

INFORME DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción Noviembre 2013-Febrero 2014

El Modelo Estándar de Control Interno – MECI – se encuentra en proceso de implementación en la entidad, por lo anterior, la Oficina de Control Interno ha realizado verificación a cada elemento que lo compone, con base en el avance de los productos de las actividades del cronograma para el diseño e implementación del Sistema Integrado de Gestión.

1. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO

1.1. COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL

DIFICULTADES

1.1.1 Acuerdos, compromisos o protocolos éticos

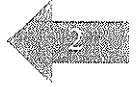
- El Código de Ética fue elaborado por el Grupo de Control Interno Disciplinario y socializado al equipo operativo del Sistema Integrado de Gestión. Así mismo, la Oficina de Talento Humano proyectó el acto administrativo para formalizar e implementar el Código de Ética de la Unidad. Sin embargo al mes de febrero del 2014 se encuentra en proceso de revisión y ajuste. Tanto el código como el acto administrativo se encuentran en revisión y ajuste para la aprobación.

Recomendación: El Código de Ética es considerado como el documento que establece parámetros del comportamiento que orientan la actuación de todos los servidores que trabajan en una entidad, conlleva a generar transparencia en la toma de decisiones y propicia un clima de confianza para el logro de los objetivos de la entidad y de los fines del Estado. Por lo anterior, es recomendable que el documento sea ajustado y aprobado lo más pronto posible con el fin de que sea divulgado y socializado al interior de la Unidad.

AVANCES

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

- Se realizó la primera versión de la actualización al manual de funciones y competencias laborales. El tema aplicará para el personal de carrera administrativa como para el personal provisional. Esta versión se encuentra sujeta a revisión y aprobación.
- Se elaboró el Plan de Inducción el cual fue socializado y divulgado en la Intranet de la Unidad. La inducción se ha desarrollado en diferentes Direcciones Territoriales: Urabá, Meta y Llanos Orientales, Caquetá, Huila, Córdoba, Eje Cafetero, Cauca, Bolívar, Putumayo y Valle del Cauca.



AVANCES

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

- Adicional a esto, se han realizado reuniones preliminares de inducción en temas como Talento Humano y Control Interno Disciplinario en la Dirección de Registro, la Subdirección del SNARIV, y las Direcciones Territoriales de Atlántico y Sucre.
- Programa de Bienestar: El programa se desarrolla con el apoyo de 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, tales como: recreación, vacaciones, subsidio familiar, programa de vivienda, crédito, deportes. Adicionalmente, se han venido desarrollando actividades de Bienestar para los servidores de la Unidad. El documento "PLAN DE BIENESTAR SOCIAL LABORAL" se encuentra publicado en la página Web.

DIFICULTADES

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

- 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.

Recomendación: El Plan de Incentivos es para motivar, estimular y reconocer el desempeño sobresaliente de manera individual, de todos los servidores que aportan de esta forma al logro de las metas institucionales. Por lo anterior, es recomendable que el documento sea aprobado, divulgado y socializado con prontitud al interior de la Unidad.

AVANCES

1.1.3 Estilo de Dirección

- Lineamientos de la Dirección General a través de cuatro (4) Comités Directivos.
- Directrices y seguimiento a la Gestión Territorial a través de dos (2) Comités Directivos Territoriales.
- Participación y seguimiento de acciones en el marco de un (1) Comité del Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación.
- Comunicación de la Directora con el personal de la Unidad para el conocimiento de primera mano de las directrices y/o temas de relevancia para la entidad a través de nueve (3) Editoriales Suma (boletín interno) para que nuestro trabajo sume.

AVANCES

1.1.3 Estilo de Dirección

- Seguimiento semanal a la ejecución presupuestal.
- Especial seguimiento semanal a los indicadores de (i) víctimas indemnizadas, (ii) número de personas reconocidas como víctimas y (iii) colocación de atención humanitaria.
- Fomento de "Pasadías" en tres (3) Oficinas de la Unidad en el territorio. Estrategia dirigida a motivar, incentivar y propender por la integración, el crecimiento y desarrollo de los participantes a través de la recreación y la cultura, herramientas para la promoción de valores como el respeto, la transparencia, la solidaridad y el compañerismo, entre otros, con el fin de mejorar su desempeño en el ámbito familiar, institucional y social.
- Presentación pública de los avances en la ejecución de la Ley en Jornada de Rendición de cuentas el 26 de Febrero, junto con otras entidades del sector de la inclusión social y la reconciliación, contando con la participación de la ciudadanía, víctimas y otros grupos de interés.
- Liderazgo en la construcción y ajuste del Plan de Acción 2014 de la entidad, junto con Directores técnicos, Subdirectores, y Directores territoriales.

1.2. COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

AVANCES

1.2.1. Planes y Programas

- Se realiza seguimiento y actualización mensual al Plan de Acción vigencia 2013. En los meses de noviembre y diciembre la Oficina Asesora de Planeación apoyo a todas las Direcciones (Nivel Nacional y Nivel Territorial), Subdirecciones y Grupos de trabajo en la elaboración y formulación del Plan de Acción para el año 2014, el cual fue publicado en la Página Web de la Unidad en el mes de Enero. Adicionalmente en la Página Web de la Unidad se presentaron los proyectos de inversión.
- Para el seguimiento de indicadores, se cuenta con una herramienta Excel en la cual se lleva el Tablero de Control, seguimiento y visor de gráficos que denotan las tendencias y comparaciones. Los visores de gráficos y datos contienen información estadística de la Unidad y principales componentes para mantener informadas a las Direcciones Territoriales.
- Conjuntamente entre el DNP y la Oficina de Planeación, se adelantará la gestión que conduzca a una evaluación de impacto en la implementación de la Ley de los indicadores del Goce Efectivo de Derechos.

AVANCES

1.2.2. Modelo de Operación de Procesos

- El mapa de procesos presenta una visión general del sistema organizacional de la entidad, donde se presentan los Procesos Estratégicos, Misionales, Apoyo y Proceso de seguimiento y control. El mapa de procesos se ha venido divulgando a través de reuniones con las diferentes áreas. Junto a esto en el mes de junio a través del Boletín SUMA se socializó a todos los funcionarios de la Unidad.
- Se levantaron las 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 20 caracterizaciones de 20 procesos definidos.
- Con corte al mes de diciembre se aprobaron 96 procedimientos de 140 definidos. Entre enero y febrero se aprobaron 44 procedimientos.

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 adopto 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 2012 por la cual se distribuyen los cargos de la planta de la Unidad. Adicionalmente, se cuenta con el organigrama de funcionamiento 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. Adicionalmente, se cuenta con el organigrama de funcionamiento de la Unidad. Se actualiza el manual de funciones el cual se encuentra en versión preliminar para la revisión de la Dirección General.

1.3 COMPONENTE ADMINISTRACION DE RIESGOS

DIFICULTADES

1.3.1. 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 mes de septiembre.

1.3.2. Identificación de Riesgos

1.3.3. Análisis de Riesgos

1.3.4. Valoración de Riesgos

- Después de la elaboración de la metodología el desarrollo de las demás actividades de este elemento se tienen en el cronograma para cumplirse a finales del mes de febrero. 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 los procesos que cuentan con el mapa de riesgos son Gestión Jurídica, Gestión Administrativa y Gestión Documental.

Recomendación: La administración de riesgos es un elemento de Control, que posibilita conocer los eventos potenciales, estén o no bajo el control de la Unidad, que ponen en riesgo el logro de su misión, estableciendo los agentes generadores o causas y los efectos de su ocurrencia. Por lo tanto la OCI recomienda concientizar a los procesos de la importancia de su implementación y el cumplimiento a cabalidad de este elemento.

AVANCES

1.3.5. Políticas de Administración de Riesgos

- La Unidad cuenta con la política de riesgos la cual establece: “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 de internet de la UARIV

2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION

2.1. COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL

AVANCES

2.1.1. Políticas de Operación

- Los procesos definidos se encuentran caracterizados bajo la implementación del Sistema Integral de Gestión. Estas caracterizaciones contienen las políticas de operación de cada proceso. Se encuentran publicadas en Intranet 20 caracterizaciones de 20 procesos definidos.
- Las políticas de la Unidad fueron socializados en boletines "SUMA".

2.1.2. Procedimientos

- Con corte al mes de diciembre se aprobaron 96 procedimientos de 140 definidos. Entre enero y febrero se aprobaron 44 procedimientos.

2.1.3. 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.

2.1.4. Indicadores

- 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.
- 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.

DIFICULTADES

2.1.5. Manual de Procedimientos

- A la fecha el manual del Sistema Integrado de Gestión se encuentra en construcción.

- **Recomendación:** El manual de procedimientos es un elemento de control, materializado en una normativa de autorregulación interna que contiene y regula la forma de llevar a cabo los procedimientos de la Unidad. En un lenguaje común y de fácil entendimiento para todos los servidores de la entidad. Por tal motivo la OCI recomienda que este producto sea entregado lo más pronto posible para que sea socializado y divulgado al interior de la Unidad.

2.2. COMPONENTE INFORMACION

2.2.1. Información Primaria

CANAL PRESENCIAL

- **JORNADAS DE ATENCIÓN:** Acumulado a 31 de Diciembre se han realizado un total de 1.617 jornadas de atención móvil con un total de 86.133 de personas atendidas y un total de 94.861 solicitudes recibidas. Durante el mes de Diciembre se realizaron 68 jornadas, se atendieron 3.855 personas y se recibieron 4.092 solicitudes. A febrero 28 de 2014, se realizaron 174 jornadas, con 13.046 solicitudes remitidas a las rutas de atención de las cuales se atendieron 12.066 Víctimas. El total acumulado equivale al 15% de la meta planteada.
- **ATENCIÓN EN LOS PUNTOS:** Acumulado a 31 de diciembre 2013 se han atendido un total de 2.193.652 víctimas con 2.875.827 solicitudes tramitadas a las rutas de atención. (Promedio atenciones orientador: de 35 a 45 ciudadanos víctimas por día.). Durante el mes de diciembre de 2013 se atendieron 167.329 víctimas y se tramitaron 197.363 solicitudes. Por otro lado, a febrero 28 de 2014, las solicitudes tramitadas a las rutas de atención es de 478.203, de las cuales se han atendido 406.009.
- **QUIOSCOS DE AUTOCONSULTA:** Acumulado a 31 de diciembre, se han atendido un total de 39.154 personas en los quioscos ubicados en Chapinero (Bogotá), Soacha, Valledupar, Villavicencio, Cartagena, Belencito y Palermo (Medellín), Santa Marta, y Soledad y Barranquilla (Atlántico), Montería, Riohacha, Sincelejo, Cali. De igual forma a 28 Febrero 2014, se han atendido un total de 32.947 atenciones y 30.718 víctimas en los quioscos ubicados en: CENTRAL (Chapinero, San Cristóbal, Soacha)- ANTIOQUIA (Belencito y Palermo)- CESAR Y GUAJIRA (Centro Regional Valledupar y Riohacha)- BOLIVAR (Cartagena)- META Y LLANOS O. (Villavicencio)- MAGDALENA (Santa Marta)- ATLANTICO (Barranquilla y Soledad) – CORDOBA (Montería)- SUCRE (Sincelejo) – VALLE (Cali).
- **ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN A PUNTOS:** A 28 de febrero se realizó la intervención a los Puntos de Atención de Mocoa y Puerto Asís. En la ciudad de Villavicencio se realizó seguimiento y re intervención, lo que equivale al 10% de la meta planteada para el presente año. La actividad corresponde a Mejorar las condiciones de servicio, a través de la estrategia de intervención en los puntos de atención a nivel nacional.

AVANCES

2.2.1. Información Primaria

CANAL TELEFÓNICO

- **CAMPAÑAS INBOUND:** Acumulado a 31 de Diciembre se han recibido un total de 6.243.240 llamadas, de las cuales se contestaron 4.034.967 con un nivel de atención del 64,6% y un nivel del servicio del 21,3%. Durante el mes de Diciembre se recibieron 878.187 llamadas y fueron atendidas 247.268 con un nivel de atención del 28,16% y un nivel de servicio del 2,08%. Para la vigencia 2014 a 28 de febrero han ingresado por el canal telefónico 1.319.809 llamadas de entrada de las cuales se han contestado 427.977 con un nivel de atención del 32,4%.
- **CAMPAÑAS OUTBOUND:** A 31 de Diciembre se tienen registrados un total de 1.168.423 contactos para campañas, de los cuales una vez cruzadas las bases de datos de todos los canales de atención se obtienen 1.032.192 registros efectivos para contactos. Una vez realizadas las campañas se contactaron efectivamente un total de 519.651 registros para un porcentaje total de contactabilidad del 50%. Durante el mes de Diciembre se registraron 26.370 contactos para campañas, de los cuales una vez cruzadas las bases de datos de todos los canales de atención se obtuvieron 23.696 registros efectivos para contactar. Una vez realizadas las campañas se contactaron efectivamente un total de registros 6.918, para un porcentaje total de contactabilidad del 51%. Se encuentran en proceso de campaña 34.146 registros para contacto. Junto a esto el acumulado a 28 de febrero se tienen registrados un total de 56.444 contactos para campañas, de los cuales una vez cruzadas las bases de datos de todos los canales de atención se obtienen 46.478 registros efectivos para contactos.
- **VIDEO LLAMADA:** Acumulado a 31 de Diciembre se han recibido 30.334 video llamadas y fueron contestadas un total de 27.397, con un nivel de atención del 90,32%. Durante el mes de Diciembre se recibieron 4.356 video llamadas y fueron contestadas un total de 3.904 con un nivel de atención del 89,62%. A 28 de febrero, se han recibido 11.833 video llamadas y se han contestado 10.550 con un nivel de atención del 89,2%.
- **CHAT:** Acumulado a 31 de Diciembre se recibieron y se registraron en el CRM un total de 143.615 solicitudes por Chats y fueron atendidas un total de 97.475 solicitudes con un nivel de atención del 67,87%. Durante el mes de Diciembre se recibieron y registraron en el CRM un total de 11.270 solicitudes por Chats y fueron atendidas un total de 7.892 solicitudes con un nivel de atención del 70,83%. A 28 de febrero, se han recibido 93.593 y se han contestado 34.787 con un nivel de atención del 37%.
- **FAX SERVER:** Con corte a 31 de Diciembre se recibieron y tramitaron un total de 27.061 solicitudes a través del servicio de Fax. Durante el mes de Diciembre se recibieron y tramitaron un total de 2.124 solicitudes a través del servicio de Fax. Con corte a 28 de febrero se recibieron y tramitaron un total de 3.561 solicitudes a través del servicio de Fax.



2.2.1. Información Primaria

- **VIRTUAL HOLD:** A Diciembre se tiene un acumulado de 1.381.009 registros ofrecidos, aceptaron el servicio 696.733 y se retornaron 517.541 llamadas. Se reactivó en el mes de febrero el servicio de Virtual Hold. Se ofreció servicio a 45.979 víctimas, aceptaron el servicio 27.207 y fue devuelta la llamada a 19.270 lo cual equivale a un 71% de porcentaje de devolución de llamada.
- **MENSAJES DE TEXTO:** Acumulado al mes de febrero se han enviado 261.606 mensajes de texto a víctimas informando ayuda humanitaria y campañas de información.

CANAL ESCRITO

- **DERECHOS DE PETICIÓN:** Acumulado a Diciembre se han recibido 1'043.751 derechos de petición de los cuales 660.717 se han contestado en términos y 377.773 se han respondido fuera de términos y existe un rezago acumulado de respuestas a los derechos de petición de 62.978 casos. De los cuales 14.549 se encuentran en trámite en el canal escrito y los restantes 48.429 casos se encontraban escalados en las diferentes áreas. Acumulado a Febrero se han recibido 180.258 derechos de petición de los cuales 143.533 se han contestado en términos y 31.817 se han respondido fuera de términos, existe un rezago acumulado de respuestas a los derechos de petición de 106.450 casos. De los cuales 58.048 se encuentran en trámite en el canal escrito y los restantes 48.402 casos se encontraban escalados en las diferentes áreas.
- **PETICIÓN EN QUIOSCOS:** Durante el mes de Diciembre se radicaron un total de 892 solicitudes en los Kioscos virtuales de los cuales se tramitaron 517 (57,96%), se encuentran pendientes por insumo 244 (27,35%) y están en proceso de respuesta 131 (14,69%) solicitudes. Para el año 2014 con corte a Febrero se han radicado un total de 1.881 peticiones a través de los Quioscos virtuales de los cuales se han tramitado 1.016 peticiones (54%), se encuentra pendientes por insumo 312 (16,6%) y están en proceso de respuesta 553 (29,4%). Durante el mes de Febrero se radicaron un total de 1.097 solicitudes en los Kioscos virtuales de los cuales se tramitaron 395 (36%), se encuentran pendientes por insumo 182 (17 %) y están en proceso de respuesta 520 (47 %) solicitudes.
- **ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:** La encuesta de satisfacción a través del canal telefónico durante el mes de febrero la realizaron 37.581 víctimas arrojando un top two box del 85%. En el Canal Presencial, la encuesta de satisfacción se realizó a 1961 víctimas, arrojando el top two box (calificación bueno y excelente) del 86.15%.
- **REALIZACIÓN DE FOCUS GROUP:** A 28 de febrero, se realizaron 3 sesiones (charlas) con 3 grupos de 10 personas cada grupo (Víctimas residentes en la ciudad de Bogotá). Se trata de la realización de reuniones con víctimas del conflicto en la ciudad de Bogotá para revisar y ajustar los protocolos de atención empleados por cada canal.

AVANCES

2.2.2. Información Secundaria

- Para el manejo de Gestión Documental se utiliza el aplicativo ORFEO. A través de este aplicativo se maneja toda la correspondencia perteneciente a la Unidad.
- En este periodo se ajustó la TRD de Valoración y se está a la espera de la aprobación del jefe de la dependencia. Se han actualizado 22 TRD en Orfeo y se han entregado los instrumentos de control para la organización de archivos. Junto a esto:
 - i) Se capacitó sobre aplicación de Tablas de retención Documental TRD y el manejo del sistema Orfeo a 4 dependencias.
 - ii) Se modificaron los instrumentos de control para la organización de archivos de acuerdo a los formatos.
 - iii) Se asesoraron a 2 dependencias en organización física de documentos de acuerdo TRD.
 - iv) Se resolvieron inquietudes de Tablas de Retención Documental-TR por teléfono, correo electrónico y personalmente.
 - v) Se elaboró el procedimiento de Tablas de Retención Documental.
- La Información Jurídica, especialmente la que tiene que ver con Acciones Constitucionales se maneja a través del aplicativo ASTREA.
- 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. De igual manera esta información es publicada en la Intranet.

2.2. COMPONENTE INFORMACION

AVANCES

2.2.3. Sistemas de Información

- La Unidad ha dispuesto a través de la Oficina de Tecnologías de la Información una infraestructura tecnológica que soporta los 34 Sistemas de Información y aplicaciones. Junto a esto la OTI apoya a las dependencias que lo requieren en el desarrollo de aplicaciones y/o adquisición de soluciones tecnológicas, además de contar con un personal capacitado para la gestión de recursos, servicios, desarrollos, mantenimientos y soportes tecnológicos.

2.2.3. Sistemas de Información

- **CRUCES MASIVOS DE INFORMACION:** El software debe permitir cruces de información de diferentes fuentes con unos datos básicos ingresados en un documento de Excel y dar como resultado un archivo de Excel con el listado de dicho cruce.
- **MODULO DE CARACTERIZACION:** Formulario donde se cruza información de la RNI
- **WEB SERVICE:** Los Web Services desarrollados permiten reemplazar el sistema de Vivanto en cierto modo, con el fin de determinar y asegurar la información correspondiente en cada una de las fuentes existentes. Estos a su vez serán determinados como estándar entre todas las áreas.
- **ADMINSIPOD:** Módulo de administración funcional del Sistema SIPOD
- **ADMINRUV:** Módulo de administración funcional del Sistema RUV
- **AH TRANSICION:** Permite ver las colocaciones y pagos que realiza el ICBF para alimentación
- **AHE:** Sistema de Información que permite tramitar la Atención Humanitaria de Emergencia para población desplazada. Es una aplicación Cliente/Servidor local, Base de datos Oracle, clientes Access, implementado en Edificio Avianca con aproximadamente 10 usuarios y en Edificio Camacol aproximadamente 12 usuarios.
- **ASTREA:** Sistema de Información para el trámite de procesos judiciales asociados a hechos victimizantes de desplazamiento
- **LIQUIDADOR:** Aplicación para la liquidar el pago a contratistas
- **IRV:** Índice de Riesgo de victimización
- **ORFEO:** Sistema de información para el manejo de gestión documental el cual contiene activo varias funcionalidades, filtros de seguridad y otras mejoras que permitan evidenciar la trazabilidad de la información documental.
- **RUV: REGISTRO ÚNICO DE VICTIMAS:** Sistema de información para el Registro Único de Víctimas que sistematiza el FUD y la valoración de las declaraciones.

2.2.3. Sistemas de Información

- **PAGINAS WEB:** Aplicación. La OTI realizó la Planeación, diseño, implementación, puesta en funcionamiento de la página Web y diseño, implementación y puesta en funcionamiento de formulario de capturas PQR. Migración hosting de Amazon a servidor UARIV. Actualmente se encarga de soportar la página no de su contenido ni presentación
- **SGI: SISTEMA DE GESTION DE INDICADORES:** Sistema de información basado en el concepto de "Balance Score Card" con el que se pretende identificar los avances frente a las metas establecidas y cuantificadas. Esta solución permite establecer las rutas críticas y aterrizar la planeación estratégica de manera más ágil y eficaz."
- **SGS: SISTEMA DE GESTION DE SOLICITUDES:** Es una herramienta que permite desarrollar de manera sistemática diferentes tareas basadas en el objetivo principal del grupo de Atención virtual y escrita. Dividida en módulos que permiten un integralidad de los procesos basada en una cadena de valor
- **SIPOD: SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA POBLACIÓN DESPLAZADA:** Sistema de Información que permite la radicación, captura y estado de valoración de la declaración de desplazados
- **SIRA: SISTEMA DE INFORMACION REPARACION ADMINISTRATIVA:** Base de datos 1290 que contiene la información de las víctimas de los grupos armados organizados al margen de la ley, que se acogieron al proceso de reparación Individual por vía administrativa para las víctimas. Permite la captura y administración de la información asociada a los procesos de la ley 1290: (+) Administración (roles, permisos), (+) Archivo de bancos: (generación de archivo pagos, respuesta bancos)
- **SIV: SISTEMA DE INFORMACION VICTIMAS DE LA VIOLENCIA:** Sistema de información 418, base de datos en Oracle que registra la información de las víctimas con cobertura por la vigencia de la ley 418. Permite la captura y administración de la información asociada a los procesos de la ley 418: 1. Registro (sinistros, víctimas, beneficiarios, documentos, oficios, pagos), 2. Administración (roles, permisos), 3. Archivo de bancos: (generación de archivo pagos, respuesta bancos).
- **AHE Nuevo - MODELO SUBSISTENCIA:** La solicitud de la DGSJ es poder contar con una herramienta de consulta que integre la información que se encuentra en los aplicativos SIPOD, RUV con las siguientes características: 1. Información del núcleo familia. 2. Procesamiento solicitudes AH. a) Solicitudes de Atención Humanitaria Emergencia AHE. b) Solicitudes de Atención Humanitaria de Transición AHT. c) Solicitudes de Atención Humanitaria de emergencia y transición en especie. 3. Información de hogares con división de núcleo familiar.



2.2.3. Sistemas de Información

- **AHÍ:** Cuando una entidad territorial carezca de capacidad administrativa, técnica y presupuestal para asumir sus competencias y funciones exclusivas, y tengan que asumirlas transitoriamente los niveles de gobierno superiores o puedan hacerlo las entidades con mayor categoría fiscal.
- **BANCO DE COSTOS:** El software del Banco de Costos debe organizar los datos de costos recolectados en las fuentes y permitir a la UARIV verificar y validar el costeo de las medidas formuladas en los planes de reparación colectiva. Específicamente el software soporta las actividades para:
 - Administrar los datos de costos recolectados en las fuentes, asociados a los planes y medidas de reparación colectiva.
 - Automatizar las bases de cálculo diseñadas para realizar el costeo basado en actividades de los posibles proyectos que se incluyan en los planes de reparación colectiva.
 - Mantener los medios de medición para responder y reflejar las diferencias de precios y/o costos que pueden presentarse en las diferentes regiones del país.
 - Permitir la actualización periódica de las bases de cálculo requeridas para el costeo de las medidas de reparación.
- **CRM:** Corresponde a un Sistema ofrecido por el actual operador del Grupo de Servicio al Ciudadano, básicamente responde y almacena todas las solicitudes que ingresan por los diferentes canales de atención (presencial, escrito, telefónico, virtual), enrutando estas mismas a los diferentes grupos de solución internos de la Unidad como: AHE, Registro, Reparación, Asistencia, etc. controla los ANS, los usuarios y las alertas necesarias para que toda la gestión se lleve mediante el sistema. Sumado a esto en este mismo sistema se desarrolló todo el componente de la aplicación de encuestas PAARI de la Subdirección de Asistencia y Atención que corresponde a una encuesta con validaciones y dependencias muy fuertes. La arquitectura de este sistema es BD SQL Server 2008 R2 y .Net, actualmente tiene bastantes integraciones a nivel de servicios web como son: BPM-CRM, Kioscos-CRM, Planta Telefónica-CRM, PKG Kioscos (UARIV)-CRM y están en proceso de implementación otros servicios que permitan entregar información para los sistemas misionales de la Unidad
- **HACKATON:** Proporcionar la documentación e insumos suficientes para obtener diferentes alternativas de solución a cada problemática definida por la Unidad, planteada como reto. Los retos son: Súmate, Oferta Institucional, La unidad Informativa Escucha, Inmobiliario Pro-victimias, Juego-Que tanto sabes de las Víctimas
- **INTRANET:** Consulta y manejo de información interna
- **MAARIV:** Fortalecimiento y soporte a través del sistema de Información de las diferentes rutas que hacen parte de la dirección de reparación y la articulación de estas con la oferta institucional



AVANCES

2.2.3. Sistemas de Información

- PAARI – ATENCION: Encuesta de medición humanitaria de las víctimas según bases de datos SIPOD, RUV, actualmente se encuentra como un módulo dentro del CRM, en este momento está en desarrollo la unificación de los dos PAARI
- PAARI REPARACION: Encuesta de medición de reparación de las víctimas según bases de datos SIPOD, RUV. Actualmente se encuentra como un módulo dentro del MAARIV, en este momento está en desarrollo la unificación de los dos PAARI
- RNI – ARGIS: Sistema de Información Geográfico, se brindan la infraestructura para su alojamiento
- RUV TEMPORAL: Permite registrar, valorar y está en proceso de desarrollo la notificación de las declaraciones de las víctimas.
- SIRAV TEMPORAL – REGISTRO: Permitir la captura y administración de la información asociada a los procesos de la ley 1290:1. Registro (siniestros, víctimas, beneficiarios, documentos, oficios, pagos), 2. Administración (roles, permisos), 3. Archivo de bancos: (generación de archivo pagos, respuesta bancos), 4. Validación y Registro 1290.
- INDEMNIZA – PAGO: Aplicación para realizar la gestión de indemnizaciones individuales asociadas a procesos de reparación individual
- PLAN DE ACCION TERRITORIAL: Está en proceso de levantamiento de requerimientos
- VIVANTO: Sistema de información de consulta de fuentes de información de SIPOD, Víctimas RUV, SIRAV
- OAJ: Aplicación que permite la captura de la información de tutelas fallos y desacatos.

2.3. COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA

AVANCES

2.3.1. Comunicación Organizacional

- La Unidad ha publicado en la página web información de los 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 en el transcurso del año. Adicionalmente se presentó la rendición de cuentas el 26 de Febrero transmitido por el canal 13 a las 9:00 de la mañana.

AVANCES

2.3.2. Comunicación Informativa

Acercamiento de la Directora con el personal de la Unidad para el conocimiento de primera mano de las directrices y/o temas de relevancia para la entidad a través de la Editorial Suma (boletín interno) para que nuestro trabajo sume!

En el transcurso de Noviembre a Febrero fueron enviados 14 editoriales de Paula Gaviria en los boletines de comunicación interna SUMA, que reciben todos los funcionarios y contratistas de la Unidad:

SUMA 27, enviado el 1º de noviembre. Tema editorial: Apoyo a los fines que persigue el Grupo de Indagación y Protección contra Fraudes (GIPF) e invitación a planear el cierre 2013.

SUMA 28, enviado el 8 de noviembre. Tema editorial: Celebración Día de los Niños como una muestra de fraternidad y unión que refleja nuestro clima organizacional.

SUMA 29, enviado el 15 de noviembre. Tema editorial: Ronda Nacional de Rendición de Cuentas.

SUMA 30, enviado el 22 de noviembre. Tema editorial: recta final del año, planeación 2014 y apoyo a las actividades de Talento Humano (Pasadías).

SUMA 31: no salió editorial.

SUMA 32, enviado el 6 de diciembre. Tema editorial: Comienza diciembre, una época inspiradora y emotiva, y recuento de actividades

SUMA 33, enviado el 13 de diciembre. Tema editorial: reconocimiento que nos hizo la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública, por la experiencia exitosa 'Servicio a la Víctima, Atención diferencial para la Reparación Integral' y Encuentro con los enlaces de asistencia.

SUMA 32, enviado el 6 de diciembre. Tema editorial: Comienza diciembre, una época inspiradora y emotiva, y recuento de actividades.

SUMA 33, enviado el 13 de diciembre. Tema editorial: reconocimiento que nos hizo la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública, por la experiencia exitosa 'Servicio a la Víctima, Atención diferencial para la Reparación Integral' y Encuentro con los enlaces de asistencia.

SUMA 34, enviado el 19 de diciembre. Tema editorial: novenas, sentido de pertenencia y valores.

SUMA 35, enviado el 27 de diciembre. Tema editorial: mensaje fin de año.

2.3.2. Comunicación Informativa

SUMA 36, enviado el 31 de diciembre. Tema editorial: se repite el mensaje de fin de año.

SUMA 37, enviado el 13 de febrero. Tema: bienvenida a los funcionarios y contratistas de la Unidad y muchos éxitos en el 2014.

SUMA 38, enviado el 21 de febrero. Tema: Invitación a informarse permanentemente del quehacer de la entidad y a consultar los canales de comunicación establecidos.

SUMA 39, enviado 27 de febrero. Tema: bienvenidas las declaraciones a los medios de comunicación.

2.3.3. Medios de Comunicación

Se han realizado los siguientes videos de Enfoque Diferencial, Videonoticias con Paula y Programa de Televisión: dirigidas a hacer pedagogía y divulgación de la ejecución de la Ley.

NOTAS DEL PROYECTO REPARAR TV

Gestión de la Unidad para las Víctimas

- Evento Proyecto Víctimas Revista Semana y Unidad para la Víctimas
- Curso de victimología y la política de asistencia, atención y reparación a las víctimas del conflicto armado Colombiano
- Inauguración del Centro Juvenil para la atención a víctimas en la ciudad de Bogotá
- Marcha en el Carmen de Bolívar: Las víctimas le caminan a la paz
- Culminación de talleres de recuperación emocional en la ciudad de Villavicencio
- Evento de experiencias exitosas de alojamiento temporal en el país
- Instalación de mesas de Participación en Cundinamarca
- Instalación de mesas de Participación en Bogotá
- Conmemoración de 10 años de un desplazamiento en Aquitania – Antioquia
- Cumbre de Alcaldes de Ciudades Capitales en la ciudad de Villavicencio como tema central el trabajo con las víctimas
- Inauguración de la sede de Manizales de la Unidad para las Víctimas
- Lanzamiento de foto museo de la Unidad para las víctimas en las calles de Bogotá
- Entrega de la escopetarra de Cesar López a la Unidad para las Víctimas
- Evento de Mecanismos de Cofinanciación
- Primer encuentro en Colombia de Víctimas pertenecientes a la comunidad LGBTI
- Reparación Colectivo Municipio de Chibolo Magdalena
- Que es la Participación? Y que significa ser un líder?



AVANCES

- Bienvenidos a la Escuela de Reparaciones (Iris Marín)
- Bienvenidos a la Escuela de Reparaciones
- Inauguración de la sede de Puerto Carreño de la Unidad para las Víctimas
- Indemnizaciones masivas en San Carlos Antioquia en Medellín
- Encuentro de Reparación Colectiva al Movimiento Sindical
- Personeros
- Rueda de Prensa – Me la juego por las Víctimas
- Me la juego por las víctimas en la ciudad de Cúcuta
- Mauricio Serna Mela Juego por las Víctimas
- Primer encuentro nacional de periodistas comunitarios “Medios que transforman”
- Somos una sola fuerza, Unidad para las Víctimas
- Saludo Paula Gaviria a los Enlaces de Asistencia
- Atención de Emergencias balance 2013
- Colectivo de comunicaciones de El Salado Bolívar “Cocosalado”
- Concierto con y para las víctimas “Reparar a las Víctimas es Construir Paz”
- Comercial INXILIO Cartagena

VIDEO INSTITUCIONALES

- Que es Enfoque Diferencial?
- Enfoque Étnico
- Enfoque Niños, Niñas y Adolescentes
- Enfoque de Personas Mayores
- Enfoque de Género
- Enfoque de Personas con Discapacidad
- Ley 1448 de 2011
- Prevención y Atención de Emergencias
- ¿Qué es la Escuela de Reparaciones?
- Modelo de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas del Conflicto Armado
- Comercial para TV de Plazos para Declarar
- Video sobre la gestión de las entidades que hacen parte del SNARIV
- Video sobre la Gestión de Alcaldes y Gobernadores
- Video Institucional Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

PROGRAMA DE TELEVISION

Reparar para Seguir

Reparar para Seguir (Capítulo 10) - *Paso seguido al retorno: la permanencia del pueblo Embera Chamí en Mistrató y Pueblo Rico (Risaralda).*

Reparar para Seguir (Capítulo 11) - *El liderazgo de las personas mayores para el renacimiento de El Salado (Bolívar).*



2.3.3. Medios de Comunicación

Reparar para Seguir (Capítulo 12) - *Organizaciones privadas e instituciones públicas en la reconstrucción de El Salado: una alianza estratégica.*

Reparar para Seguir (Capítulo 13) - *De Medellín a la Puria (Chocó): la senda del retorno para el pueblo Embera Katio.*

Reparar para Seguir (Capítulo 14) - *La recuperación de Esperanza Urueña: el apoyo grupal para la rehabilitación psicosocial.*

Reparar para Seguir (Capítulo 15) - *Víctimas y reparaciones en las fronteras de Amazonia.*

Reparar para Seguir (Capítulo 16) - Memoria Histórica.

Reparar para Seguir (Capítulo 17) – Solidaridad.

Reparar para Seguir (Capítulo 18) - Líderes Defensores de derechos humanos.

Reparar para Seguir (Capítulo 19) - La Tierra es Nuestra Sangre.

Reparar para Seguir (Capítulo 20) - Cantares del Alma.

Reparar para Seguir (Capítulo 21) - Volver a Creer.

Reparar para Seguir (Capítulo 22) - "Insiste, persiste y no desiste.

Reparar para Seguir (Capítulo 23) - Mi futuro a Cambio de la guerra.

Reparar para Seguir (Capítulo 24) - Aquí nos damos la mano todos.

Reparar para Seguir (Capítulo 25) - Una Reparación efectiva.

Reparar para Seguir (Capítulo 26) - Policarpa: Donde las ideas germinan.

Reparar para Seguir (Capítulo 27) - Volver a soñar para vivir.

Reparar para Seguir (Capítulo 28) – Expresión Libre y Diversa

Reparar para Seguir (Capítulo 29) – Transformar la Vida en Liberta

Reparar para Seguir (Capítulo 30) – La Puerta de la Reparación

Reparar para Seguir (Capítulo 31) – Baraya Huila

3. SUBSISTEMA CONTROL DE EVALUACION

3.1. COMPONENTE AUTOEVALUACION

AVANCES

3.1.1. Autoevaluación de Control

- Se presenta a la Dirección General cada cuatro meses, el **Informe del Sistema de Control Interno** con el fin de hacer seguimiento a la implementación de las herramientas del Sistema.
- 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.

3.1.2. Autoevaluación de Gestión

- El tablero de indicadores de UARIV contiene la medición de los procesos del nivel nacional. El seguimiento se realiza de forma periódica.
- En cumplimiento de la Ley Anticorrupción, la Unidad aprobó el procedimiento de rendición de cuentas, originado del proceso de Direccionamiento Estratégico. Además, se ha elaborado el informe anual de rendición de cuentas vigencia 2013.

3.2. COMPONENTE EVALUACION INDEPENDIENTE

AVANCES

3.2.1. Evaluación independiente al Sistema de Control Interno

- Presentación de informes para dar respuesta a organismos externos durante este periodo, en virtud de verificación de cumplimiento de informes de ley:
 - a) Reporte en el sistema de rendición electrónica de la cuenta e informes – SIRECI- CGR.
 - b) Programa Presidencial de modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción - informe bimestral de hallazgos relevantes.
 - c) Informe cuatrimestral del Sistema de Control Interno - Ley 1474 de 2011 estatuto anticorrupción noviembre 2012- febrero 2013, marzo 2013 - junio 2013, julio 2013 – octubre 2013.



3.2.1. Evaluación independiente al Sistema de Control Interno

- e) Informe ejecutivo control interno contable vigencia 2013.
- f) Seguimiento Plan Anticorrupción - Decreto 2641 de 2012. Informe de evaluación al grupo de servicio al ciudadano. Junio y diciembre de 2013.
- g) Informe austeridad del gasto.
- h) Informe de seguimiento a la implementación del Sistema Integrado de Gestión - SIG- en la Unidad para la Atención Integral a las Víctimas.
- i) Certificación verificación LITIGOB.

3.2.2. Auditoría Interna

- En el año 2013 se realizaron las siguientes evaluaciones de las cuales se emitió su informe final.
 - a) Informe de Gestión Contractual.
 - b) Informe de Servicio al Ciudadano.
 - c) Informe de Viáticos y Comisiones.
 - d) Informe sobre presuntas irregularidades en la legalización de viáticos comisión Dirección Territorial Sucre.
 - e) Informe sobre presuntas irregularidades en la legalización de viáticos comisión Dirección Territorial Urabá.
 - f) Informe sobre presuntas irregularidades en la legalización de viáticos comisión Dirección Territorial Buenaventura.
 - g) Evaluación de supervisión - ejecución contractual años 2012 y 2013.
 - h) Gestión de Gestión Administrativa
 - i) Informe de Planeación

Al mes de febrero se cuenta con el informe preliminar de las siguientes evaluaciones: Ruta de la Atención y Reparación Integral, y Contabilidad.

3.3. COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

AVANCES

3.3.1. Institucional

- La Contraloría General de la República ha generado dos planes de mejoramiento el primero por el tema de participación a las víctimas y el segundo, por el tema de indemnizaciones administrativas. Estos dos planes de mejoramiento institucional se divulgaron a los directamente responsables. Adicionalmente a través de reuniones se socializó con el fin de elaborar y formular las acciones de mejora de cada plan. Se realizaron reuniones con la Directora General donde se revisó y aprobó el plan de mejoramiento de Participación y de Indemnizaciones Administrativas. Estos Planes se publicaron en página WEB. En el mes de diciembre el ente de Control emitió dos informes de auditoría: Actuación especial de seguimiento de medidas de asistencia, atención, prevención, protección de la ley 1448 de 2011 y la auditoria regular vigencia 2012. De estos dos informes ya se elaboró y formulo plan de mejoramiento los cuales se encuentran publicados en página web.

3.3.2. Procesos

- En el periodo informado la Oficina de Control Interno ha realizado las siguientes evaluaciones: informe de evaluación al grupo de Servicio al Ciudadano, Informe de austeridad en el gasto, informe de viáticos, evaluaciones sobre las cuales se han elaborado los respectivos planes de mejoramiento.
- Se dispone de siete planes de mejoramiento asociados a las auditorias de Gestión: Ejecución Contractual, Austeridad del Gasto, Servicio al Ciudadano, Supervisión de la ejecución contratos 2012-2013, Viáticos, Planeación, Administrativa.

AVANCES

3.3.3. Individuales

Los planes de mejoramiento individual se encuentran inmersos dentro de la evaluación de desempeño que se realiza a cada funcionario especialmente los funcionarios de carrera administrativa de acuerdo al manual de funciones y competencias.

Atentamente,



DIEGO HERNANDO SANTACRUZ SANTACRUZ
Jefe Oficina de Control Interno

Marzo 31 de 2014

