



Unidad para la Atención
y Reparación Integral
a las Víctimas

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

INFORME DE DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción
Julio – Octubre 2012

El siguiente documento es producto del diagnostico que la Oficina de Control Interno de la Unidad, realizó a los elementos, componentes y subsistemas del Modelo Estándar de Control Interno – MECI -.

El Modelo aún no se ha implementado en la entidad, no obstante se ha realizado verificación a cada elemento que lo compone, esto con el fin de evidenciar el avance de acción de los mismos, teniendo en cuenta el tiempo de creación de la Unidad y de su estructura orgánica.

1. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO

1.1. COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL

1.1.2. Desarrollo del Talento Humano (Políticas y Prácticas de la Gestión del Talento Humano)

- Las funciones y competencias de cada uno de sus funcionarios se encuentran regidas por acto administrativo- Resolución 002 de 23 de enero de 2012, por medio del cual la Unidad adoptó su "Manual Especifico de Funciones y Competencias, modificado por las Resoluciones 012 de 13 de febrero y 058 del 23 de marzo, ambas de 2012.
- Selección Meritocrática de cargos directivos: Se ha programado un proceso de selección para el personal que ingresa a la entidad teniendo en cuenta el procedimiento, requisitos y perfil de los aspirantes, a partir de enero de 2012; para ello, se ha seguido el trámite establecido en el decreto 4567 de 2011.
- Se avanza en el proceso de meritocracia de funcionarios de carrera el cual se inicia con el acuerdo que se tiene con la Comisión Nacional del Servicio Civil; se cuenta con cronograma del proceso y se apropiaron los recursos presupuestales para tal fin. Adicionalmente, se trabajará en el manual específico de funciones y competencias de la Unidad.
- Sistema de Evaluación del Desempeño: Se aplica la metodología de conformidad con la guía sugerida por la Comisión Nacional del Servicio Civil.

AVANCES



AVANCES

1.1.3. Estilo de Dirección

- Se han llevado a cabo 21 Comités Directivos en el transcurso del año 2012, a través de los cuales de manera participativa y concertada se imparten los lineamientos estratégicos de la Alta Dirección.
- Desde la Oficina de Planeación fue liderado el proceso de elaboración del marco de gasto de mediano plazo 2013 a 2014.
- Se realiza seguimiento y monitoreo a la ejecución presupuestal y al Plan de Acción de la Unidad vigencia 2012.

DIFICULTADES

1.1.1. Acuerdos, compromisos o protocolos éticos

El Código de Ética o decálogo de valores y el Código de Buen Gobierno, se construirá de acuerdo a la conformación de la Estructura de la Unidad y estilo de Dirección, que permita definir principios y valores éticos que se requiera que cumplan los funcionarios y demás servidores de la Unidad en el desempeño de sus funciones y en el buen trato hacia las Víctimas de una parte, y de otra, hacia sus jefes, superiores y compañeros de trabajo. El documento lo elaborará el Grupo de Gestión de Talento Humano en apoyo de la Oficina de Control Interno Disciplinario.

1.1.2. Desarrollo del Talento Humano (Políticas y Prácticas de la Gestión del Talento Humano)

- **Programa de Inducción realizado a servidores públicos:** Se hizo un documento que se denomina: "Inducción al servicio", el cual contempla 4 fases. Este programa comenzará a ejecutarse a partir del mes de noviembre de 2012.
- **Plan de Incentivos:** Este Plan se formulará y se adoptará a través de Resolución. De este Plan se ha profundizado en el tema de Bienestar Social. En cuanto al tema de estímulos, se empezará a desarrollar actividades de reconocimiento y estímulo una vez se adopte el Plan de Incentivos.
- **Programa de Bienestar:** Se contratará con la caja de Compensación Familiar "COMPENSAR" con el fin de que se presten servicios relativos al Bienestar Social a través de los programas que la caja maneja. Adicionalmente, se han venido desarrollando actividades de Bienestar para los servidores de la Unidad.

Recomendación: El Código de Ética o Decálogo de Valores se debe construir de forma participativa y con el apoyo de la Oficina de Control Interno Disciplinario. A su vez, sería conveniente adelantar el Plan de Incentivos y el Programa de Bienestar siguiendo los lineamientos del programa presidencial "Sirvo a mi País".



1.2. COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

1.2.1. Planes y Programas

El Plan Estratégico de la Unidad, contempla la misión, la visión, objetivos estratégicos y las estrategias y metas que apuntan al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Unidad.

El Plan de Acción refleja las acciones consecuentemente programadas, con responsables, metas y cronograma de cumplimiento. Se realiza seguimiento y actualización mensual al Plan de Acción vigencia 2012. Actualmente la Oficina de Planeación se encuentra apoyando a todas las Direcciones, Subdirecciones y Grupos de trabajo en la elaboración y formulación del Plan de Acción para el año 2013.

Para el seguimiento de indicadores, se cuenta con una herramienta Excel en la cual se lleva el control, seguimiento y generación de gráficos que denotan las tendencias y comparaciones.

Se está elaborando visores (gráficos y datos) con información estadística de la Unidad y principales componentes para mantener informadas a las Direcciones Territoriales, información que se publicará en la página WEB.

Se está trabajando versión actualizada sobre la ficha de información que se entrega a la Directora cada vez que viaja a territorio.

AVANCES

1.2.2. Modelo de Operación de Procesos

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a Víctimas, se encuentra adelantando los procesos tecnológicos y organizacionales. En este sentido, se ha venido realizando acciones para avanzar en el modelo de análisis y documentación de procesos, así como en la formulación de estrategias de tecnología de la información que permitan la implementación de la automatización de procesos y el análisis, diseño, implementación de sistemas de información de la Unidad.

A la fecha se encuentran identificados los procesos de las siguientes áreas: Registro y Valoración; Gestión Social y Humanitaria, Reparación Individual, Reparación Colectiva, Retornos y Reubicaciones, Fondo de Reparación de Víctimas y Financiera.

A su vez ya se realizó jornada de contextualización de los siguientes procesos: Gestión Interinstitucional, Asuntos Étnicos, Jurídica, Planeación, Tecnología, Servicio al Ciudadano, Contratación, Control Interno Disciplinario y Control Interno; el modelamiento de estos procesos se encuentra actualmente en desarrollo.



AVANCES

1.2.3. 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 del 13 de febrero y 058 del 23 de marzo, ambas de 2012 y la Resolución 1602 de junio de 2012 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, por medio de la cual se crean grupos de trabajo en la Unidad y se les asigna funciones. Adicionalmente, se cuenta con el organigrama de funcionamiento de la Unidad.

1.3 COMPONENTE ADMINISTRACION DE RIESGOS

DIFICULTADES

- 1.3.1. Contexto Estratégico
- 1.3.2. Identificación de Riesgos
- 1.3.3. Análisis de Riesgos
- 1.3.4. Valoración de Riesgos
- 1.3.5. Políticas de Administración de Riesgos

La Política de administración del Riesgo de la Unidad, y de sus procesos tanto en el nivel nacional como en el territorial, se implementará y desarrollará conforme a la implementación del MECI y el SGI, con el fin de garantizar el adecuado tratamiento de los riesgos y el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.

Recomendación: Aunque se trabaja en la primera versión del procedimiento de administración de riesgos, y que, adicionalmente se cuenta con la primera versión del mapa de riesgos, se recomienda avanzar en el proceso de consolidación en la implementación de MECI y el Sistema de Gestión de Calidad, que permita contar con la Política de Administración de Riesgo y el mapa de riesgos de la Unidad. De otra parte, se recomienda que al momento de realizarse la Planeación Estratégica del año siguiente se vayan definiendo los riesgos de cada proceso.



2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION

2.1. COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL

2.1.1. Políticas de Operación

Las políticas de Operación de la Unidad se inician con la reglamentación de la estructura orgánica de la Unidad establecida a través del Decreto 4802 de 2011. Estas políticas se han venido formulando, definiendo, desarrollando de acuerdo a lo dispuesto en la normatividad, y se concretaran una vez finalice el modelamiento de procesos y procedimientos.

2.1.2. Procedimientos

Los procedimientos de la Unidad se vienen adelantando con el modelamiento de los procesos tecnológicos y organizacionales. Inicialmente se ha adelantado en la documentación de los procesos misionales, y en la actualidad se trabaja con la documentación de los procesos estratégicos y de apoyo.

A la fecha se encuentran identificados los procesos de las siguientes áreas: Registro y Valoración; Gestión Social y Humanitaria, Reparación Individual, Reparación Colectiva, Retornos y Reubicaciones, Fondo de Reparación de Víctimas y Financiera.

A su vez ya se realizó jornada de contextualización de los siguientes procesos: Gestión Interinstitucional, Asuntos Étnicos, Jurídica, Planeación, Tecnología, Servicio al Ciudadano, Contratación, Control Interno Disciplinario y Control Interno; el modelamiento de estos procesos se encuentra actualmente en desarrollo.

2.1.3. Controles

Cada área o dependencia de la Unidad cuenta con controles de operación en sus procedimientos. Estos controles se vienen identificando y estableciendo en el modelo de los procesos tecnológicos y organizacionales. La metodología utilizada para el levantamiento de procesos y procedimientos es la BPMN.

2.1.4. Indicadores

El tablero de indicadores de la Unidad, contiene la medición de los procesos en eficacia, eficiencia y efectividad en el nivel estratégico, táctico y operativo. Del nivel territorial, se dispone de la información relevante a la atención, asistencia y reparación del alcance y competencia de la Unidad.

AVANCES



AVANCES

2.1.5. Manual de Procedimientos

Se trabaja en el manual de procedimientos de la Unidad. El mapa de procesos y los procedimientos de la Unidad, harán parte integral del manual de procedimientos, del cual ya se cuenta con una versión preliminar.

2.2. COMPONENTE INFORMACION

2.2.1. Información Primaria

La Unidad cuenta con un centro de Atención Telefónica con línea gratuita 018000-911119 desde cualquier teléfono fijo a nivel nacional y el 7430000 desde Bogotá, a través de la cual, las víctimas del conflicto armado en el país cuentan con un nuevo canal para la atención de solicitudes, inquietudes, información y trámites que adelanta la Unidad.

Este centro de gestión cuenta con 300 agentes conectados de lunes a viernes de 7 am a 7 pm y sábados de 8 am a 6 pm.

Existe una campaña de Agendamiento que consiste en que las víctimas pueden solicitar cita por medio telefónico para que sean atendidas y orientadas posteriormente en la dirección territorial cerca de su lugar de residencia.

El Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad, realiza reportes semanales de información estadística de peticiones, quejas y reclamos recibidas y tramitadas.

La Unidad cuenta con un Blog que permite interactuar con la ciudadanía a través de chat en cuanto al registro de comentarios de las publicaciones realizadas en el mismo por la Oficina de Comunicaciones.

Se proyecta un canal de atención e interacción virtual con las víctimas, a través de la página WEB.

La Unidad Cuenta con la Estrategia "Facilitadores" la cual se realiza a través de personal de un operador. El objetivo de esta estrategia es brindar una atención personalizada en todo el nivel nacional. El facilitador en cada punto de atención atiende, informa y orienta a las víctimas.

AVANCES



Unidad para la Atención
y Reparación Integral
a las Víctimas

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

AVANCES

2.2.2. Información Secundaria

Se crea formato de tabla de retención documental con el fin de controlar los registros de documentos de la Unidad. Se socializará la tabla de retención a todas las dependencias de la Unidad, y se comenzará a organizar la información física y digital de acuerdo a la tabla de retención para ser registrada en el Formato Único de Inventario Documental-FUID- y así tener un control de toda la información que reposa en cada área de la Unidad.

Para el manejo de Gestión documental se utiliza el aplicativo ORFEO, el cual en la actualidad se tiene como servicio compartido con el Departamento para la Prosperidad Social - DPS -. A través de este aplicativo se maneja toda la correspondencia perteneciente a la Unidad.

La Información Jurídica, especialmente la que tiene que ver con Acciones Constitucionales se maneja a través del aplicativo ASTREA, el cual en la actualidad se tiene como servicio compartido con el Departamento para la Prosperidad Social - DPS -.

La información de Bienestar Social se comunica a través de correo electrónico. Se comunica y transmite a todos los funcionarios y colaboradores de la Unidad, mensajes de felicitación por eventos de cumpleaños, grados profesionales, nacimientos, así como mensajes de condolencias entre otros; anuncios de torneos deportivos, anuncios de convocatorias, novedades de talento humano, todo lo referente a la seguridad y salud ocupacional; agendas culturales y servicios sociales.

En la página WEB se publica la información que procesa la Unidad y que soporta su gestión tal como Estados Financieros, Proyectos de Inversión, Presupuesto de la Unidad, Plan de Acción, Informe de Rendición de Cuentas, información sobre puntos de atención, ruta de atención y reparación, indicación de cómo se efectúa la valoración y el registro, la realización de subastas públicas de bienes administrados por el Fondo para la Reparación de las Víctimas, entre otros.

2.2.3. Sistemas de Información

La Unidad utiliza para el manejo de la información aplicativos como: SIPOD, SIRA, SIV, FICHA CARACTERIZACION, ASTREA, AH, y ORFEO. Los sistemas mencionados se encuentran en producción bajo la custodia y administración del Departamento para la Prosperidad Social – DPS-

El Registro Único de Víctimas - RUV - actualmente se encuentra en estabilización y desarrollo de nuevas funcionalidades que permiten la consulta de información tanto a la Unidad como a entes externos.



2.3. COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA

AVANCES

2.3.1. Comunicación organizacional

La Unidad cuenta con una estrategia de comunicaciones que contiene las estrategias y el Plan anual de comunicaciones.

Se realizó el primer video institucional de la Unidad llamado "La Ruta de Reparación Integral" el cual explica de manera didáctica a las víctimas lo que debe hacer y a quién dirigirse para que sea sujeto de reparación Integral. Este video se encuentra publicado en Youtube y en el Blog de la Unidad.

Se creó el manual de imagen corporativa de la Unidad, para el manejo de la Imagen Institucional, el manejo de logos, aplicación en piezas y demás inherentes al tema de comunicaciones.

Se cuenta con carteleras internas de comunicación organizacional en todas las sedes del nivel nacional en las que laboran los funcionarios de la Unidad. En el nivel territorial se empezaran a publicar de acuerdo a la conformación y estructura de las diferentes direcciones territoriales.

Elaboración de 97 boletines de prensa, desde el 3 de abril, hasta la fecha, los cuales son enviados a los medios de comunicación a nivel nacional.

Encuentros internos de la directora con los servidores, con el fin de socializar la visión y misión de la entidad. Se han realizado 6 eventos denominados "Un Café Con la Directora", con la participación de 165 funcionarios.

Elaboración de las diferentes piezas de imagen institucional, tales como pendones, gorras, botones, libretas, carpetas.

Se emiten noticias, eventos, avances de la ley de víctimas, pedagogía de la ley de víctimas, mensajes mensuales de la Directora, a través de boletines informativos internos por medio de correo electrónico, dirigido a los funcionarios y colaboradores de la Unidad.



AVANCES

2.3.2. Comunicación Informativa

La Unidad cuenta con un Blog que permite interactuar con la ciudadanía en cuanto al registro de comentarios de las publicaciones realizadas en el mismo por la oficina de comunicaciones. Adicionalmente cuenta con información acerca de la Unidad.

La Unidad lanzó la campaña "De la Esperanza a los hechos", la cual consiste en que las víctimas que han recibido beneficios económicos por parte de la Unidad, rindan testimonio. Esta campaña se ha publicado al interior de la Unidad, a las entidades que conforman el SNARIV y se gestiona su emisión a través de Radio Cadena Nacional y Autoría Nacional de Televisión para que se emita la campaña de forma gratuita.

Se diseño y publicó la "Guía Práctica para entender la ley de víctimas". Esta guía se publicó en el mes de junio de 2012, y se dirigió a funcionarios del Ministerio Público, especialmente a Personeros; a líderes, organizaciones de víctimas, y Direcciones Territoriales para que sean distribuidas y se den a conocer a las víctimas.

Se realizó el programa de Rendición de Cuentas Urna de Cristal, en televisión en el mes de agosto de 2012.

Grabación de capsulas informativas, sobre la Ley de Víctimas, con RTVC., con transmisión a nivel nacional.

Elaboración de cuatro programas de radio en alianza con la Universidad Javeriana, sobre el ABC de la Ley de Víctimas.

Contratación del Monitoreo de Medios.

Difusión de las actividades de la Unidad en la prensa Regional.

Presencia semanal en el programa institucional de televisión del DPS (País Posible).

AVANCES

2.3.3. Medios de Comunicación

La Unidad cuenta con un Blog que permite interactuar con la ciudadanía en cuanto al registro de comentarios de las publicaciones realizadas en el mismo por la Oficina de comunicaciones. Adicionalmente cuenta con información acerca de la Unidad.

Se estructuraron los contenidos y la arquitectura de la información contenida en la página WEB. Dicha página entro en funcionamiento el 1 de octubre de 2012 y en este momento se está rediseñando, para darle una mayor agilidad a los contenidos. Esta página se actualiza todos los días.



AVANCES

2.3.3. Medios de Comunicación

El twitter es otra herramienta de comunicación, que permite interactuar con toda la comunidad virtual y seguidores, dando respuesta a varias inquietudes, difundiendo varios eventos, haciendo el seguimiento en tiempo real de las actividades de la entidad y los diferentes compromisos en que asiste la directora. A la fecha contamos con 724 seguidores y 1205 tweets.

3. SUBSISTEMA CONTROL DE EVALUACION

3.1. COMPONENTE AUTOEVALUACION

AVANCES

3.1.1. Autoevaluación de Control

Se trabaja en el informe de diagnóstico del Sistema de Control Interno que se presenta cada cuatro meses con el fin de hacer seguimiento a la implementación de las herramientas del MECI.

Una vez se cuente con los procesos y procedimientos establecidos e identificados los controles en cada uno de estos, se realizará una evaluación a la efectividad y pertinencia de los controles.

3.1.2. Autoevaluación de Gestión

El tablero de indicadores de la Unidad, contiene la medición de los procesos del Nivel Nacional en eficacia, eficiencia y efectividad en los niveles estratégicos, tácticos y operativos. Del nivel territorial, se dispone de la información relevante a la atención, asistencia y reparación del alcance y competencia de la Unidad.

La medición de satisfacción del cliente, se realizará inicialmente a través de la información que reporte las llamadas que se reciban y se atiendan en el Centro de Atención Telefónica.

3.2. COMPONENTE EVALUACION INDEPENDIENTE

AVANCES

3.2.1. Evaluación independiente al Sistema de Control Interno

La Oficina de Control Interno adelanta el informe de diagnóstico del Sistema de Control Interno que se presenta cada cuatro meses con el fin de hacer seguimiento a la implementación de las herramientas del Sistema. Este primer informe se presenta a manera de diagnóstico toda vez que el MECI no se encuentra implementado. Este diagnóstico será la herramienta para la presentación del informe anual del Sistema de Control Interno, que se debe enviar al DAFP en el mes de febrero de 2013.



AVANCES

3.2.2. Auditoría Interna

La Oficina de Control Interno de la Unidad, está trabajando en una versión preliminar del manual de Auditorías y el procedimiento de auditoría interna

Se dispone del Plan de Auditorías de la Oficina de Control Interno donde se establece las diferentes evaluaciones de ley que le competen a la entidad. Igualmente, la evaluación a los diferentes procesos, procedimientos y dependencias de la Unidad.

Las Oficina está ejecutando las siguientes evaluaciones:

- Evaluación a Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR's;
- Seguimiento al cumplimiento del Estatuto Anticorrupción;
- Seguimiento al cumplimiento de la Política Antitrámites;
- Seguimiento a las medidas de austeridad en el gasto público en la Unidad.
- Evaluación al grupo de Gestión del Talento Humano, con el fin de verificar y evaluar el trámite de comisiones.
- Seguimiento a la implementación de los acuerdos de Gestión para los cargos de Gerencia Pública de acuerdo con la circular No. 100-002 emitida por DAFP.
- Seguimiento a la participación de la mujer en niveles decisorios de la Administración Pública, de acuerdo con la circular conjunta No. 100-003 emitida por DAFP y La Procuraduría General de la Nación.
- Seguimiento a la Participación de la mujer en el desempeño de cargos públicos de acuerdo con la circular conjunta No. 100-004 emitida por DAFP y La Procuraduría General de la Nación.

La Oficina ha sido el canal interlocutor con la Contraloría General de la República en lo referente a entrega de informes, requerimientos y atención a visitas que ha realizado la CGR al interior de la Unidad.

Se han realizado recomendaciones a diferentes instancias de la Unidad relacionadas con Contratación, Planeación, Talento Humano y Secretaria General.



Unidad para la Atención
y Reparación Integral
a las Víctimas

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

3.3. COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

AVANCES

3.3.1. Institucional

Los hallazgos que ha Generado la Contraloría General de la República a la Unidad y por ende sus acciones de mejora, se llevan a través del Plan de Mejoramiento que el Departamento para la Prosperidad Social tiene para tal fin; dentro de este Plan de Mejoramiento, la Unidad cuenta con tres hallazgos generados dentro de auditorías regulares que se han realizado al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social bajo la transición, puesto que las auditorías que realiza la CGR, es con seguimiento a vigencias anteriores al 2012, en la cual a su momento el tema de Víctimas lo mantenía la entidad extinta "Acción Social". Una vez, la CGR, realice auditorías a los procesos de la Unidad, contando con su institucionalidad, se trabajará el plan de mejoramiento institucional, si se requiere.

3.3.2. Procesos

El Plan de mejoramiento por procesos se elaborará una vez iniciadas las auditorías especiales de Gestión que realice la Oficina de Control Interno de la Unidad a los procesos tanto en el nivel nacional como territorial; así mismo, el plan contendrá los hallazgos y no conformidades generadas con base en las auditorías internas de Gestión que se realicen una vez implementado el Sistema de Gestión de Calidad.

3.3.3. Individuales

Los planes de mejoramiento individual a todos los servidores públicos de la Unidad se elaborará en desarrollo de la implementación del MECI de acuerdo al manual de funciones y competencias, y teniendo en cuenta la evaluación de desempeño que se realice especialmente a los funcionarios de carrera administrativa.

Atentamente,


DIEGO HERNANDO SANTACRUZ SANTACRUZ
Jefe Oficina de Control Interno

Noviembre 15 de 2012

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas
Línea Gratuita Nacional 018000 911119
Conmutador: (571)587 7040 Ext. 0
Oficina Principal: Calle 16 No 6 - 66 Piso 19. Bogotá D.C.
Recepción de correspondencia: Carrera 100 No 24D - 55 Bogotá D.C.