



Política: GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO							
Componente	Responsable	Actividades	Producto	Indicador	Meta	Fecha de inicio	Fecha de terminación
Indicadores y metas de Gobierno (3)	Oficina Asesora de Planeación	Formulación Plan de Acción	Plan de acción	Plan de acción aprobado	1	ene-14	ene-14
		Publicar en la página Web el plan de acción	Plan de acción publicado en la página Web	Plan de acción publicado	1	ene-14	ene-14
		Realizar seguimiento al plan de acción	Reportes de avance	Reportes realizados	12	feb-14	dic-14

Política: TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO							
Componente	Responsable	Actividades	Producto	Indicador	Meta	Fecha de inicio	Fecha de terminación
Plan anticorrupción y de atención al ciudadano (4)	Oficina Asesora de Planeación	Elaborar el mapa de riesgos de corrupción en los procesos identificados	Mapa de riesgos por cada proceso	# Mapa de riesgos / total procesos	100%	ene-14	feb-14
	Oficina Asesora de Planeación	Consolidar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de la Unidad	Mapa de riesgos consolidado	1	ene-14	feb-14
	Oficina Asesora de Planeación/Oficina Asesora de Comunicaciones	Realizar la publicación del mapa de riesgos de corrupción en la página Web	Mapa de riesgos publicado en la página Web	Mapa de riesgos publicado	1	ene-14	feb-14
	Oficina de Control Interno	Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Acciones de mejora	Acciones de mejora implementadas/acciones de mejora identificadas	100%	mar-14	dic-14
Transparencia y acceso a la información pública	Secretaria General	Publicar los procesos contractuales en la página Web	Procesos contractuales publicados en la página Web	Procesos contractuales publicados/Total de procesos contractuales	100%	ene-14	dic-14
	Secretaria General	Mejorar las condiciones de servicio, a través de la estrategia de intervención en los puntos de atención a nivel nacional.	Puntos de atención intervenidos con la estrategia de mejoramiento	Número de puntos de atención intervenidos con la estrategia de mejoramiento	30%	feb-14	dic-14
	Subdirección de la Red Nacional de la Información	Desarrollar herramientas para perfiles de población de la víctima municipal	Sistema de información integral de la RNI implementados	Número de componentes del sistema de información integral de la RNI desarrollados, implementados y/o en operación	5	feb-14	dic-14
	Oficina de Tecnologías de la Información	Formular e implementar el plan estratégico de Tecnología de la Información	Plan estratégico de Tecnología de la Información	Porcentaje de avance en la Implementación del Plan Estratégico de Tecnología	100%	feb-14	dic-14
	Oficina de Tecnologías de la Información	Gestionar líneas de servicios tecnológicos, infraestructura y operación tecnológica	Líneas de servicios tecnológicos, infraestructura y operación tecnológica	Promedio del porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos según su ANS: 1. Alojamiento, administración, monitoreo, respaldo, seguridad, almacenamiento, procesamiento de las aplicaciones, bases de datos e información, herramientas colaborativas y correo corporativo de la Unidad. 2. Dotación tecnológica 3. Comunicaciones y conectividad	98%	feb-14	dic-14

	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.	Oferta institucional divulgada	Nº de víctimas impactadas por este pilar de comunicación	600000	feb-14	dic-14
	Oficina de Tecnología de la Información	Diseñar e implementar el portal Web e Intranet de la Unidad	Portal Web e Intranet	Portal Web e intranet funcionando	100%	feb-14	dic-14
	Oficina de Tecnologías de la Información	Prestar servicios de diseño e implementación de un modelo de gobierno de datos	Servicios de diseño e implementación de un modelo de gobierno de datos	(Sistemas de información y aplicaciones en producción controlados/total de sistemas de información y aplicaciones inventariados)*100	100%	feb-14	dic-14
Participación ciudadana (5)	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	PQR gestionadas	(Nº de PQR respondidas mensualmente en términos / No. de PQR radicadas y que vencen en el mes de reporte)*100	100%	ene-14	dic-14
	Oficina de Tecnología de la Información/Subdirección de Participación	Diseñar e implementar el portal Web e Intranet de la Unidad	Portal Web e Intranet	Portal Web e intranet funcionando	1	feb-14	dic-14
	Oficina Asesora de Planeación	Incluir en el Normograma de la Unidad las normas sobre participación ciudadana	Normograma	Normograma diseñado	1	feb-14	dic-14
Rendición de cuentas (6)	Oficina Asesora de Planeación/ Oficina Asesora de Comunicaciones	Diseñar el plan de acción de actividades para la rendición de cuentas	Plan de acción	Plan de acción diseñado	1	feb-14	feb-14
	Oficina Asesora de Planeación/ Oficina Asesora de Comunicaciones	Identificar la información sobre los avances y la gestión de la Unidad la cual será producida y entregada al ciudadano de forma permanente	Información consolidada por cada una de las áreas	Información identificada por área/número de áreas	100%	Por definir	Por definir
	Oficina Asesora de Planeación/ Dirección General/ Oficina Asesora de Comunicaciones	Elaboración y aprobación del informe de rendición de cuentas de la Unidad	Informe de rendición de cuentas	Informe de rendición de cuentas aprobado	1	Por definir	Por definir
	Oficina Asesora de Comunicaciones	Publicación en Sitio Web del informe de rendición de cuentas de la Unidad	Informe de rendición de cuentas publicado	Informe de rendición de cuentas publicado	1	Por definir	Por definir
	Oficina Asesora de Comunicaciones/ Grupo de Servicio al Ciudadano / Dirección General	Establecer e implementar la estrategia de comunicación por medio de la cual se informará la gestión de la Unidad a los ciudadanos	Estrategia de comunicación	Estrategia de comunicación implementada	100%	Por definir	Por definir
	Oficina Asesora de Comunicaciones / Grupo de Servicio al Ciudadano	Establecer e implementar la metodología de dialogo presencial con los grupos de interés	Metodología de dialogo presencial	Metodología de dialogo presencial implementada	100%	Por definir	Por definir
	Oficina Asesora de Comunicaciones / Oficina de Tecnología	Habilitar canales de interacción en línea durante el evento de Rendición de Cuentas, con el fin de atender preguntas, dar respuestas y ampliar información en tiempo real.	Canales de Interacción en línea	Canales de Interacción en línea habilitados	100%	Por definir	Por definir
	Oficina Asesora de Comunicaciones	Capacitar y acompañar a los funcionarios acerca de las actividades de rendición de cuentas	Plan de capacitación	Cumplimiento del plan	100%	Por definir	Por definir
Oficina Asesora de Comunicaciones /Subdirección de Participación	Promover la participación en el proceso de rendición de cuentas a los grupos de interés	Metodología para promover la participación	Metodología para promover la participación implementada	1	Por definir	Por definir	

	Oficina Asesora de Comunicaciones/ Grupo de Servicio al Ciudadano	Realizar la evaluación de las acciones de la rendición de cuentas	Evaluación acciones	Porcentaje de acciones evaluadas frente al total de acciones	100%	Por definir	Por definir
	Oficina Asesora de Comunicaciones / Oficina de Tecnología	Elaborar el documento de evaluación de la rendición de cuentas y publicarlo en la página Web.	Documento de evaluación de la rendición de cuentas	Documento de evaluación de la rendición de cuentas publicado	100%	Por definir	Por definir
Servicio al ciudadano (7)	Secretaría General	Actualizar los procedimientos en los diferentes canales de atención de la Unidad (Presencial, Virtual, Telefónico, etc.)	Procedimientos actualizados	Procedimientos actualizados/Procedimientos definidos	100%	mar-14	dic-14
	Secretaría General	Implementar Unidades Móviles Integrales en el territorio nacional	Unidades Móviles Integrales en el territorio nacional	No. Unidades Móviles Integrales en funcionamiento	37	feb-14	dic-14
	Secretaría General	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)	Mecanismo de atención telefónica que permita prestar atención a las víctimas las 24 Horas del día con nivel de servicio establecido (80/20)	(Nº. de llamadas atendidas a través del canal telefónico con nivel de servicio establecido (80/20)/ Total de llamadas recibidas y registradas en el CRM)*100	80%	feb-14	dic-14

Política: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Componente	Responsable	Actividades	Producto	Indicador	Meta	Fecha de inicio	Fecha de terminación
Plan estratégico de RRHH (8)	Secretaría General	Analizar la planta actual de personal	Inventario de planta actual	Inventario de planta actual	1	feb-14	dic-14
	Secretaría General	Realizar el diagnostico de necesidades de personal	Diagnostico	Diagnostico realizado	1	feb-14	dic-14
	Secretaría General	Realizar el plan de provisión de recursos humanos	Plan de provisión	Plan de provisión diseñado	1	feb-14	dic-14
	Secretaría General	Realizar seguimiento y evaluación al talento humano	Evaluaciones al talento humano	Personal evaluado/Total de personal	100%	feb-14	dic-14
Plan anual de vacantes (9)	Secretaría General	Identificar las vacantes definitivas que cuenten con apropiación y disponibilidad presupuestal y se deban proveer para garantizar la adecuada prestación de los servicios	Inventario de vacantes definitivas	Inventario de vacantes definitivas	1	feb-14	dic-14
	Secretaría General	Identificar los vacantes futuras que puedan presentarse (Próximos a pensionar y/o vacantes temporales susceptibles de convertirse en definitivos)	Inventario vacantes futuras	Inventario vacantes futuras	1	feb-14	dic-14
	Secretaría General	Diseñar el plan anual de vacantes	Plan Anual de Vacantes	Plan Anual de Vacantes diseñado	1	feb-14	dic-14
Capacitación (10)	Secretaría General	Identificar las necesidades de capacitación	Plan de capacitación	Plan de capacitación diseñado	1	feb-14	feb-14
	Secretaría General	Diseñar e implementar el plan de formación y capacitación	Plan de capacitación	Plan de capacitación diseñado	1	feb-14	feb-14
Bienestar a incentivos (11)	Secretaría General	Implementar el plan de bienestar	Acciones ejecutadas	Cumplimiento del plan de trabajo	100%	feb-14	dic-14
	Secretaría General	Realizar seguimiento al plan de bienestar a través de mediciones de clima laboral	Acciones de mejora	Acciones de mejora implementadas/acciones de mejora identificadas	100%	feb-14	dic-14
	Secretaría General	Diseñar e implementar el programa de incentivos	Programa de incentivos	Programa de incentivos diseñado	1	feb-14	dic-14

	Secretaría General	Diseñar e implementar el programa de salud ocupacional	Programa de salud ocupacional	Programa de salud ocupacional diseñado	1	feb-14	dic-14
	Secretaría General	Realizar seguimiento a la implementación del programa de salud ocupacional	Acciones de mejora	Acciones de mejora implementadas/acciones de mejora identificadas	100%	feb-14	dic-14

Política: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

Componente	Responsable	Actividades	Producto	Indicador	Meta	Fecha de inicio	Fecha de terminación
Gestión de la calidad (12)	Oficina Asesora de Planeación	Controlar documentos y registros	Listado maestro de documentos y registros	Listado maestro de documentos y registros diseñado	1	feb-14	dic-14
	Oficina Asesora de Planeación	Realizar el seguimiento, la medición y análisis a los procesos	Acciones de mejora	Acciones de mejora implementadas/acciones de mejora identificadas	100%	feb-14	dic-14
	Oficina Asesora de Planeación	Actualización de los procesos y procedimientos	Procesos y procedimientos actualizados	Procesos y procedimientos actualizados/Procesos y procedimientos identificados para actualizar	100%	feb-14	dic-14
	Secretaria General	Medir la satisfacción del cliente	Encuestas de satisfacción	Numero de encuestas realizadas frente al total de usuarios	50%	feb-14	dic-14
	Oficina Asesora de Planeación	Revisión y actualización del mapa de riesgos	Mapa de riesgos actualizado	Mapa de riesgos actualizado	1	feb-14	dic-14
	Oficina Asesora de Planeación	Diseñar y actualizar permanentemente el Normograma de la Unidad	Normograma	Normograma diseñado	1	feb-14	dic-14
Eficiencia administrativa y cero papel (13)	Secretaría General	Desarrollar estrategias documentadas para reducir el consumo de papel.	Estrategias Cero Papel	Plan eficiencia administrativa	1	feb-14	dic-14
	Secretaría General/Oficina de Tecnología de la Información	Definir e implementar una estrategia que permita reemplazar los comunicados internos escritos por comunicados electrónicos, garantizando su total validez.	Estrategias Cero Papel	Plan eficiencia administrativa	1	feb-14	dic-14
	Secretaría General/Oficina de Tecnología de la Información	Implementar mecanismos que permitan el intercambio de correspondencia entre entidades por medios electrónicos.	Estrategias Cero Papel	Plan eficiencia administrativa	1	feb-14	dic-14
	Oficina de Tecnología de la Información/Secretaria General	Realizar actividades que permitan garantizar a los usuarios el derecho de actuar ante las autoridades utilizando medios electrónicos	Estrategias Cero Papel	Plan eficiencia administrativa	1	feb-14	dic-14
	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	Estrategias Cero Papel	Plan eficiencia administrativa	1	feb-14	dic-14
Racionalización de trámites (14)	Oficina de Tecnología de la Información	Permitir la radicación de peticiones, quejas y reclamos de manera descentralizada a partir de la Pagina Web Institucional u otros canales de atención virtual	Formulario de Radicación en Pagina Web.	(No de tramites descentralizados / No. Total de tramites identificados hacia la población victima)*100	100%	mar-14	dic-14
	Oficina de Tecnología de la Información	Permitir la consulta de información relacionada a la valoración de la victima	Funcionalidad de radicación a través de Kioscos Interactivos	(No de tramites descentralizados / No. Total de tramites identificados hacia la población victima)*100	100%	mar-14	dic-14
Modernización Institucional (15)	Secretaría General	Actualizar el manual de funciones	Manual de funciones	Manual de funciones actualizado	1	feb-14	dic-14
	Secretaría General	Diseñar el Proyecto de reforma organizacional	Proyecto de reforma organizacional	Proyecto de reforma organizacional elaborado	1	mar-14	jun-14
Gestión de tecnologías de información (16)	Oficina de Tecnología de la Información	Elaboración de documento de política de implementación del Protocolo de Internet IPv6	Documento de Políticas de Implementación del protocolo Internet IPv6	Documento de política de implementación del Protocolo de Internet IPv6	100%	feb-14	dic-14
	Oficina de Tecnología de la Información	Implementación de un sistema de gestión de seguridad Informática	Análisis de vulnerabilidades y plan de mitigación, sobre la plataforma tecnológica	Numero de vulnerabilidades detectadas / número de vulnerabilidades contempladas en el plan *100	1	ene-14	dic-14
	Oficina de Tecnologías de la Información	Formular e implementar el plan estratégico de Tecnología de la Información	Plan estratégico de Tecnología de la Información	Porcentaje de avance en la Implementación del Plan Estratégico de Tecnología	100%	feb-14	dic-14
	Secretaría General	Diseñar el programa de gestión documental	Programa de gestión documental	Programa de gestión documental diseñado	1	feb-14	dic-14

Gestión documental (17)	Secretaría General	Actualizar el cuadro de clasificación documental	Clasificación documental	Documentos clasificados/Total de documentos	100%	feb-14	dic-14
	Secretaría General	Actualizar las Tablas de Retención Documental-TRD	Tablas de Retención Documental-TRD	Tablas de Retención Documental por área actualizadas/Total Áreas	100%	feb-14	dic-14

Política: GESTIÓN FINANCIERA

Componente	Responsable	Actividades	Producto	Indicador	Meta	Fecha de inicio	Fecha de terminación
Programación y ejecución presupuestal (18)	Oficina Asesora de Planeación/ Secretaría General	Diseñar la programación presupuestal	Programación presupuestal	Programación presupuestal diseñada	1	ene-14	feb-14
	Oficina Asesora de Planeación/ Secretaría General	Realizar seguimiento a la ejecución presupuestal	Ejecución presupuestal	Ejecución presupuestal ajustada	1	ene-14	dic-14
PAC (19)	Oficina Asesora de Planeación/ Secretaría General	Diseñar el Programa Anual Mensualizado de Caja	Programa Anual Mensualizado de Caja	Programa Anual Mensualizado de Caja diseñado	1	ene-14	dic-14
Proyectos de inversión (20)	Oficina Asesora de Planeación/ Secretaría General	Formular los proyectos de inversión año 2015	Proyectos de inversión	Proyectos en estado registrado actualizado frente a los proyectos formulados para la vigencia	100%	ene-14	jun-14
	Oficina Asesora de Planeación/ Secretaría General	Realizar seguimiento los proyectos de inversión	Acciones de mejora	Acciones de mejora implementadas/acciones de mejora identificadas	100%	ene-14	dic-14
	Oficina Asesora de Planeación/ Secretaría General	Actualizar los proyectos de inversión	Proyectos de inversión actualizados	Numero de proyectos de inversión actualizados/Total proyectos de inversión	100%	ene-14	dic-14
	Oficina Asesora de Planeación/ Secretaría General	Publicar en la pagina web los proyectos de inversión actualizados	Proyectos de inversión actualizados publicados en la pagina web	Numero de proyectos de inversión actualizados y publicados/Total proyectos de inversión	100%	ene-14	dic-14
Plan anual de adquisiciones (21)	Oficina Asesora de Planeación/ Secretaría General	Diseñar el plan de compras de la Unidad	Plan de compras de la Unidad	Plan de compras de la Unidad diseñado	1	ene-14	ene-14