



UNIDAD PARA LA ATENCIÓN  
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS



# Informe pormenorizado del estado del Sistema de Control Interno

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

Marzo- Junio 2015

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

Oficina de Control Interno

2015

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](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:





# 1

## CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

### Componente Talento Humano

#### Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos

##### Debilidad

#### EL CÓDIGO DE ÉTICA O DECÁLOGO DE VALORES Y EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO.

La OCI considera que la Resolución No. 00233 de 26 de marzo de 2014 debe actualizarse, complementarse e ir en concordancia con misión, visión, objetivos institucionales. La promoción, divulgación, socialización y seguimiento del cumplimiento de los valores y principios éticos debe ser contundente que conlleve a la participación conjunta de todos los servidores públicos que conforman la Unidad.

Se sugiere que mensualmente se divulgue los principios y valores fijados en el código de ética. Así mismo, se divulgue en todas las inducciones y capacitaciones que se realicen y eventos de integración de la Unidad. En esto el grupo de Talento Humano y la Oficina de Comunicaciones debe jugar un papel importante.

El grupo de Gestión de Talento Humano debe asegurar que en la inducción y reinducción se socialice los valores y principios los cuales se encuentran establecidos en el código de ética.

Si bien el cumplimiento de esta meta se tiene prevista para el 31 de julio de 2015; y hasta el momento se tiene un avance del 60% aproximadamente, el no ajuste del código es una de las actividades que ha retrasado la actualización del MECI

##### Avances

**MANUAL DE FUNCIONES.** Se continuó realizando la revisión y ajuste del Manual de funciones, toda vez que se presentó una modificación frente a las conformaciones de grupos internos de trabajo, dada la nueva estrategia de Ruta Integral para fortalecer la respuesta institucional, lo cual conlleva nuevos procedimientos.



**PLAN DE CAPACITACIÓN.** Se realizó jornada de inducción para 21 funcionarios que ingresaron a la Unidad en los meses de enero a marzo de 2015.

Además en el eje de reinducción se realizaron actividades en los siguientes temas: Formación sobre manejo adecuado de extintores y asesoría en la ubicación de equipos en la DT Caquetá y Huila, formación en Gestión Ambiental; Programa de Ahorro y Uso Eficiente del Agua.

Programa de Ahorro y Uso Eficiente de la Energía Eléctrica, Programa de Ahorro y Uso Eficiente del papel en el nivel nacional en la ciudad de Bogotá, y DT Central, talleres de autocuidado, formación en el aplicativo GESTIONA, Talleres en Primeros Auxilios y Kit personal de emergencias, Manejo del Estrés, Charla “La Ética en la Función Pública”, Primer Encuentro Nacional de Direccionamiento para la Gestión de Oferta, Diseño e implementación de programas de formación que afiancen competencias para la atención psicosocial y atención en salud mental con enfoque psicosocial a víctimas del conflicto armado a través del Ministerio de Salud y Protección Social, Taller "Política del buen cuidado y manejo del riesgo público en seguridad", Generalidades de decretos étnicos, y otros temas más que han sido difundidos como parte de la reinducción a los servidores de la Unidad.

Por otra parte se ha realizado el taller “Equipos Altamente efectivos - Fortalecimiento de competencias blandas.

### **Autocuidado**

Un objetivo propuesto es la Construcción de Cultura del Autocuidado, sobre el cual se han adelantado actividades así:

- Difusión del “Boletín del Buen Cuidado”.
- Promoción del uso de herramientas de uso diario para el Buen Cuidado del personal, material producido con apoyo de IRD.
- Decálogo del Buen Cuidado.
- Capacitación a multiplicadores de autocuidado en la que se han formado grupos de 8 a 16 personas en las direcciones territoriales de: Dirección Territorial Central, DT. Valle, DT. Nariño, DT. Caquetá-Huila, DT. Atlántico, DT. Norte de Santander y Arauca y del Nivel central con apoyo del Fondo de Justicia Transicional del PNUD.

También se tiene otro objetivo frente a este tema y es adelantar acciones de Autocuidado y cuidado emocional, frente al cual se han adelantado las siguientes acciones:

- Intervención con los equipos y grupos focalizados a través de la mesa de autocuidado y se están cubriendo en el marco del convenio entre la Unidad y la OIM



las Direcciones Territoriales de Bolívar, Magdalena, Sucre, Antioquia, Córdoba, Nariño, Cauca, Chocó y los territorios de Guajira, Caquetá y Bogotá.

Frente al objetivo de protección de la integridad personal del talento humano, se desarrollaron capacitaciones en manejo y gestión del riesgo público.

Por otra parte se desarrollaron otras actividades en cubrimiento de este tema, tales como:

- Acciones focalizadas emergentes con funcionarios de la Unidad, en los componentes de cuidado emocional y minimización de riesgo público, en Ibagué, Putumayo, Bogotá, Córdoba.
- Con periodicidad de un mes se realiza el encuentro de la mesa de autocuidado a través de la cual se toman decisiones para el desarrollo del proceso del Buen Cuidado en la Unidad.
- Se crearon los documentos de protocolo de riesgo público, guía de recomendaciones, herramientas para el autocuidado emocional y glosario, para apoyar el proceso de capacitación en autocuidado.
- Gestión interinstitucional para la promoción de los lineamientos de autocuidado y formación para el talento humano con enfoque psicosocial en coordinación con el Ministerio de Salud y Protección Social.

## **Bienestar, Seguridad y Salud en el Trabajo**

La Unidad se encuentra implementado un Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo que oriente a sus programas al aseguramiento de ambientes de trabajo, saludables y libres de accidentes; a través de estrategias de promoción y prevención, que faciliten la autogestión en la identificación de peligros y control de los riesgos.

En este sentido se han desarrollado en los últimos cuatro (4) meses las siguientes actividades:

1. Jornadas de pausas activas en todas las sedes del nivel nacional (Bogotá) donde participaron 1648 personas y 2 Jornadas de musicoterapia y rumbaterapia a nivel nacional donde participaron 698 personas.
2. Inspecciones de puestos de trabajo en la sede Avianca y Calle Real 236 puestos.
3. Aplicación de la encuesta de síntomas de desórdenes musculoesqueléticos a 236 personas en Bogotá.
4. Se realizó un simulacro de evacuación a nivel nacional y territorial sobre incendio y evacuación en todas las sedes de la Unidad.



5. Se socializó el plan de emergencia y simulacro en todas las sedes de Bogotá donde participaron 394 personas.
6. Jornada de formación de primeros auxilios a nivel nacional donde participaron 285 personas y a 9 ciudades a nivel territorial.
7. 28 Talleres de riesgo psicosocial y desarrollo de Grupos focales para las Direcciones Territoriales.
8. 3 Capacitaciones y contextualización para la brigada de emergencia del nivel nacional sobre plan de evacuación, primeros auxilios básicos y conrainscendios.
9. Capacitación Comité de Convivencia Laboral sobre Ética y Resolución de conflictos.
10. Capacitaciones al Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST sobre inspecciones de seguridad y actualización de normativa.
11. Actividades lúdicas para prevención del riesgo psicosocial.
12. Socialización del programa PARE – Reporte de incidentes, actos y condiciones inseguras en todas las sedes de Bogotá donde participaron 750 personas del nivel nacional y mediante videoconferencia a 18 ciudades a nivel territorial.
13. Celebración día de la Seguridad y Salud en el Trabajo a nivel nacional y territorial.
14. Jornadas de formación en uso de EPP, prevención y reporte de accidentes de trabajo y manejo de hojas de seguridad para el personal en proyectos productivos.
15. Divulgación e Implementación del programa de áreas protegidas para 26 sedes a nivel nacional y a 1277 personas en Bogotá.
16. Actividad huella de energía como parte del programa de riesgo psicosocial en Bogotá donde participaron 849.

**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.** Se realizaron las evaluaciones de desempeño correspondientes al periodo 2014 – 2015, de todos los funcionarios de carrera administrativa, El grupo de Talento Humano informa que el promedio de evaluación fue sobresaliente.

**PLAN DE INCENTIVOS.** Se elaboró el Plan de Incentivos incluido dentro del Programa de Bienestar, resaltando los incentivos pecuniarios y no pecuniarios, así como la reglamentación aplicable. Además se enviaron correos personalizados a los funcionarios que son beneficiarios de estos incentivos, motivándolos para que participen en estas convocatorias.



## Debilidades

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.

## Componente Direccionamiento Estratégico

### Planes y Programas

- **SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN PROYECTOS DE INVERSIÓN.** El presupuesto total asignado en la vigencia 2015 para adelantar la política de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno alcanza los \$1.6 billones de pesos, de los cuales \$960.659 millones de pesos, se asignaron para Proyectos de Inversión. La Unidad presenta un avance acumulado al mes de junio de 82% en compromisos, 53% en obligaciones y en pagos respecto a las apropiaciones vigentes.

RUBRO	DESCRIPCION	Millones de Pesos				Ejecución		
		Aprop Vig	Comp	Oblig	Pag	% Comp	% Oblig	% Pag
C-223-1507-1	Mejoramiento de los canales de atención y comunicación para las víctimas para facilitar su acceso a la oferta institucional	\$ 82.970	\$ 72.085	\$ 3.106	\$ 3.106	87%	4%	4%
C-223-1507-2	Implementación del plan estratégico de tecnología de información para asistencia, atención y reparación integral a las víctimas a nivel nacional	\$ 62.000	\$ 54.029	\$ 16.452	\$ 15.876	87%	27%	26%
C-310-1000-1	Fortalecimiento de la capacidad de gestión y de la coordinación de las entidades del SNARIV	\$ 8.000	\$ 5.722	\$ 1.092	\$ 1.092	72%	14%	14%
C-310-1507-1	Apoyo, participación y visibilización de las víctimas	\$ 10.000	\$ 9.555	\$ 3.723	\$ 3.723	96%	37%	37%
C-320-1507-2	Asistencia y atención integral a víctimas a nivel nacional	\$ 57.472	\$ 41.802	\$ 13.833	\$ 12.978	73%	24%	23%
C-320-1507-4	Prevención atención a la población desplazada nivel nacional	\$ 685.057	\$ 568.444	\$ 465.484	\$ 464.580	83%	68%	68%
C-320-1507-5	Apoyo a entidades territoriales a través de la cofinanciación para la asistencia, atención y reparación integral a las víctimas del desplazamiento forzado a nivel nacional	\$ 18.000	\$ 16.675	\$ 2.477	\$ 2.477	93%	14%	14%
C-320-1507-6	Implementación de las medidas de reparación colectiva a nivel nacional	\$ 30.000	\$ 18.197	\$ 5.545	\$ 5.368	61%	18%	18%



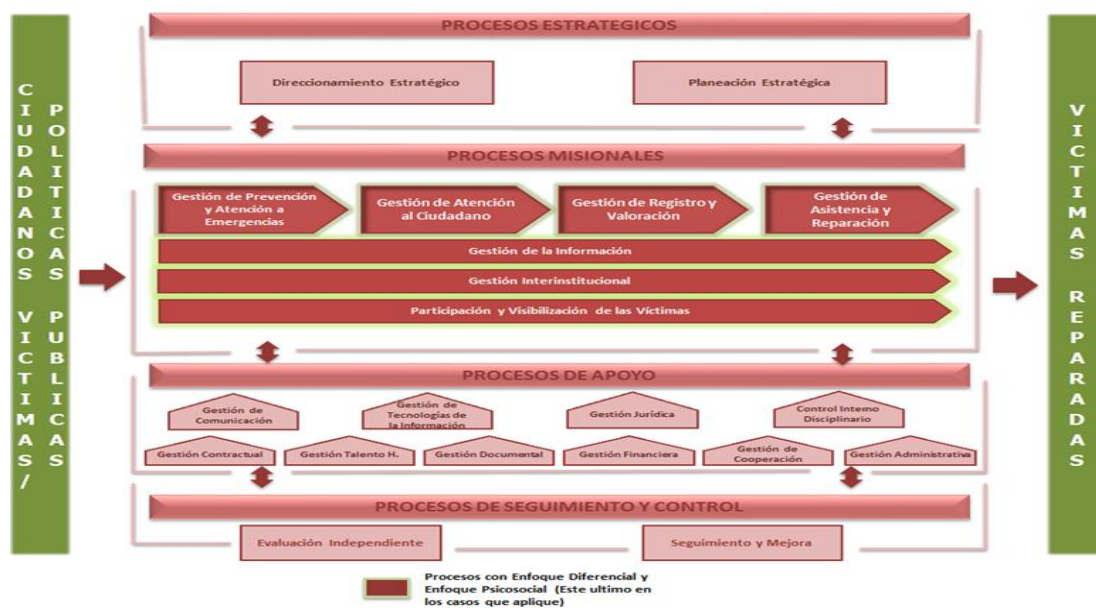


C-320-1507-8	Implementación de procesos de retorno o reubicación de víctimas de desplazamiento forzado, en el marco de la reparación integral a nivel nacional - previo concepto DNP	\$ 6.000	\$ 14	\$ -	\$ -	0%	0%	0%
C-540-1000-1	Apoyo a la consolidación de los derechos de las víctimas en el marco de la ley de víctimas y restitución de tierras a nivel nacional	\$ 30	\$ 17	\$ 17	\$ 17	57%	57%	57%
C-540-1000-2	Apoyo a la implementación de medidas de Reparación Colectiva y reconstrucción social a nivel nacional	\$ 1.129	\$ -	\$ -	\$ -	0%	0%	0%
<b>Total</b>		<b>\$ 960.659</b>	<b>\$ 786.540</b>	<b>\$ 511.730</b>	<b>\$ 509.217</b>	<b>82%</b>	<b>53%</b>	<b>53%</b>

Fuente: SIIF. Fecha de Corte: Junio 30 de 2015

## Modelo de Operación por Procesos

- **MAPA DE PROCESOS.** Presenta una visión general del sistema organizacional de la entidad, donde se muestran los procesos Estratégicos, Misionales, Apoyo y de seguimiento y control. El mapa de procesos se encuentra publicado en la intranet y se ha venido divulgando a través de reuniones con las diferentes áreas.



Fuente: Página web de la Unidad, <http://www.unidadvictimas.gov.co/images/mapadeprocessosg.jpg>

- **CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS DEFINIDOS DENTRO DEL MAPA DE PROCESOS BAJO LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN.** Estas caracterizaciones contienen las políticas de operación de cada



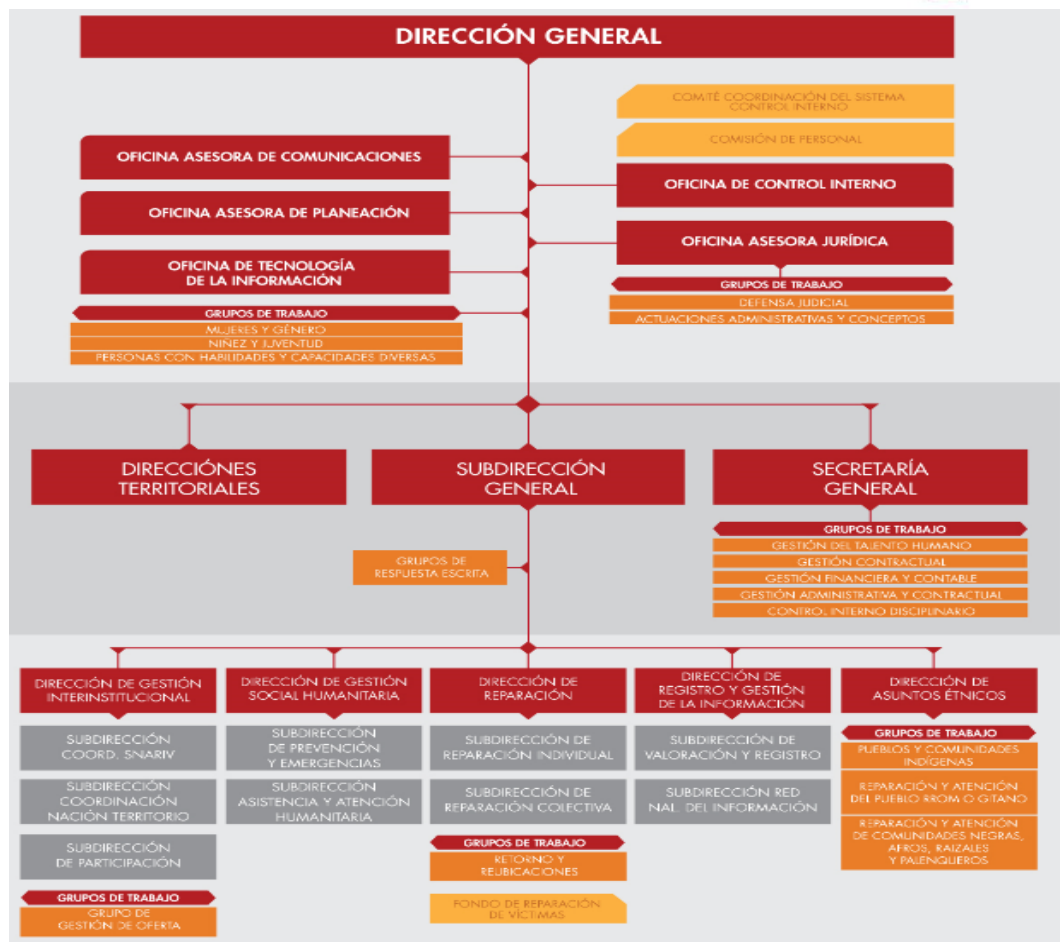
proceso. Se encuentran publicadas en Intranet 21 caracterizaciones de 21 procesos definidos.

- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.** El Manual de Procedimientos o manual del Sistema Integrado de Gestión se encuentra aprobado desde el 21 de agosto de 2014 integrando tres (3) sistemas de gestión: NTCGP1000:2009; MECI 1000:2014; OHSAS 18001:2007. La Oficina Asesora de Planeación está trabando en la actualización.

## Estructura Organizacional

La estructura orgánica de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a Víctimas se encuentra reglamentada bajo el Decreto 4802 del 20 de diciembre de 2011. Las funciones y competencias de cada uno de sus funcionarios se encuentra regido por acto administrativo-Resolución 002 de 23 de enero de 2012, por medio del cual la Unidad adoptó su “Manual Especifico de Funciones y Competencias, modificado por las Resoluciones 012 de 13 de febrero y 058 del 23 de marzo, ambas de 2012 y la Resolución 1602 de junio de 2004 por la cual se distribuyen los cargos de la planta de la Unidad. Así mismo, se emite la Resolución 2043 de 31 de octubre de 2012 y la Resolución 782 de 2013, por medio de las cuales se crean grupos de trabajo en la Unidad y se les asigna funciones. Se actualiza el Organigrama por medio de la Resolución 113 del 24 febrero 2015.





Fuente: Página web de la Unidad, Oficina Asesora de Planeación

## Indicadores de Gestión

Se diseñaron los indicadores por proceso de acuerdo con los objetivos del Sistema Integrado de Gestión definidos para cada proceso, con el fin de medir la eficiencia, eficacia y efectividad. Adicionalmente, se definieron los parámetros que obligan a la revisión de los indicadores en forma periódica y su adaptación a las diferentes circunstancias que pueden afectar la Entidad. La Unidad cuenta con el Plan de Acción, Tablero de Control e Indicadores de Gobierno.



**% AVANCE DE LOS OBJETIVO ESTRATEGICOS -MAYO 2015**

OBJETIVO ESTRATEGICO		% AVANCE
Objetivo 1	Trabajar conjuntamente con las víctimas en el proceso de reparación integral para la reconstrucción y trasformación de sus proyectos de vida	32%
Objetivo 2	Acercar el Estado a las víctimas para brindarles una oferta pertinente, eficaz, sostenible y oportuna	32%
Objetivo 3	Definir con las entidades territoriales la implementación de la Ley 1448/11, sus Decretos reglamentarios y los Decretos Ley	18%
Objetivo 4	Vincular de manera activa a la sociedad civil y a la comunidad internacional en los procesos de reparación integral a las víctimas del conflicto	51%
Objetivo 5	Fortalecer la cultura de confianza, colaboración e innovación para garantizar una atención digna, respetuosa y diferencial	33%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Corte: Mayo 2015

## Controles

Con el levantamiento y caracterización de procesos y procedimientos, se ha identificado al interior de cada diagrama de flujo los respectivos puntos de control. La Oficina de Planeación cuenta con una herramienta llamada “**Sisgestión**”, herramienta que sirve para:



Fuente: Página web de la Unidad

- 1) Brindar integridad de la información.
- 2) Establecer validaciones de formulación y el seguimiento del plan de acción.
- 3) Dejar trazabilidad de los cambios que se hacen al plan de acción.
- 4) Generar alertas a los responsables si no se hace el seguimiento a tiempo.
- 5) Minimizar los riesgos por la manipulación de archivos o bases de datos sin protocolos de información.

## Políticas de Operación

Se encuentran publicadas en la página web las siguientes políticas:

- ✓ Política de atención a víctimas,
- ✓ Política de Planeación y Control,
- ✓ Política de Adquisición de Bienes y Servicios,
- ✓ Política de desconcentración,
- ✓ Política de Comunicación,
- ✓ Política de Manejo de Información,
- ✓ Política Bienestar Laboral,
- ✓ Política de Gestión del Talento Humano,
- ✓ Política de Gestión Integral de Riesgos,
- ✓ Política de Calidad,
- ✓ Política de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente,
- ✓ Política de No fumadores y No consumo de alcohol y drogas.

## Componente Administración del Riesgo

### Administración del Riesgo

- **POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.** La Unidad cuenta con la siguiente política de riesgos ***“La Unidad administra, gestionando integralmente sus riesgos en los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control, a fin de optimizar su eficacia y eficiencia a través de la identificación, análisis y valoración de riesgos y la definición de estrategias para su mitigación.”***, publicada en la página web de la UARIV aprobada por Resolución 105 del 23 febrero del 2015.



- **CONTEXTO ESTRATÉGICO** El Modelo Estándar se define como una herramienta de gestión orientada a desarrollar acciones, políticas, métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y mejora continua, a través del desarrollo de tres capacidades básicas que son: Autocontrol, Autogestión y la Autoevaluación. La Unidad, para cumplir con esta actividad diseño una metodología, la cual se implementó en el primer semestre de 2014.
- **IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS, ANÁLISIS DE RIESGOS, VALORACIÓN DE RIESGOS.** La Oficina Asesora de Planeación ha realizado sesiones de trabajo para el levantamiento del mapa de riesgos y el Plan de respuesta al riesgo, según la metodología propuesta. A la fecha de revisión, la OCI identificó que se encuentran publicados 20 procesos de los 21 que tiene la Unidad, es decir está publicado el 95% de los procesos quedando pendiente por publicar el 5%, es importante precisar que de estos 20 mapas de riesgos aprobados a 30 Junio de la actual vigencia se han actualizado 4 procesos (Planeación Estratégica, Gestión Contractual, Seguimiento y Mejora y Evaluación Independiente).

## 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.

**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN.** En el mes de abril del 2015 se realizó seguimiento al Plan con los componentes: 1. Mapa de riesgos de corrupción, 2. Estrategia Antitrámites. 3. Estrategia de rendición de cuentas, 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano que contiene una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, implementada en el cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011. Por otro lado el seguimiento del Plan Anticorrupción de la vigencia 2015 la OCI verificó que se encuentra publicado e inmerso dentro del Plan de Acción.



## Componente de Auditoria Interna.

### Auditoria Interna

La Oficina de Control Interno ha generado informe final de las siguientes auditorias dentro del periodo comprendido marzo-junio 2015:

1. Auditoría al Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano – PQR. (Junio 2015).

## Componente de Planes de Mejoramiento.

### Planes de Mejoramiento

**INSTITUCIONAL.** La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas ha suscrito siete (7) planes de mejoramiento con la Contraloría General de la República, a febrero de 2015, a saber:

Auditoría-Actuación Especial	No. Hallazgos	Funciones de Advertencia
ACTUACION ESPECIAL INDEMNIZACIONES	5	1
ACTUACION ESPECIAL PARTICIPACIÓN	19	
ACTUACIÓN ESPECIAL SEGUIMIENTO MEDIDAS ASISTENCIA, ATENCION, PROTECCION, PREVENICION	26	
AUDITORÍA REGULAR 2012	69	7
AUDITORÍA REGULAR 2013	40	1
AUDITORÍA REGULAR 2013	50	1
ACTUACIÓN ESPECIAL“ESTUDIO DE CASO: DESPOJO Y ABANDONO DE TIERRAS EN EL MUNICIPIO DE MAPIRIPÁN - META”	2	
<b>Total General</b>	<b>211</b>	<b>10</b>

El ente de control ha generado dentro del desarrollo de sus auditorías y actuaciones especiales doscientos once (211) hallazgos y diez (10) funciones de advertencia; cuatro (4) de ellas se encuentran incluidas dentro de algunos hallazgos a saber: Una (1) se encuentra en la actuación especial de indemnizaciones en el hallazgo No. 5; las otras dos (2) se encuentran dentro de los sesenta y nueve (69) hallazgos de la Auditoria regular vigencia 2012, estas dos son: La función de advertencia No. 6, que se encuentra inserta dentro del hallazgo 62; y la función de advertencia No. 7 que se encuentra inmersa en el hallazgo No.



64; la función de advertencia del primer informe de la vigencia 2013 se encuentra incluida en el hallazgo 7 y la última función de advertencia se encuentra en el hallazgo 47 del segundo informe de la auditoría vigencia 2013.

De los doscientos once (211) hallazgos, la Unidad formuló quinientas cuarenta y dos (542) acciones de mejora con setecientos sesenta y ocho (768) actividades y setecientas noventa y seis (796) unidades de medida.

## **POR PROCESOS.**

La Oficina de Control Interno realizó en el mes de abril seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos con las diferentes dependencias comprendido marzo-junio 2015:

1. Plan de Mejoramiento Austeridad en el gasto 2013.
2. Plan de Mejoramiento Auditoría Trámite de Comisiones, Reconocimiento de Viáticos y Gastos de Viaje a los Funcionarios y Contratistas 2013.
3. Plan de Mejoramiento Evaluación Ejecución Contractual y Auditoría a la Supervisión Contractual 2013.
4. Plan de mejoramiento Auditoría Gestión Nómina.
5. Plan de mejoramiento Auditoría Contable FRV.
6. Plan de mejoramiento Auditoría Administración de Bienes FRV.
7. Plan de Mejoramiento Auditoría Cruces de bases de datos RUV versus INDEMNIZA.
8. Plan de Mejoramiento Auditoría Gestión Administrativa y Documental.

## **Seguimientos**

La Oficina de Control interno ha realizado los siguientes informes de seguimiento en el periodo comprendido entre marzo-junio 2015:

### **INFORMES POR REQUERIMIENTO LEGAL ENTIDADES EXTERNAS**

1. Informe cuatrimestral y pormenorizado del estado del control interno de la Unidad. (Marzo 2015).
2. Verificación del cumplimiento de la normatividad relacionada con el licenciamiento del software y hardware. (Marzo 2015).
3. Informe de gestión Contractual al SIRECI (Abril 2015).

### **INFORMES POR REQUERIMIENTO LEGAL INTERNOS**

1. Seguimiento Ley de Transparencia 1712 de 2014, Decreto 103 del 20 de enero de 2015. (Marzo y Mayo 2015).
2. Evaluación al Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP. (Abril 2015).





3. Seguimiento Plan Anticorrupción Decreto 2641 del 2012. (Abril 2015).
4. Verificar cumplimiento envío información Políticas en Materia Arbitral por parte de la Oficina Asesora Jurídica a la AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DEL ESTADO. (Directiva Presidencial No. 04 del 11 de noviembre de 2014, Circular Externa No. 013 del 26 de diciembre de 2014 y Circular Externa No. 04 del 10 de febrero de 2015) (Abril 2015).
5. Seguimiento al Plan de Austeridad vigencia 2015, identificando las oportunidades de mejora por medio de recomendaciones desde la Oficina de Control Interno. (Directiva Presidencial No. 06 de 06 de diciembre de 2014) (Abril 2015).
6. Seguimiento a las medidas de austeridad en el gasto público en la UARIV (Decretos 1737 y 2209 de 1998 y el 2445 de 2000). (Mayo 2015).

## OTROS INFORMES DE SEGUIMIENTO

1. Informe del Estado de Ejecución del Presupuesto de la Entidad al cierre de la vigencia. (Marzo 2015).
2. Seguimiento cierre contable 2014. (Instructivo No. 003/2014) (Marzo 2015).
3. Informe de Seguimiento a la ejecución de los proyectos de inversión. (Mayo 2015).
4. Seguimiento Proceso de Contratación Privada y Pública - Fondo de Reparación a las Víctimas. (Mayo 2015).

## AUDITORIAS INTEGRALES

Los días 27, 28, 29 y 30 de abril se llevó a cabo la auditoría interna integral al Sistema de Gestión Integral, por un equipo auditor conformado por veintisiete (27) auditores vinculados a la planta de la Unidad que fueron capacitados y certificados por la firma QMS Internacional a finales del 2014.

Para el desarrollo de las auditorías se realizó una selección de cincuenta y dos (52) procedimientos correspondientes a veintiún (21) Procesos, se organizaron parejas de auditores de diferentes áreas de la Unidad para realizar el proceso auditor para la totalidad de los procesos con muestras de sus procedimientos.

Se realizaron dos (2) jornadas de capacitación a los auditores la primera los días 9 y 10 de abril, la segunda el 22 de abril. El programa definitivo de auditorías se socializó y comunicó a la Alta Dirección, líderes de proceso, enlaces Integra, Auditores Internos y en general a todos los funcionarios y contratistas de la Unidad el 24 de abril de 2015 por medio de los canales internos de comunicación. Producto de las auditorías, los hallazgos fueron los siguientes:



## CONSOLIDADO HALLAZGOS AUDITORÍA INTERNA INTEGRAL 2015

AUDITORIA INTERNA INTEGRAL 2015 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTCGP 1000:2009 Y MECI 2014					
No Auditoría – Proceso	Conformidad, aspectos positivos, fortalezas	OPORTUNIDADES DE MEJORA	OBSERVACIONES	NO CONFORMIDAD	TOTAL HALLAZGOS
1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	4	3	1	14	22
2. PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	2	4	3	6	15
3. GESTIÓN DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A EMERGENCIAS	2	2	3	12	19
4. GESTIÓN DE REGISTRO Y VALORACIÓN	1	1	0	12	14
5. GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	10	2	2	7	21
6. GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL	5	2	0	12	19
7. GESTIÓN DE ASISTENCIA Y REPARACIÓN	1	1	3	58	63
8. PARTICIPACIÓN Y VISIBILIZACIÓN DE LAS VÍCTIMAS	2	1	0	10	13
9. GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	1	2	0	14	17
10. GESTIÓN JURÍDICA	9	16	6	5	36
11. GESTIÓN TALENTO HUMANO	9	6	0	9	24
12. GESTIÓN DOCUMENTAL	4	5	0	7	16
13. GESTIÓN FINANCIERA	2	3	1	21	27
14. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	3	3	0	4	10
15. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	6	7	0	10	23
16. GESTIÓN DE COOPERACIÓN	9	8	5	6	28
17. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	2	4	0	9	15
18. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	13	2	2	6	23
19. GESTIÓN CONTRACTUAL	11	7	3	4	25
20. SEGUIMIENTO Y MEJORA	8	7	7	6	28
21. EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	5	3	0	3	11
<b>Valor Porcentual %</b>	<b>23.19</b>	<b>18.93</b>	<b>7.65</b>	<b>50.2</b>	<b>100%</b>
<b>TOTALES</b>	<b>109</b>	<b>89</b>	<b>36</b>	<b>236</b>	<b>470</b>

### 3 Eje transversal Información y Comunicación

#### Información Primaria

**Unidades Móviles:** Acumulado a 30 Junio 2015, se realizaron 460 jornadas, número de solicitudes remitidas a las rutas de atención 17.076 con 15.571 Víctimas atendidas.



Durante el mes de Junio 2015 se realizaron 145 jornadas de atención, el número de solicitudes remitidas 5.390 y víctimas atendidas 4.700.

**Canal Telefónico:** Entre los meses de Marzo a Junio de 2015 han ingresado por el canal telefónico:

1. INBOUND: 1'268.118 llamadas de entrada de las cuales se han contestado 477.421 con un nivel de atención del 37.64%
2. VIDEO LLAMADA: se han recibido 123.681 video llamadas y se han contestado 96.467 con un nivel de atención del 77.99%
3. CHAT WEB: Se han recibido 723.551 y se han contestado 399.486 con un nivel de atención del 55.21%

Durante el periodo comprendido entre marzo y junio de 2015 el servicio de Virtual Hold, se ofreció a 856.247. Víctimas, aceptaron el servicio 634.471 y fue devuelta la llamada a 311.309 lo cual equivale a un 49% de devolución de llamada.

Durante el periodo comprendido entre marzo y junio de 2015 se han enviado 2.096.273 mensajes de texto a víctimas informando ayuda humanitaria y campañas de información de los cuales se han procesado correctamente 2.095.577 y han sido rechazados 696.

La encuesta de satisfacción a través del canal telefónico la realizaron 23.346 víctimas arrojando un top two box del 82.36%

**Kioscos:** Durante marzo y junio de 2015 se han radicado un total de 42.984 peticiones a través de los Kioscos virtuales.

**Respuesta escrita:** El total de derechos de petición recibidos durante Marzo, Abril, Mayo y Junio fueron 390.836 de estos se contestaron 251.504 y 70.590 se encuentran en proceso de solicitud de insumo en las áreas misionales.

## DEBILIDADES

En 2015 se han recibido 542.826 derechos de petición de los cuales 369.091 se han contestado en términos y 104.468 se han respondido fuera de términos y existe un rezago acumulado de respuestas a los derechos de petición de 193.029 casos. Lo anterior, dado a que se presentan represamientos en las fuentes de información para dar respuesta a los derechos de petición.



## Información Secundaria

Las actividades realizadas por el Grupo de Gestión Administrativa y Documental dentro del periodo comprendido de Marzo 2015 a 30 de Junio de 2015 con respecto al proceso de Gestión Documental son las siguientes:

	DESCRIPCION	
ORGANIZACIÓN ARCHIVO	<b>Organización de expedientes ley 387.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se organizaron 1.000 Metros Lineales correspondientes a los documentos generados bajo el Marco Legal de Ley 387. La organización de estos documentos fue por expediente de cada víctima.</li> </ul>
	<b>Contratos.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizó proyecto de circular de "Pautas de Organización de Expedientes Contractuales y se envió para validación de la Coordinadora del Grupo de Gestión Administrativa y Documental.</li> <li>Se ha prestado servicios de organización, préstamo y consultas de los expedientes de contratos.</li> </ul>
	<b>Asesoría en organización de archivos a dependencias.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se asesoró al Grupo de Cooperación Internacional de la Dirección General en organización física.</li> <li>Se realizó asesoría para asesorar en la organización de Sentencias que lleva el Fondo de Reparación a Víctimas.</li> <li>Se realizó asesoría de archivo físico al Grupo de la Corte.</li> <li>Se realizó seguimiento de organización física a la Dirección General con base a la TRD que se está actualizado con la dependencia.</li> <li>Se realizó reunión de seguimiento en la DAE y se dieron pautas de gestión documental de acuerdo a la organización documental en la que se encuentra actualmente la dependencia.</li> <li>Se asesoró en organización documental a la OIM y posteriormente, se envió formatos de organización de archivo a la OIM de tal forma que pudiesen aplicarlos en los expedientes creados en el marco del convenio 1030 de 2014, para la respectiva a la Unidad.</li> <li>Se asesoró en organización documental al Operador 472 y posteriormente, se envió formatos de organización de archivo</li> </ul>



		<p>a 472 de tal forma que pudiesen aplicarlos en los expedientes creados en el marco del convenio 1073 de 2014, para la respectiva entrega de los soportes a la Unidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se asesoró en organización de archivo físico al Grupo de Talento Humano.</li> <li>• Se asesoró en organización de archivo físico a la Dirección General y se realizó seguimiento a la organización de expedientes de participación en reuniones.</li> </ul>
	<b>Otros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se solicitó la publicación de formatos de organización de archivos físicos en la intranet para conocimiento y aplicación de toda la entidad.</li> </ul>
	<b>Diseñar la encuesta del diagnóstico de archivo.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se diseñó la encuesta de Diagnóstico para enviar a las dependencias con el Objetivo de: Identificar el estado en que se encuentran los archivos de la Entidad para detectar deficiencias y oportunidades de manejo documental con el fin formular estrategias de mejoramiento y adopción de buenas prácticas documentales que constituyan una base sólida para la toma de decisiones, transparencia en la gestión y el control ciudadano.</li> </ul>
	<b>Identificación del estado en que se encuentra el archivo de la unidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se envió a las dependencias y a las direcciones territoriales el diagnóstico de archivo.</li> </ul>
	<b>Procedimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se construyó el procedimiento de eliminación de documentos haciendo falta el envío para la codificación</li> <li>• Se construyó el procedimiento de transferencia de documentos haciendo falta el envío para la codificación.</li> </ul>
<b>INSTRUMENTOS ARCHIVISTICOS</b>	<b>Diseñar Instrumentos Archivísticos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se inició la elaboración del banco terminológico como instrumento archivístico.</li> <li>• Se ha actualizado el Cuadro de Clasificación documental</li> <li>• Se diseñó el formato de inventario Documental</li> </ul>
	<b>Unidades Territoriales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se capacitó a la Dirección Territorial Choco</li> </ul>



<b>CAPACITAR EN EL MANEJO DE ORFEO</b>	<b>Dependencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se capacitó al Fondo de Reparación de Víctimas.</li> </ul>
	<b>Soporte y accesorias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha realizado atención de las solicitudes requeridas por los funcionarios de la Unidad a través del correo electrónico <a href="mailto:Orfeo@unidadvictimas.gov.co">Orfeo@unidadvictimas.gov.co</a> o telefónicamente.</li> </ul>
<b>PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL</b>	<b>Elaboración y Actualización.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizó la primera y segunda versión del Programa de Gestión Documental.</li> </ul>
<b>DIVULGACIÓN POLÍTICA GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se diseñó, la política de gestión documental la cual fue aprobada por parte de la Dirección General y se solicitó a la Oficina de comunicaciones la socialización de la política.</li> </ul>	
<b>ELABORACIÓN Y ENTREGA DE REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</b>	<p>A continuación se relacionan los requerimientos elaborados y entregados por Gestión Documental a la Oficina Tecnológica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Radicación y digitalización masiva</li> <li>❖ Radicación masiva de documentos de entrada</li> <li>❖ Digitalización masiva</li> <li>❖ Radicación documental de salida</li> <li>❖ Trazabilidad de los Radicados</li> <li>❖ Consulta y búsqueda de radicados</li> <li>❖ Reporte y estadísticas</li> <li>❖ Consulta de radicados por usuario</li> <li>❖ Consulta de radicados por medio de recepción o envío</li> <li>❖ Consulta de radicados por medio de envío final</li> <li>❖ Consulta de digitalización</li> <li>❖ Consulta de radicados de entrada recibidos del área de correspondencia</li> <li>❖ Radicados actuales en la dependencia</li> <li>❖ Reporte de vencimientos</li> <li>❖ Reporte de radicación de entrada</li> <li>❖ Reportes de digitalización por usuario</li> <li>❖ Documentos Re-tipificados por TRD</li> <li>❖ Reporte de radicación de entrada</li> <li>❖ Expedientes por dependencia</li> <li>❖ Reporte PQR</li> <li>❖ Radicación relación entrada – salida</li> <li>❖ Anulación de radicados</li> <li>❖ Solicitud de anulación del radicado</li> </ul>	





	Requerimientos entregados	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Proceso de anulación del radicado</li> <li>❖ Expedientes virtuales</li> <li>❖ Relación de expedientes</li> <li>❖ Incluir radicado en expediente</li> <li>❖ Excluir radicado de expediente</li> <li>❖ Solicitar expediente físico en préstamo</li> <li>❖ Transferencia de expedientes</li> </ul>
TRD	Otros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se envió para validación del Jefe del Grupo de Gestión Administrativa y Documental el Proyecto de Circular de Adopción de las TRD.</li> </ul>
	Socialización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se socializó a los siguientes grupos de la Dirección de Reparación sobre TRD: Control y Seguimiento y Ruta Integral Dirección de Reparación, Apoyo SRI y SSV, Sistemas Internacionales.</li> </ul>
	En actualización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizó la TRD del SNARIV en Orfeo.</li> <li>• Se actualizó la TRD del Grupo de Servicio al Ciudadano y se ajustó la el acta de actualización.</li> <li>• Se realizó actualización de TRD del Fondo de Reparación para las Víctimas con base a la documentación que se trámite según las "Sentencias" y los "bienes Muebles e Inmuebles".</li> <li>• Se actualizó TRD de Dirección General</li> <li>• Se actualizó la TRD del Grupo de Gestión del Talento Humano.</li> <li>• Se actualizó la TRD del Grupo de la Oficina Asesora de Planeación.</li> </ul>
	En revisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo de Gestión del Talento Humano.</li> <li>• Grupo de Niñez y Juventud</li> <li>• Grupo de Gestión Contractual</li> <li>• Dirección de Registro</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se recibió el visto bueno de la actualización de la TRD de la Subdirección de Valoración y Registro.</li> <li>• Se recibió visto bueno de la actualización de la TRD de Dirección General, donde se incluyeron series y/o subseries del Grupo de Cooperación Internacional y el Grupo de Vejez</li> <li>• Se recibió visto bueno del jefe de la de la actualización de la TRD Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>• Se recibió visto bueno de la de la actualización de la TRD del Jefe de la Subdirección de Participación.</li> </ul>



	<b>Con visto bueno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se recibió visto bueno de la actualización de la TRD del Fondo de Reparación de Víctimas.</li> <li>• Se recibió visto bueno de la de la actualización de la TRD de la Dirección de Gestión Interinstitucional.</li> <li>• Se recibió visto bueno sobre la actualización de la TRD de la Subdirección General.</li> </ul>
	<b>Direcciones Territoriales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se envió acta de actualización de TRD Dirección Territorial Valle del Cauca.</li> <li>• Se realizó levantamiento de información a los diferentes procesos existentes en la DT. Cundinamarca (Sede Bogotá).</li> <li>• Se realizó levantamiento de TRD de la DT Santander.</li> <li>• Se realizó levantamiento de TRD de la DT Popayán.</li> </ul>
<b>LEY DE TRANSPARENCIA</b>	<b>Divulgación de documentos de G.D</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se solicitó al Grupo de Comunicaciones la publicación en página web de la Unidad de los documentos que ha generado el Grupo de Correspondencia y Archivo, en cumplimiento a la Ley de Trasparencia y son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Política Documental</li> <li>❖ Tablas de Retención Documental versión 1</li> <li>❖ Tablas de Retención Documental versión 2</li> <li>❖ Programa de Gestión Documental</li> <li>❖ Inventario documental</li> <li>❖ Cuadro de Clasificación Documental</li> </ul> </li> </ul>

**DEBILIDADES**

En la auditoría Integral realizada al proceso de gestión documental se identificaron deficiencias en el control de registros y documentos de los procesos de la Unidad. Los hallazgos están relacionados con el manejo y publicación de versiones obsoletas, interacción de actividades, aprobación de actas, registros asociados a actividades, trazabilidad de procesos, manejo de Tablas de Retención Documental, el almacenamiento, la protección, la recuperación, de documentos (más del 90 % de los procesos presentan no conformidades relacionados con el control de registros y de documentos).



## Sistemas de Información

La Unidad ha dispuesto a través de la Oficina de Tecnologías de la Información una infraestructura tecnológica que soporta veintiocho (28) sistemas de información de procesos misionales y de apoyo, de los cuales un sistema que se encontraba en producción sin uso a febrero de 2015 pasó a preproducción debido a la implementación de una nueva fase; un sistema que actualmente se encuentra en producción ha presentado una segunda versión que amplía de manera sustancial la funcionalidad básica inicialmente puesta en producción, tres sistemas que se encontraban en preproducción en el mes de marzo, pasaron a producción entre abril y mayo de 2015, cinco sistemas se encuentran en desarrollo como parte del proyecto de ruta integral, para un total de veintidós sistemas en producción, uno en preproducción y cinco sistemas en desarrollo cuya distribución se observa en la siguiente tabla:

AREA	PRODUCCION	PREPRODUCCION	DESARROLLO
DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA	3	1	0
DIRECCIÓN DE REGISTRO Y GESTIÓN DE INFORMACIÓN	10	0	0
DIRECCIÓN DE REPARACIÓN	2	0	1
DIRECCIÓN DE GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL	2	0	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	0	0
SECRETARIA GENERAL	2	0	0
SUBDIRECCIÓN GENERAL	1	0	2
<b>SUBTOTAL</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

La Oficina de Tecnologías de la Información cuenta con un equipo de profesionales que apoya a las dependencias en la creación, soporte y mantenimiento de herramientas, sistemas de información y/o aplicaciones para la automatización de procesos en la Unidad, quienes están cargo de la creación e implementación de los procedimientos de desarrollo de nuevos sistemas de información y/o funcionalidades en sistemas existentes, y mantenimiento y soporte a sistemas de información y aplicaciones.

A continuación se resume el estado y avance de los principales sistemas implementados o intervenidos entre los meses de marzo y junio de 2015.

### LEX

La herramienta creada por la Oficina de Tecnologías de la Información para la Oficina Asesora Jurídica con el propósito de dar soporte a la atención de acciones constitucionales. Entró en operación en el mes de enero, el producto entregado evita a la Unidad depender del sistema legado Astrea sobre el cual era imposible realizar adecuaciones o ajustes funcionales. El sistema en su primera versión soporta tareas de radicación, clasificación,



análisis de casos, escalamientos, consolidación de respuestas y su envío a partes interesadas.

Una segunda versión ha sido desarrollada en paralelo con la versión inicial de LEX la cual permite atender flujos de trabajo PQR y Recursos.

La solución desarrollada será un soporte a las operaciones de la Unidad al que converjan este tipo de procesos evitando de esta forma la utilización de variedad de aplicativos con propósitos similares.

## PAARI

En el mes de marzo se obtiene la versión inicial en producción del sistema de captura de entrevistas a víctimas asociado al Plan de Atención Asistencia y Reparación Integral PAARI. La encuesta denominada PAARI Unificado cuenta con cerca de 500 preguntas con validaciones, precargues e integraciones con otros sistemas de información de la Unidad. El sistema en producción inicio su proceso de estabilización e implementación de nuevas funcionalidades, interfaces con otros sistemas y nuevos reportes.

## SUBSISTENCIA MINIMA

El desarrollo del sistema automatizado de subsistencia mínima requerido por la Dirección de Gestión Social y Humanitaria, realiza el cálculo de carencias, el cálculo de montos y la generación de salidas para pago de asistencia a la población víctima bajo 4 rutas de entrada al proceso, el desarrollo del sistema fue implementado integrando información proveniente del sistema PAARI Asistencia y después de superar pruebas funcionales se encuentra en el acoplamiento al sistema PAARI Unificado como herramienta de la Ruta Integral.

## SUPERACION DE LA SITUACION DE VULNERABILIDAD

La Oficina de Tecnologías de la Información se encuentra implementando la generación de salidas para la presentación de variables e indicadores que dan cuenta de la Superación de Situación de vulnerabilidad, tomando como base la información precalculada que entrega la Subdirección Red Nacional de Información.

## VIVANTO

La necesidad de adecuación funcional y técnica del producto Vivanto desarrollado inicialmente por un proveedor externo a través de la OIM, se atiende mediante un nuevo convenio con dicha entidad con el que se asegura la transferencia técnica y la capacidad de



la Unidad para intervenir el producto. El Convenio suscrito establece un cronograma de actividades en el que la entrega de productos a la Subdirección de Valoración y Registro permitirá asumir las tareas de toma en línea de los formatos de declaración, captura de formularios, Valoración de declaraciones entre otros.

## SISTEMA DE SEGUIMIENTO A LA POLITICA PÚBLICA

El sistema desarrollado para la Dirección de Gestión Interinstitucional con participación de la Oficina de Tecnologías de la Información realiza tareas de seguimiento a Instituciones del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas SNARIV por componentes, líneas de acción y medidas realizando captura, cálculo de indicadores y generación de salidas, se realiza el paso a producción en el mes de abril de 2015.

## SIGSTED

El sistema desarrollado para la Dirección de Gestión Interinstitucional con la participación de USAID y OIM realiza la gestión de información para el control y seguimiento del Plan Operativo Anual de este subcomité, los cuales comprenden: componentes, líneas de acción, medidas, objetivos específicos y acciones estratégicas y los resultados obtenidos en el seguimiento de los anteriores ítems, se realiza el paso a producción en el mes de abril de 2015.

## T-025

El sistema que se encuentra en desarrollo por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información para la Dirección de Gestión Interinstitucional, el cual permitirá la administración, monitoreo y seguimiento a sentencias T-025.

Los sistemas de Notificaciones, Actos Administrativos y de Oferta se encuentran en desarrollo por el equipo de desarrollo de la Oficina de Tecnologías de la Información como herramientas transversales diseñadas e implementadas en una arquitectura orientada a servicios, por lo que las funcionalidades que entren en producción podrán ser integradas a otras soluciones tecnológicas de la Unidad evitando duplicidad de esfuerzos en desarrollo y en tiempos de implementación.

## REQUERIMIENTOS

La Oficina de Tecnologías de la Información acompaña los procesos de construcción de requerimientos a cargo de los procesos misionales y de apoyo, una vez recibidos realiza los análisis correspondientes para establecer la conveniencia y pertinencia de iniciar cada uno de los procesos de desarrollo, en especial se adelantaron los procesos de ampliación de



plataforma para generar capacidad de atención de los requerimientos asociados al proceso de gestión documental.

## Componente Comunicación Pública

### Comunicación Organizacional

- ✓ La Unidad ha publicado en la página web información de Estados Financieros, Planes de adquisiciones, Ejecuciones Presupuestales, Ejecuciones de Contratos, entre otros en el transcurso de marzo del 2015 a junio del 2015.

### Comunicación Externa

- ✓ De marzo a junio del 2015, la Oficina de Asesora de Comunicaciones ha elaborado, publicado en la web y enviadas a medios nacionales y/o regionales 234 comunicados de prensa.
- ✓ De marzo a junio del 2015 salieron 2.904 notas en el panel de medios, de las cuales el 87% tuvo tono balanceado, y el 13%, negativo.
- ✓ En la estrategia de prensa internacional se lograron 106 publicaciones en medios internacionales (marzo: 29; mayo: 51; junio: 36)
- ✓ El ahorro en free press en los meses de marzo a junio del 2015 fue de \$8.472.386.481.

### Comunicación Interna

De marzo a junio del 2015 se enviaron 8 boletines SUMA, que reportaron 1.261 impactos.

Se hicieron 50 actualizaciones en Intranet, que reportan 4.428 impactos.

Se enviaron 6 actualizaciones de carteleras (37 módulos) y 132 flashes informativos. Se apoyaron las siguientes actividades: Decreto 2569, entrega de certificados a 20 personas que hicieron el curso virtual de DH, Primera Biblioteca Virtual al Servicio de las Víctimas,





Día de la Mujer, Marcha por la Vida, Mesas de Participación, Presidente en las Regiones, Día de la Memoria y Solidaridad con las Víctimas, campaña 'Yo enciendo una luz por las víctimas'; curso virtual de Derechos Humanos, Día de la Niñez. Retorno Embera Katío, Escuela de Reparaciones Internacional, Retorno Guapi, Actividades Víctimas de Violencia Sexual, Encuentro DGI, Instalación Segunda Mesa Nacional de Víctimas, entrega número 100 de SUMA, cuarto aniversario Ley de Víctimas, campaña 'Llama, escucha y conéctate con las víctimas mayores', Día del Servidor Público, Centros Regionales, entre otras.

## Comunicación para el Desarrollo

De marzo a junio del 2015 se informaron 243.679 víctimas de manera directa con piezas sobre oferta, derechos y canales de acceso puestas en canal telefónico, correo masivo y de manera presencial en ferias y jornadas de servicio (marzo: 9.960; abril: 120.241; mayo: 62.803; junio: 50.675 víctimas).

## Comunicación Estratégica

De marzo a junio del 2015 algunos de los avances:

### Marzo

- Realización de piezas y divulgación del material del decreto 2569.
- Cubrimiento de las reuniones preparatorias de Ciudades Capitales, con MinInterior.
- Publicación del informe de rendición de cuentas sectorial en la web de la Unidad.
- Propuesta para rendición de Cuentas del Sector de la prosperidad (DPS).
- Reunión mesa de medios G8.
- Gestión para la diagramación de 6 cartillas con lineamientos de enfoques diferenciales.
- Gestión de contenidos y proceso de finalización de la web de SNARIV.
- Cubrimiento evento ciudades Capitales en Cartagena.



- Cubrimiento comisión de seguimiento a la Política Pública de Víctimas en la comisión primera del Senado.
- Boletín de prensa certificación departamento del Casanare.
- Gestión ante la ANTV para el permiso de emisión de los mensajes institucionales “día de las víctimas” y “mesas de participación”.
- Alimentación de la página del SNARIV.
- Envío del Boletín SNARIV del mes de Marzo.
- Actualización base de datos de oficinas de comunicaciones del sistema.
- Creación de cuenta mailchimp con bases de datos de funcionarios del sistema.
- Actualización base de datos directores SNARIV.

## **Abril**

- Aprobación sello “marca social víctimas” para el fondo de reparación y gestión del diseño del mismo.
- Coordinación general de la rendición de cuentas del sector de la inclusión social (DPS) en Riohacha. Compilación de insumos, presentación y discurso.
- Revisión requerimiento de MinDefensa de acto administrativo.
- Boletín SNARIV abril.
- Divulgación de la convocatoria regular del SENA.
- Corrección cartilla de lineamientos de los subcomités técnicos del SNARIV.
- Insumo para la Directora para el lanzamiento de libro de la Unidad de Restitución de Tierras en Presidencia.
- Comunicado participación de la Unidad en conmemoración de fuerza pública.
- Comunicado rendición de cuentas del sector de la inclusión social (DPS).
- Comunicado “El proceso de reparación que adelanta Colombia es el más completo y exitoso en el mundo”.
- Comunicado “El Registro Único de Víctimas, mucho más que cifras”.
- Comunicado “ABIERTA CONVOCATORIA DEL PROGRAMA 'EDUCAR PARA REPARAR', PROGRAMA DE CRÉDITOS-BECA PARA VÍCTIMAS DEL CONFLICTO”.



- Cubrimiento en el congreso de la república de la sesión conjunta para las víctimas el 9 de abril.
- Publicación en la página de la unidad de las actividades desarrolladas por la territorial Putumayo.
- Gestión con fuerza pública de la participación de la directora en los eventos de conmemoración del 9 de abril.
- Cubrimiento fotográfico de la marcha del 9 de abril.
- Montaje encuesta de satisfacción de la rendición de cuentas del sector de la inclusión social (DPS) en la página de la Unidad.

## Mayo

- Texto de plegable para mesas de víctimas.
- Cubrimiento y comunicado de las actividades realizadas con el Ministerio de Trabajo el 1 de mayo.
- Gestión video para MinInterior para la campaña “La hora contra el racismo”.
- Gestión video para ANSPE para la campaña “Me visto como cogestor”.
- Comunicado proceso de reparación colectiva para concejales y diputados.
- Comunicado y bullets para rueda de prensa sobre desplazamiento forzado.
- Cubrimiento y comunicado de la entrega de ayudas a la comunidad indígena Wiwa de El Limón – La Guajira.
- Guión video PAT para reparación colectiva.
- Cartillas de Lineamientos de Enfoques diferenciales.
- Cartilla de Reparación Colectiva.
- Gestión herramienta para envío de correos masivos con la OTI.
- Consolidación de bases de datos de medios de comunicación nacional.
- Pronunciamiento secuestro del secretario de gobierno del municipio de Uribia, La Guajira.

## Junio

- Nota alianza con Cencosud para confeccionistas.



- Nota entrega proyectos de cofinanciación en la Guajira.
- Coordinación capacitación alimentación página web SNARIV.
- Reunión con la RNI para definir la información con que alimentarán la página web del SNARIV.
- Página de Gestión de oferta.
- Gestión con Presidencia para mensaje institucional “Nicanor”.
- Boletín Snariv mayo-junio por los 4 años de la ley.

### Fuentes Internas de Información

Se publicaron en página intranet de la Unidad durante los meses de marzo a junio del 2015:

- ✓ Minisite de la Oficina Asesora de Planeación.
- ✓ Actualización de procesos y procedimientos.
- ✓ Actualización de manual de Imagen de la Unidad y formatos.

### Medios de Comunicación

Medios de acceso a la información con que cuenta la entidad:

- **Estrategia digital:** La Oficina Asesora de Comunicaciones cuenta con la **página web** institucional [www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co), que reporta de noviembre del 2014 a febrero del 2015: 856.463 visitas.
- Se cuenta con las siguientes cuentas en redes sociales y número de seguidores a 30 de junio: Facebook: 13 789 -número de personas que han visto las publicaciones (Alcance) en Facebook son 160.733-; Twitter: 29.752; Instagram: 742; Flickr: 43, los views de Youtube: 9.041 (683 seguidores), para un total de 45.009 seguidores.
- **Programa de radio** En el último cuatrimestre (marzo-junio) del 2015, se emitieron programas los domingos de 8 p.m. a 10 p.m. a través de Blu Radio.
- **Material impreso y digital:** de marzo a junio del 2015 se realizaron y/o aprobaron 652 piezas, cartillas digitales, plegables, piezas para eventos, material para la web, para las redes sociales, para informar a las víctimas sobre sus derechos, para hacer pedagogía, con ellas y con los funcionarios de la Unidad y del Sistema SNARIV, para posicionar la



UNIDAD PARA LA ATENCIÓN  
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS



entidad y mostrar los avances en la implementación de la política, los cuales siguen los lineamientos del manual de imagen de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

## DEBILIDADES

De acuerdo a lo observado en las auditorías internas integrales, no se cuenta con la Política de Comunicaciones aprobada y divulgada a todos los servidores de la Entidad, por cuanto esta aún se encuentra en revisión y aprobación.

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