exige el nivel AAA, cuya implementación corresponde al 75% a corte de septiembre. Por otro lado la Oficina de Comunicaciones evidencia un Plan de trabajo implementado, en un 100%.	88%
Oficina Asesora de Planeación	Consolidar el mapa de riesgos de corrupción	La OCI verificó en el siguiente link http://www.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/indicadores-de-gestion/mapa-de-riesgos , que la Unidad cuenta con 15 mapas de riesgos de los 21 procesos que tiene.	71%
	Elaborar el mapa de riesgos de corrupción en los procesos identificados	La OCI verificó en el siguiente link http://www.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/indicadores-de-gestion/mapa-de-riesgos que la Unidad cuenta con 15 mapas de riesgos de los 21 procesos que tiene.	71%
	Incluir en el Normograma de la Unidad las normas sobre participación ciudadana	En el link referenciado se evidencia la actualización del Normograma. Esta versión difiere de la enviada por la Oficina Asesora de Planeación (Versión 9).	100%
Oficina Asesora de Planeación/ Oficina Asesora de Comunicaciones	Diseñar el plan de acción de actividades para la rendición de cuentas	Se evidenció acta para realizar el Plan de Trabajo de la rendición de cuentas, el 29 de septiembre del 2014. en este plan se encuentra el componente, la actividad, indicador, fecha y responsable	100%
Oficina Asesora de Planeación/Oficina Asesora de Comunicaciones	Realizar la publicación del mapa de riesgos de corrupción en la página Web	La OCI verificó en el siguiente link http://www.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/indicadores-de-gestion/mapa-de-riesgos que la Unidad cuenta con 15 mapas de riesgos de los 21 procesos que tiene.	71%
Oficina de Control Interno	Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	No se ha realizado el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción en razón a que no se encuentra aún el mapa de riesgos institucional, el cual contendrá los riesgos de corrupción.	0%
Oficina de Tecnología de la Información/ Oficina Asesora de Comunicaciones	Diseñar e implementar el portal Web e Intranet de la Unidad	La Oficina de Tecnologías de la Información brinda el soporte e infraestructura para garantizar que la intranet este en producción en la Unidad. La OCI verificó en el siguiente link http://www.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/ , la página de la Unidad y en el siguiente link http://intranet.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/ la intranet.	100%
Oficina de Tecnología de la Información/Oficina Asesora de Comunicaciones		La Oficina de Tecnologías de la Información brinda el soporte e infraestructura para garantizar que la intranet este en producción en la Unidad. La OCI verificó en el siguiente link http://www.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/ , la página de la Unidad y en el siguiente link http://intranet.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/ la intranet.	100%
Oficina de Tecnologías de la Información	Formular e implementar el plan estratégico de Tecnología de la Información	La OCI constató que la Implementación del Plan Estratégico de Tecnología se inició en el mes de marzo por medio de las encuestas de satisfacción aplicadas el 30 de mayo. Junto a esto se verificó la implementación de seguridad, capacitación, capacidad y divulgación por medio de SUMA.	62%
	Gestionar líneas de servicios tecnológicos, infraestructura y operación tecnológica	la OTI realiza seguimiento a los ANS establecidos, promedio de disponibilidad con corte septiembre	99%
	Prestar servicios de diseño e	La OCI verificó que la Unidad tiene 29 aplicativos	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

CÓDIGO:

VERSIÓN:

FECHA:

PÁGINA: 13 DE 16

Responsable	Actividades	Observaciones OCI	Total
	implementación de un modelo de gobierno de datos		
Oficina Tecnologías de la Información	Realizar pruebas de usabilidad del sitio Web	La OCI verificó documento que tiene la OTI de usabilidad sin embargo no evidencia las pruebas de usabilidad en la página web.	25%
Secretaría General	Atención integral a las Peticiones Quejas y Reclamos PQRs, que presentan las víctimas, ciudadanos en general y entidades del SNARIV y organismos de control y mediante respuesta a las acciones constitucionales en términos de Ley y con calidad	La OCI verificó en el mes de octubre. Derechos de Petición: Acumulado a octubre se han recibido 957.227 derechos de petición de los cuales 606.973 se han contestado en términos y 293.500 se han respondido fuera de términos.	63%
	Mejorar las condiciones de servicio, a través de la estrategia de intervención en los puntos de atención a nivel nacional.	Durante el mes de septiembre se realizó proceso de intervención a Puntos de Atención en: Yopal, Aguachica y Magangué. Acumulado al mes de Septiembre se han intervenido 36 Puntos de Atención de los 96 que tiene la Unidad.	38%
	Publicar los procesos contractuales en la página Web	Se encuentra publicado 1.469 procesos contractuales con corte al mes de septiembre.	100%
Secretaría General	Actualizar los procedimientos en los diferentes canales de atención de la Unidad (Presencial, Virtual, Telefónico, etc.)	La OCI verificó que la dependencia actualizó 3 de los cuatro procedimientos previstos, estos son: atención del canal telefónico y del canal escrito, Jornadas de atención.	75%
	Contar con un mecanismo de atención telefónica que permita prestar atención a las víctimas las 24 Horas del día con nivel de servicio establecido (80/20)	La OCI, verificó las evidencias con corte al mes de octubre remitidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano un avance de del 68% este resultado se realizó sacando un promedio ponderado. 1. INBOUND: 4.619.775 llamadas de entrada de las cuales se han contestado 1.675.231 con un nivel de atención del 36,26% 2. VIDEO LLAMADA: se han recibido 98.068 video llamadas y se han contestado 87.113 con un nivel de atención del 88,83% 3. CHAT WEB: se han recibido 766.382 y se han contestado 314.649 con un nivel de atención del 41,06% Acumulado a octubre el servicio de Virtual Hold, se ofreció a 1.784.489 víctimas, aceptaron el servicio 1.129.329 y fue devuelta la llamada a 683.198, lo cual equivale a un 59% de porcentaje de devolución de llamada. Acumulado al mes de octubre se han enviado 4.372.171 mensajes de texto a víctimas informando ayuda humanitaria y campañas de información de los cuales se han procesado correctamente 4.371.033 y han sido rechazados 1.066 Para el mes de octubre, la encuesta de satisfacción a través del canal telefónico la realizaron 40.204 víctimas arrojando un top two box del 90,11%	68%
	Implementar Unidades Móviles Integrales en el territorio nacional	Acumulado a 31 Octubre 2014, se realizaron 1.458 jornadas, número de solicitudes remitidas a las rutas de atención 122.446 con 113.323 Víctimas atendidas, en el mes de Octubre 2014 se realizaron 201 jornadas de atención, el número de solicitudes remitidas 17.273 y	100%

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN: FECHA: PÁGINA: 14 DE 16

Responsable	Actividades	Observaciones OCI	Total
		víctimas atendidas 16.005.	
Subdirección de la Red Nacional de la Información	Desarrollar herramientas para perfiles de población de la víctima municipal	La OCI verificó que la Red Nacional de Información tiene en producción los módulos de Ficha de Caracterización y Modulo de Administración Delegada. Evidenciando un avance de 2 módulos de los 5 programados, equivalentes al 40%	40%
Subdirección de Participación	Diseñar e implementar estrategia para fortalecer la participación ciudadana	La OCI pudo verificar que la estrategia de participación tiene cuatro componentes: i) Plan de Participación Ciudadana, el cual está en un 100% ii) Fondo de Justicia Transicional -FJT en el Minisite, no se puede verificar iii) Contratación profesional, no se puede verificar dicha contratación porque no se tienen los soportes del contrato y/o pagos por lo tanto la calificación es 0%. iv) Minisite actúa como receptor de propuestas, no se pudo verificar.	50%
Total general			73%

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

6. Recomendaciones

EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

Componente Implementación y Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad

Es importante fortalecer las actividades que conllevan a la formulación de la totalidad de mapas de riesgos de los 21 procesos que actualmente tiene la Unidad, buscando así tener el Mapa de Riesgos Institucional total.

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

Componente Gestión de la calidad

La OCI identifica que las encuestas de satisfacción no se van a realizar en esta vigencia, se recomienda para la vigencia 2015 realizar esta actividad dado que es muy importante para la entidad conocer la percepción de los ciudadanos.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Componente Plan Estratégico de Recursos Humanos

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

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

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: VERSIÓN: FECHA:
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	PÁGINA: 15 DE 16

Componente Plan Anual de Vacantes

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

Componente de Bienestar e Incentivos

Bienestar

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

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

De igual manera se recomienda fortalecer la fase de planeación para la ejecución de las actividades del plan de bienestar.

Programa de Incentivos

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

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

Seguridad y Salud en el Trabajo

Se observa avances del manual de este Sistema, se recomienda fortalecer los aspectos de planificación, aplicación, evaluación y la determinación de acciones de mejora. También se presentó un cronograma de trabajo del cual se recomienda articular sus actividades con las determinadas en el manual.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: VERSIÓN: FECHA:
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	PÁGINA: 16 DE 16

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Componente Plan anticorrupción y de atención al ciudadano

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

Componente transparencia y acceso a la información pública

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

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN.

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