 <p>Unidad para la <b>Atención</b> y <b>Reparación Integral</b> a las Víctimas</p>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	CÓDIGO:
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN: FECHA: PÁGINA: 1 DE 26

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	24	Mes:	11	Año:	2014
------------------------------	------	----	------	----	------	------


## Informe pormenorizado del estado del Sistema de Control Interno

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Julio a octubre de 2014

En cumplimiento de lo dispuesto en el  
Artículo 9 de la ley 1474 de 2011

Oficina de Control Interno  
2014

 <p>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</p>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	CÓDIGO:
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN: FECHA: PÁGINA: 2 DE 26

1

## Subsistema de Control Estratégico

### Componente Ambiente de control


#### Desarrollo del Talento Humano

#### Avances

**Plan Institucional de Capacitación:** Se crea el Plan Institucional de Capacitación el 16 de septiembre el cual comprende el Plan de inducción y reinducción y el Plan de capacitación.

**Programa de bienestar.** Tiene como objetivo aplicar integralmente las políticas de bienestar social, estímulos e incentivos de tal forma que se garantice la atención en aspectos de ambiente laboral, capacitación enfocada al bienestar laboral, recreación y salud, la Unidad ha realizado:

- a) **Julio:** Ofertas de servicio once (11), Mesa de Trabajo Autocuidado dos (2), Actividad de Formación sobre gestión una (1), Ejercicio de reflexión a nivel nacional una (1), Concurso para estimular el compromiso de los funcionarios una (1), Reuniones para los juegos de integración DAFP tres (3).
- b) **Agosto:** ocho (8) ofertas de servicios, preparación e inscripción para la participación de ochenta y cuatro (84) funcionarios deportistas en nueve (9) disciplinas que representaran a la Unidad en los juegos de la Función Pública 2014, etapa precontractual y contractual del contrato No. 1142/14 suscrito con la CCF Compensar para la ejecución de las actividades incluidas en el plan de bienestar social laboral 2014, dos (2) reuniones de envejecimiento y vejez, programación de vacaciones recreativas con Función Pública.
- c) **Septiembre:** catorce (14) partidos de juegos de integración de la Función Pública, dos (2) reuniones de envejecimiento y vejez, tres (3) reuniones con Compensar para coordinar actividades de bienestar, dos (2) Días de bienestar caminatas ecológicas en Barrancabermeja y Bucaramanga, dos (2) Preparaciones para coordinar actividades en Chocó y en Cauca, una (1) Reunión de la mesa de trabajo de autocuidado.
- d) **Octubre:** preparación de 6 días de bienestar de las cuales se ejecutaron solamente cuatro (4) por reprogramación de los Directores Territoriales, una (1) jornada de vacaciones recreativas, una (1) reunión de autocuidado, una (1) reunión con el Comité Técnico para el reglamento de juegos para las mini olimpiadas, una (1) jornada de inauguración de mini olimpiadas, acompañamiento a los partidos de las diferentes disciplinas en las cuales se participa, celebración del día de los niños en 5 sedes del nivel nacional, elaboración del protocolo de seguridad para eventos recreativos y deportivos, 1 jornada de envejecimiento

 <b>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</b>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>VERSIÓN:</b> <b>FECHA:</b> <b>PÁGINA: 3 DE 26</b>

y vejez, fiesta de celebración del Halloween para los colaboradores, recorrido por 11 sedes y 17 oficinas del nivel nacional para calificar el concurso de la mejor propuesta de Halloween, correo mensual de condolencias y celebración de cumpleaños de los colaboradores.

**Manual de funciones y competencias laborales.** Actualmente la Oficina Asesora de Planeación se encuentra a cargo de un estudio de cargas de trabajo para actualizar el manual de funciones.

No.	Proceso	
1	Gestión de Prevención y Atención de Emergencias	<p>TOTAL: 22 Procesos</p> <p>● 11 Procesos Terminados 50%</p> <p>● 3 Procesos en levantamiento 14%</p> <p>● 1 Procesos en elaboración de informe 5%</p> <p>● 7 Procesos sin iniciar 31%</p>
2	Gestión de Registro y Valoración	
3	Gestión Interinstitucional	
4	Gestión de Atención al Ciudadano	
5	Gestión de Asistencia y Reparación	
6	Participación y Visibilización de las Víctimas	
7	Gestión de la Información	
8	Gestión de Comunicación	
9	Gestión de Tecnologías de la Información	
10	Gestión Jurídica	
11	Gestión Contractual	
12	Gestión de Talento Humano	
13	Gestión Financiera	
14	Gestión de Cooperación	
15	Gestión Administrativa	
16	Proceso de Seguimiento y Mejora	
17	Gestión Documental	
18	Control Interno Disciplinario	
19	Direccionamiento Estratégico	
20	Planeación Estratégica	
21	Proceso de Evaluación Independiente	
22	Dirección de Asuntos Étnicos	


Fuente: Oficina Asesora de Planeación. Corte Octubre

**Evaluación del desempeño:** Esta evaluación debe conllevar a estimar la eficacia y eficiencia de funcionarios de carrera administrativa, que permitan crear mejoras en la ejecución de las funciones en cada dependencia. A la fecha la Unidad ha realizado 25 evaluaciones de los 27 funcionarios equivalentes al 92%, donde los funcionarios son evaluados por los compromisos laborales para alcanzar las metas con el jefe de la dependencia o superior inmediato.

## Debilidades

El proceso de Talento Humano debe reforzar actividades tendientes al fortalecimiento del proceso como:

- Plan de incentivos: En cuanto a este Plan se debe avanzar sobre todo en el tema de incentivos a funcionarios que conlleve al reconocimiento del desempeño de los servidores públicos, si bien es cierto este se encuentra inmerso dentro del Programa de Bienestar no es claro para los funcionarios.
- Se debe recordar que la participación del componente de Talento Humano es vital y se recomienda que el encargado de Talento Humano tome las acciones para que se evidencie

 <b>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</b>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	<b>VERSIÓN:</b> <b>FECHA:</b> <b>PÁGINA: 4 DE 26</b>

la existencia de los elementos de este componente y que a su cargo debe estar el diseño, ejecución, evaluación y seguimiento a los mismos.

- Así mismo, Talento Humano 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.

## Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos

### Debilidad

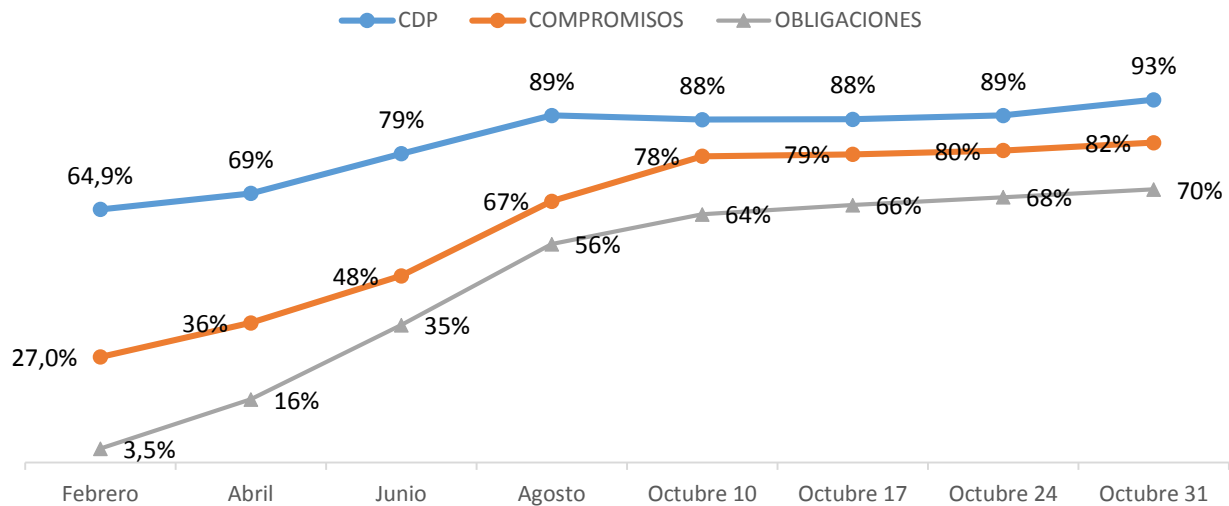
**El Código de Ética o decálogo de valores y el Código de Buen Gobierno.** Este código de ética fue aprobado por medio de Resolución 0223 de 26 marzo del 2014, no obstante, la OCI considera que la resolución debe actualizarse, complementarse e ir en concordancia con misión, visión, objetivos institucionales. 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, que 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.

## Estilo de Dirección

- **Revisión y seguimiento periódico a los indicadores.** Asociados a cada área misional y de apoyo a través del tablero de control. Este instrumento permite medir a partir del resultado de cada indicador, su avance frente a la meta anual y frente a la programación mensual para conocer de primera mano las alertas y tomar las acciones correctivas necesarias.
- **Seguimiento semanal a la ejecución presupuestal** por proyecto y reservas presupuestales constituidas en el año 2014. En el tablero de control de seguimiento se observa que la ejecución la Unidad cuenta con un cumplimiento del 70% en obligaciones y 82% en compromisos a corte 31 octubre.




Fuente: Oficina Asesora de Planeación, corte octubre

CONCEPTO	Febrero	Abril	Junio	Agosto	Octubre 10	Octubre 17	Octubre 24	Octubre 31
APROPIACION	1.408.994	1.408.994	1.414.718	1.414.718	1.501.479	1.501.479	1.501.479	1.501.479
CDP	914.040	972.058	1.119.908	1.257.538	1.319.954	1.318.478	1.334.319	1.392.358
COMPROMISOS	380.975	504.026	676.920	951.144	1.178.601	1.184.424	1.205.680	1.231.755
OBLIGACIONES	49.631	227.506	498.208	787.647	955.167	986.599	1.020.415	1.052.362

Fuente: Oficina Asesora de Planeación, corte octubre

- a. Revisión y seguimiento periódico a los indicadores asociados a cada área misional y de apoyo a través del tablero de control. Este instrumento permite medir a partir del resultado de cada indicador, su avance frente a la meta anual y frente a la programación mensual para conocer de primera mano las alertas y tomar las acciones correctivas necesarias.
  - a. Seguimiento semanal a la ejecución presupuestal por proyecto y reservas presupuestales constituidas en el año 2014.
  - b. La Unidad cuenta con una buena ejecución presupuestal con un cumplimiento del 70%.
  - c. El seguimiento mensual a la implementación del Plan de Acción ha permitido tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora para el alcance de las metas.
  - d. Seguimiento mensual a los indicadores de (i) víctimas indemnizadas, (ii) número de personas reconocidas como víctimas y (iii) colocación de atención humanitaria.
  - e. Socialización de lineamientos e instrucciones al cuerpo directivo a través de diez (10) Comités. Se anexan actas de Comité Directivo
  - f. Se imparten directrices y se hace seguimiento a la Gestión Territorial a través de cuatro (4) Comités Directivos Territoriales.
  - g. Se presentaron avances en la implementación de la política en el marco de dos (2) Comités del Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación.
  - h. Comunicación con los funcionarios y contratistas sobre temas de relevancia de la entidad, a través de dieciocho (18) editoriales SUMA.

 <b>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</b>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	<b>VERSIÓN:</b> <b>FECHA:</b> <b>PÁGINA: 6 DE 26</b>

- i. Participación en videos institucionales dirigidos a hacer pedagogía y divulgación de la ejecución de la Ley, video noticias con Paula, y Programas de Televisión.
- b. Intervención en espacios de relacionamiento con las víctimas, destacando los siguientes:
  - a. Uno con los representantes de los comités de impulso y grupos de apoyo de los procesos de Reparación Colectiva;
  - b. Conmemoración del día internacional de las víctimas de desapariciones forzadas;
  - c. Participación en la Comisión de Seguimiento de la Ley de Víctimas;
  - d. Grado en formación laboral de más de seiscientas víctimas de Manizales y Pereira conjunto con el Ministerio del Trabajo.
- c. Intervención en diversos escenarios públicos para posicionamiento de la Ley 1448, entre los más destacados se encuentra:
  - a. “El desplazamiento forzado en Colombia 10 años de la Sentencia T-025/2014”
  - b. Evento Índice de reconciliación;
  - c. Procesos de certificación de las entidades del orden nacional;
  - d. Noveno encuentro nacional por la dignidad de las víctimas de genocidio de la Unión Patriótica
  - e. Evento sobre paz y reconciliación
  - f. Visita del príncipe de Gales.

## Componente Direccionamiento Estratégico

### Planes y Programas

- **Seguimiento a la ejecución Proyectos de Inversión.** El presupuesto total asignado en la vigencia 2014 para adelantar la política de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno alcanza los \$1.4 billones de pesos, de los cuales \$794.075 millones de pesos, se asignaron para Proyectos de Inversión. La Unidad presenta un avance acumulado al mes de octubre de 84% en compromisos, 67% en obligaciones y pagos respecto a las apropiaciones vigentes.

RUBRO	DESCRIPCION	Millones de Pesos				Ejecución		
		APR. VIG	COMP	OBLIG	PAG	% COMP	% OBLIG	% PAG
C-112-1500-1	IMPLEMENTACIÓN PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN PARA LA ASISTENCIA, ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS A NIVEL NACIONAL	\$ 66.796,62	\$ 63.547,38	\$ 48.920,71	\$ 48.919,38	95%	73%	73%
C-221-1507-1	MEJORAMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS PARA FACILITAR SU ACCESO A LA OFERTA INSTITUCIONAL	\$ 53.520,00	\$ 43.644,41	\$ 15.192,96	\$ 15.192,96	82%	28%	28%
C-310-1000-1	FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD DE GESTIÓN Y DE LA COORDINACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL SNARIV	\$ 14.121,92	\$ 12.256,29	\$ 6.187,14	\$ 5.929,97	87%	44%	42%



## INFORME DE SEGUIMIENTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

CÓDIGO:

VERSIÓN:

FECHA:


PÁGINA: 7 DE 26

RUBRO	DESCRIPCION	Millones de Pesos				Ejecución		
		APR. VIG	COMP	OBLIG	PAG	% COMP	% OBLIG	% PAG
C-310-1507-1	APOYO, PARTICIPACIÓN Y VISIBILIZACIÓN DE LAS VÍCTIMAS	\$ 19.065,75	\$ 18.313,01	\$ 11.767,65	\$ 11.767,65	96%	62%	62%
C-320-1507-2	ASISTENCIA Y ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS A NIVEL NACIONAL	\$ 43.327,38	\$ 41.842,23	\$ 29.461,21	\$ 29.425,30	97%	68%	68%
C-320-1507-3	DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS A NIVEL NACIONAL	\$ 24.310,83	\$ 24.306,45	\$ 23.685,02	\$ 23.685,02	100%	97%	97%
C-320-1507-4	PREVENCIÓN ATENCIÓN A LA POBLACION DESPLAZADA NIVEL NACIONAL	\$ 39.741,95	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0%	0%	0%
C-320-1507-4	PREVENCIÓN ATENCIÓN A LA POBLACION DESPLAZADA NIVEL NACIONAL	\$ 492.075,86	\$ 429.207,06	\$ 387.531,61	\$ 387.522,54	87%	79%	79%
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	\$ 18.000,00	\$ 8.192,95	\$ 670,85	\$ 413,68	46%	4%	2%
C-320-1507-6	IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE REPARACIÓN COLECTIVA A NIVEL NACIONAL	\$ 22.000,00	\$ 21.042,44	\$ 11.197,34	\$ 11.185,76	96%	51%	51%
C-540-1000-1	APOYO A LA CONSOLIDACION DE LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS EN EL MARCO DE LA LEY DE VICTIMAS Y RESTITUCION DE TIERRAS A NIVEL NACIONAL	\$ 1.115,08	\$ 860,82	\$ 160,72	\$ 160,72	77%	14%	14%
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 794.075,38</b>	<b>\$ 663.213,05</b>	<b>\$ 534.775,21</b>	<b>\$ 534.202,97</b>	<b>84%</b>	<b>67%</b>	<b>67%</b>

Fuente: SIIF. Fecha de Corte: octubre 31 de 2014

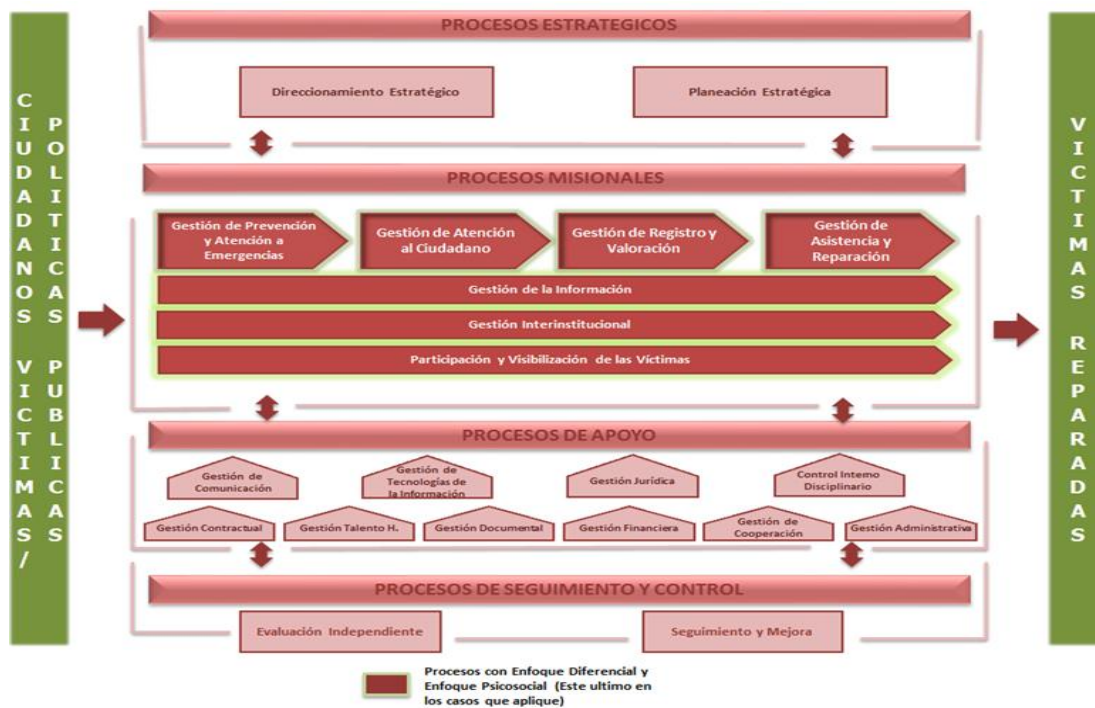
- **Seguimiento Plan Anticorrupción.** En el mes de agosto se realizó seguimiento al Plan con los componentes: 1. Mapa de riesgos de corrupción, 2. Estrategia Antitrámites. 3. Estrategia de rendición de cuentas, 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano que contiene una estrategia de lucha 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.
- **Marco de Gestión Ambiental y Social:** El equipo de seguridad y gestión en el trabajo promovió por medio de documento firmado por la directora “política de seguridad salud en el trabajo y medio ambiente”, en el cual se compromete a desarrollar las siguientes acciones: 1. Generar el uso racional de los recursos como energía, agua y diversos materiales generando ahorro y contribuyendo así a la conservación del medio ambiente. 2. Destinar recursos económicos, materiales y equipo humano para cumplir los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente.

Durante este periodo se adelantó la unificación de la Política Ambiental de la Unidad, la cual incluye metas, la implementación de la Política de Cero Papel. Acompañado a esto, se elaboró la Guía No. 1 Buenas Prácticas para Reducir el Consumo de Papel, para su socialización. Junto a esto se realizó la contratación de un Ingeniero Ambiental. Finalmente dentro de la reunión mensual del SIG realizada el 26 de Agosto de 2,014, se realizó la socialización y sensibilización a los enlaces ambientales en el tema de cero papel, Ahorro de Agua y Energía.

 <b>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</b>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	<b>VERSIÓN:</b> <b>FECHA:</b> <b>PÁGINA: 8 DE 26</b>

## Modelo de Operación por Procesos


- El 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.



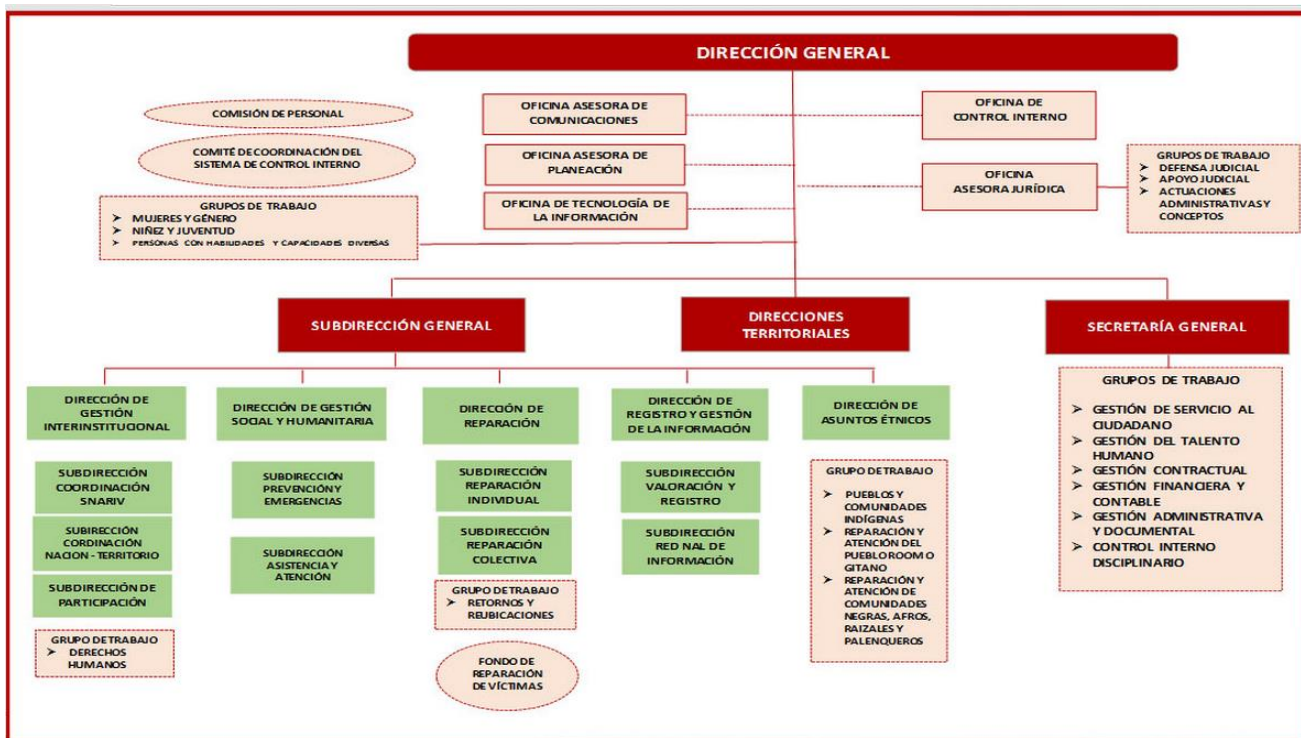
Fuente: Página web de la Unidad

- 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.
- 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. Adicionalmente, se cuenta con el organigrama de funcionamiento de la Unidad. Así mismo, se emite la Resolución 2043 de 31 de octubre de 2012



 <b>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</b>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	<b>VERSIÓN:</b>
		<b>FECHA:</b>
		<b>PÁGINA: 9 DE 26</b>

y la Resolución 782 de 2013, por medio de las cuales se crean grupos de trabajo en la Unidad y se les asigna funciones.




Fuente: Página web de la Unidad

## Componente Administración del Riesgo

### Administración del Riesgo

- 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

 <b>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</b>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	CÓDIGO:
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN: FECHA: PÁGINA: 10 DE 26

que se encuentran publicados 14 procesos de los 21 que tiene la Unidad, es decir está publicado el 67% de los procesos quedando pendiente por publicar el 33%, los procesos pendientes por mapa de riesgos son: Direccionamiento Estratégico, Planeación Estratégica, Gestión Interinstitucional, Seguimiento y Mejora, Gestión de Asistencia y Reparación, Control Interno Disciplinario y Gestión Financiera.

- **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.

2

## Subsistema de Control de Gestión

### Componente Actividades de Control

#### 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 y;
- ✓ Política de Calidad

#### Procedimientos

#### Avances

Con corte al mes de octubre se aprobaron el 100% de los procedimientos de 185 aceptados durante el año 2014. Lo anterior, tomado de la lista maestra de documentos corte 30 de octubre 2014.

 <b>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</b>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>VERSIÓN:</b> <b>FECHA:</b> <b>PÁGINA: 11 DE 26</b>
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	

## Debilidades

- Se evidencia debilidades en la revisión periódica de los procedimientos por parte de los procesos, que permita una actualización oportuna de los mismos.
- No existe un mecanismo de divulgación de los procedimientos diferente a la intranet. Se sugiere ampliar los medios de comunicación y socialización de los procedimientos, como cartillas, correos electrónicos, concursos, y demás actividades didácticas que conlleven a un mayor conocimiento por parte de los servidores públicos, de los procedimientos que se deben seguir internamente para el desarrollo de las funciones y actividades misionales de cada dependencia.


## 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 nueva herramienta de la Unidad llamada “**Sisgestión**”, herramienta que sirve para tener un control de la gestión integral de la Unidad. Esta herramienta permite obtener reportes de la ejecución de los proyectos y seguimiento de los indicadores por área, en este momento la Unidad lo está implementando.



Fuente: Página web de la Unidad

 <b>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</b>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>VERSIÓN:</b> <b>FECHA:</b> <b>PÁGINA: 12 DE 26</b>

## 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. 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.

### Indicadores Tablero de Control

Nombre Indicador	Fórmula del Indicador	Meta programada periodo de corte	Avance	% Avance según programación	% Avance acumulado	Responsable
Hogares que están avanzando en la superación de la situación de vulnerabilidad	No. Hogares que están avanzando en la superación de la situación de vulnerabilidad	98.545	41.524	42,1%	42,1%	Subdirección General
Planes de reparación de sujetos de reparación colectiva no étnicos aprobados por el CTJT	No. de Planes de reparación de sujetos de reparación colectiva no étnicos aprobados por el CTJT	84	48	57,1%	48,0%	Dirección de Reparación
Planes de reparación étnicos aprobados por la instancia étnica correspondiente	No. de Planes de reparación étnicos aprobados por la instancia étnica correspondiente	10	0	0,0%	0,0%	Dirección de Reparación
Planes de atención, asistencia y Reparación Integral en el módulo de reparación	No de Planes de atención, asistencia y Reparación Integral en el módulo de reparación	93.430	91.851	98,3%	87,4%	Dirección de Reparación
Víctimas Indemnizadas por vía administrativa y judicial	No de Víctimas Indemnizadas por vía administrativa y judicial	100.230	75.455	75,3%	75,3%	Dirección de Reparación
Hogares acompañados por la ruta de retornos y reubicaciones en el año 2014	No. de hogares acompañados por la ruta de retornos y reubicaciones en el año 2014	24.000	24.060	100,3%	80,2%	Dirección de Reparación
Planes de sujetos de reparación colectiva con procesos de retornos y reubicación y/o restitución de tierras implementados	No. de Planes de sujetos de reparación colectiva con procesos de retornos y reubicación y/o restitución de tierras implementados	50	76	152,0%	152,0%	Dirección de Reparación
Sujetos de reparación colectiva con medidas de Rehabilitación comunitaria y reconstrucción del tejido social	No. de Sujetos de reparación colectiva con la estrategia entrelazando implementada	140	134	95,7%	89,3%	Dirección de Reparación
Víctimas que cuentan con atención Psicosocial a nivel grupal en el marco de las medidas de satisfacción	No. víctimas atendidas/víctimas que manifiestan su deseo de atención psicosocial en el marco de la estrategia de Recuperación emocional a Nivel grupal	24.600	18.616	75,7%	60,8%	Dirección de Reparación
Plan de implementación de Medidas de satisfacción en la Ruta de Reparación Individual	No. de acciones realizadas en el marco de las Medidas de Satisfacción realizadas en la Ruta de Reparación Individual	100	79	79,0%	79,0%	Dirección de Reparación
Acompañamiento en la formulación e implementación de Medidas de satisfacción en Sujetos de Reparación Colectiva	No. Sujetos de Reparación Colectiva con Medidas de satisfacción implementadas	100	55	55,0%	55,0%	Dirección de Reparación



## INFORME DE SEGUIMIENTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

CÓDIGO:

VERSIÓN:

FECHA:

PÁGINA: 13 DE 26

Nombre Indicador	Fórmula del Indicador	Meta programada período de corte	Avance	% Avance según programación	% Avance acumulado	Responsable
Componentes desarrollados en la Estrategia en Garantías de no Repetición: acceso a la justicia, estrategia de Reconciliación, pedagogía Social, derogatoria de normas, sanción a responsables y criterios por enfoque diferencial	% de avance en los componentes en la Estrategia en Garantías de no Repetición	58	50	86,2%	50,0%	Dirección de Reparación
Porcentaje de entrega de Ayuda Humanitaria para víctimas de hechos diferentes al desplazamiento	Solicitudes colocadas / Total de solicitudes avaladas	100	100	100,0%	100,0%	Dirección de Gestión Social y Humanitaria
Porcentaje de solicitudes de atención humanitaria (de emergencia y transición) entregadas	No de solicitudes colocadas (emergencia y transición) / No de solicitudes tramitadas (emergencia y transición)	100	39	39,0%	39,0%	Dirección de Gestión Social y Humanitaria
Porcentaje de emergencias en el marco del conflicto armado atendidas	(Emergencias atendidas / emergencias presentadas)*100	100	100	100,0%	100,0%	Dirección de Gestión Social y Humanitaria
Víctimas atendidas a través de la estrategia de unidades móviles	No. de Víctimas atendidas a través de la estrategia de unidades móviles	64.800	133.323	205,7%	166,7%	Secretaría General
Puntos de atención fortalecidos para la atención a las víctimas	No. Puntos de atención fortalecidos para la atención a las víctimas	33	41	124,2%	110,8%	Secretaría General
Centros Regionales en construcción	Número de planes de TI diseñados	12	18	150,0%	100,0%	Grupo de Centros regionales
Porcentaje de víctimas atendidas a través de los diferentes esquemas de atención (presencial, no presencial, móvil) con PAARI (módulo asistencia) formulado	No Personas atendidas con PAARI (módulo asistencia) formulado / No Personas que solicitan atención humanitaria (excepto Primer Año y Acciones Judiciales)	100	100	100,0%	100,0%	Dirección de Gestión Social y Humanitaria
Nuevos municipios que cuentan con asesoría y asistencia técnica para la formulación e implementación del plan de contingencia	No. de nuevos municipios que cuentan con asesoría y asistencia técnica para la formulación e implementación del plan de contingencia	65	61	93,8%	76,3%	Dirección de Gestión Social y Humanitaria
Municipios con etapa 3 de la estrategia PRUNNA finalizada	No. de municipios con etapa 3 de la estrategia PRUNNA finalizada	32	32	100,0%	100,0%	Dirección de Gestión Social y Humanitaria
Víctimas informadas y comunicadas con la oferta institucional y el accesos a sus derechos	No. de víctimas impactadas por este pilar de comunicación	500.000	656.744	131,3%	109,5%	Oficina Asesora de Comunicaciones
Porcentaje de convenios suscritos para la asignación de recursos de cofinanciación a proyectos seleccionados	(Proyectos seleccionados que cuentan con convenios suscritos para su ejecución / Proyectos seleccionados)*100	100	67	67,0%	67,0%	Dirección de Gestión Interinstitucional
Porcentaje de proyectos de las mesas de participación priorizados y apoyados	(proyectos apoyados / proyectos aprobados para financiar presentados por las mesas)*100	100	44	44,0%	44,0%	Dirección de Gestión Interinstitucional
Porcentaje de CTJT funcionando para articular los procesos misionales de la Unidad en el Territorio	(No. de CTJT funcionando para articular los procesos misionales de la Unidad/No. de CTJT instalados en donde existan procesos misionales de la Unidad)*100	100	37	37,0%	37,0%	Dirección de Gestión Interinstitucional
Número de entidades del SNARIV certificadas en el cumplimiento de la asistencia, atención y reparación integral a las víctimas	Número de entidades del SNARIV certificadas en el cumplimiento de la asistencia, atención y reparación integral a las víctimas	0	0	0,0%	0,0%	Dirección de Gestión Interinstitucional



## INFORME DE SEGUIMIENTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

CODIGO:


VERSIÓN:

FECHA:

PÁGINA: 14 DE 26

Nombre Indicador	Fórmula del Indicador	Meta programada período de corte	Avance	% Avance según programación	% Avance acumulado	Responsable
Porcentaje de ejecución del presupuesto general de la Unidad	(Presupuesto ejecutado/Presupuesto asignado-Recursos propios del FRV)*100	96	82	85,4%	82,0%	Secretaría General
Recursos adicionales a los del presupuesto general generados a través de convenios y/o producto de la enajenación de bienes (millones de \$)	Sumatoria de recursos adicionales a los del presupuesto general generados a través de convenios y/o producto de la enajenación de bienes (millones de \$)	900	4.608	512,0%	115,2%	Fondo de Reparación
Recursos financieros gestionados (cifras en millones de pesos)	(Valor de asignación de recursos en pesos provenientes de fuentes distintas al PGN en la vigencia fiscal anterior - Valor de asignación de recursos en pesos provenientes de fuentes distintas al PGN en la vigencia fiscal actual) / Valor de asignación de recursos en pesos provenientes de fuentes distintas al PGN en la vigencia fiscal actual	0	61.355	0,0%	122,7%	Grupo de Cooperación Internacional
Herramienta MAARIV implementada en todos sus módulos	Herramienta MAARIV implementada en todos sus módulos	100	23	23,0%	23,0%	Dirección de Reparación
Implementación del Modelo de Operación de la Unidad para las Víctimas con Enfoque Diferencial y de Género	Porcentaje de avance en la implementación del modelo de operación con enfoque diferencial y de género de acuerdo al plan de trabajo aprobado	100	90	90,0%	90,0%	Subdirección General
Funcionarios informados sobre el quehacer de la Unidad para las Víctimas	(Porcentaje de funcionarios y contratistas informados/No. total Funcionarios y contratistas ) *100	60	142	236,7%	177,5%	Oficina Asesora de Comunicaciones
Porcentaje de avance en la implementación del Sistema Integrado de Gestión -SIG	(Procedimientos en el SIG articulados y con controles operativos/ Procedimientos en el SIG ) *100	100	92	92,0%	92,0%	Oficina Asesora de Planeación
Porcentaje de procesos judiciales fallan a favor de la Unidad	(No. de procesos fallados a favor de la Unidad / Total de procesos fallados)*100	100	100	100,0%	100,0%	Oficina Asesora Jurídica
Porcentaje de usuarios satisfechos frente a los servicios tecnológicos	(Usuarios satisfechos frente a la prestación del servicio/Total de usuarios)*100	100	83	83,0%	83,0%	Oficina de Tecnología de la Información
Porcentaje de Contratos Liquidados	(Número de contratos liquidados / Número de contratos para liquidar) * 100	83	50	60,0%	50,0%	Secretaría General
Porcentaje de satisfacción de los usuarios internos en relación al apoyo que realiza el grupo de contratos	(No. De áreas misionales y de apoyo satisfechas con los procesos contractuales adelantados / Total de áreas asistidas por el grupo de gestión contractual)*100	50	100	200,0%	100,0%	Secretaría General
Porcentaje de personas del RUV con sus campos de identificación y caracterización completos, conformes y exactos	(Número de personas con sus campos de identificación y caracterización completos, conformes y exactos/ Número de personas registradas en el RUV)*100	60	56	93,3%	65,9%	Dirección de Registro y Gestión de la Información
Fuentes de datos migradas al RUV	Número de fuentes migradas por etapa	6	6	100,0%	75,0%	Dirección de Registro y Gestión de la Información
Ejecución plan de capacitación	(No. capacitaciones ejecutadas/No. capacitaciones programadas)*100	75	8	10,7%	11,4%	Secretaría General

Fuente: Oficina Asesora de Planeación, Corte a octubre

 <b>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</b>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	<b>VERSIÓN:</b> <b>FECHA:</b> <b>PÁGINA: 15 DE 26</b>

## 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.

## Componente Información

### Información Primaria


La Unidad cuenta con actividades para facilitar el acceso a las víctimas por medio de las Unidades móviles, Derechos de Petición, Estrategia intervención de puntos, Canal telefónico, Mensajes de Texto y kioscos.

**Unidades Móviles:** Acumulado a 31 Octubre 2014, se realizaron 1.458 jornadas, número de solicitudes remitidas a las rutas de atención 122.446 con 113.323 Víctimas atendidas, en el mes de Octubre 2014 se realizaron 201 jornadas de atención, el número de solicitudes remitidas 17.273 y víctimas atendidas 16.005.

**Derechos de Petición:** Acumulado a octubre se han recibido 957.227 derechos de petición de los cuales 606.973 se han contestado en términos y 293.500 se han respondido fuera de términos, existe un rezago acumulado de respuestas a los derechos de petición de 127.043 casos. De los cuales 59.715 se encuentran en trámite en el canal escrito y los restantes 67.328 casos se encontraban escalados en las diferentes áreas y los principales cuellos de botella se registran en:

- 1) El 63.38% de los casos (42.672) están escalados en la Subdirección de Valoración y Registro, de los cuales el 98.91% (42.206) de los casos se encuentran vencidos los términos.
- 2) El 15.45% de los casos (10.403) están escalados en la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria de los cuales el 22.25% (2.315) de los casos se encontraban vencidos los términos.
- 3) El 11.16% de los casos (7.516) están escalados en la Subdirección de Reparación Individual de los cuales el 98.50% (7.403) de los casos se encuentran vencidos los términos.
- 4) El 5.81% de los casos (3.911) están escalados en el área de Gestión Documental y Archivo, de los cuales el 99.59% (3.895) se encuentran vencidos en los términos.
- 5) El 1.70% de los casos (1.143) se encuentran escalados en la Red Nacional de Información, de los cuales el 4.64% (53) se encuentran vencidos en los términos.
- 6) El 0.76% de los casos (514) se encuentran escalados en las Direcciones Territoriales, de los cuales el 98.25% (505) se encuentran vencidos en los términos.

El total de derechos de petición recibidos durante el mes Octubre que cumplirán términos en el mismo mes son 31.129 de estos se contestaron 22.221 y 7.917 se encuentran en proceso de solicitud de insumo en las áreas misionales.

 <b>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</b>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	<b>VERSIÓN:</b> <b>FECHA:</b> <b>PÁGINA: 16 DE 26</b>

**Estrategia intervención de puntos:** Durante el mes de octubre se realizó proceso de intervención a Puntos de Atención en: Turbo, Apartadó y Necoclí en el Departamento de Antioquia como también en la Personería de Bogotá y en San Andres. Acumulado a octubre se han intervenido 41 Puntos de Atención

Durante el mes de septiembre se realizó proceso de intervención a Puntos de Atención en: Yopal, Aguachica y Magangué. Acumulado al mes de Septiembre se han intervenido 36 Puntos de Atención.

Durante el mes de agosto se realizó proceso de intervención a Puntos de Atención de: Caunces, Bello, Valencia, Tierra Alta y Arboletes

Durante el mes de julio se realizó proceso de intervención a los Puntos de Atención de Ciénaga Belencito y Palermo

Durante el mes de junio se realizó proceso de intervención a los Puntos de Atención de Garzón, Pitalito, Buenaventura, Tuluá, Florencia y Montañita

**Canal Telefónico:** Acumulado a 31 de octubre han ingresado por el canal telefónico:

1. INBOUND: 4.619.775 llamadas de entrada de las cuales se han contestado 1.675.231 con un nivel de atención del 36,26%

2. VIDEO LLAMADA: se han recibido 98.068 video llamadas y se han contestado 87.113 con un nivel de atención del 88,83%

3. CHAT WEB: se han recibido 766.382 y se han contestado 314.649 con un nivel de atención del 41,06%


Acumulado a octubre el servicio de Virtual Hold, se ofreció a 1.784.489 víctimas, aceptaron el servicio 1.129.329 y fue devuelta la llamada a 683.198, lo cual equivale a un 59% de porcentaje de devolución de llamada.

Acumulado al mes de octubre se han enviado 4.372.171 mensajes de texto a víctimas informando ayuda humanitaria y campañas de información de los cuales se han procesado correctamente 4.371.033 y han sido rechazados 1.066

Para el mes de octubre, la encuesta de satisfacción a través del canal telefónico la realizaron 40.204 víctimas arrojando un top two box del 90,11%

**Kioscos.** Durante el año 2014 con corte a Octubre se han radicado un total de 26.969 peticiones a través de los Quioscos Virtuales de los cuales se han tramitado 16.766 peticiones (62%), se encuentra pendientes por insumo 5.183 (19 %) y están en proceso de respuesta 5.020 (19%). Durante el mes de Octubre se radicaron un total de 5.868 solicitudes en los Quioscos virtuales de los cuales se tramitaron



 <b>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</b>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	<b>VERSIÓN:</b> <b>FECHA:</b> <b>PÁGINA: 17 DE 26</b>

417 (7 %), se encuentran pendientes por insumo 1.511 (26 %) y están en proceso de respuesta 3.940 (67%) solicitudes.


### 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. Se realizan capacitaciones para actualizar las tablas de retención documental.

ACTIVIDADES	NOMBRES DE DEPENDENCIAS	TOTAL
Capacitación sobre aplicación de Tablas de Retención Documental – TRD	* Subdirección Red Nacional de Información * Contrato 1226 de 2014 * Contrato Colvista de 2014 * Contrato 1128 de 2014 * Oficina de Asesora Comunicaciones	5
Actualizaciones de TRD con las dependencias.	* DIRECCIÓN GENERAL * Oficina de Tecnologías de la Información * Dirección de Gestión Interinstitucional * SUBDIRECCIÓN GENERAL * Fondo de Reparación de Víctimas * Dirección de Registro y Gestión de la Información * Subdirección de Valoración y Registro * Grupo de Gestión Administrativa y Gestión Documental * Grupo de Servicio al Ciudadano * Grupo de Gestión del Talento Humano * Grupo de Control Interno Disciplinario * Grupo de Gestión Contractual	12
Se obtuvo vistos bueno de TRD de jefes de dependencias.	* Oficina Asesora Jurídica * Grupo de Defensa Judicial * Grupo de Actuaciones administrativas y conceptos * Grupo de Apoyo Judicial * Subdirección de Coordinación Nación- Territorio * Subdirección de Prevención y Emergencias* * Dirección de Reparación * Dirección de Reparación Grupo de Retornos y Reubicaciones * Subdirección de Reparación Individual * Subdirección de Reparación Colectiva * Grupo de Gestión Financiera	11

Fuente: Grupo de Gestión Documental y Administrativa.

De igual forma, 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 condolencias; 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.

 <b>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</b>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	<b>VERSIÓN:</b> <b>FECHA:</b> <b>PÁGINA: 18 DE 26</b>

## Debilidades

Existen falencias en el Sistema de Gestión Documental que se deben superar. La implementación del Programa de Gestión Documental y el cumplimiento de lo establecido en la Ley 594 de 2000 la cual tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado. Es vital para que se conserve la unidad documental de los expedientes contractuales y de todos aquellos documentos susceptibles de este tipo de organización.

## Sistemas de Información

La Oficina de Tecnologías de la Información se encuentra en proceso de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información sobre tres procesos misionales durante el 2014, labor que ha generado políticas las cuales se encuentran en proceso de aprobación, levantamiento de activos de información y matriz de riesgos, generando políticas y mecanismos que aseguren el flujo de información obtenida o generada por la Unidad.


Se crean los procedimientos de:

- Desarrollo de nuevos sistemas de información y/o funcionalidades en sistemas existentes
- Mantenimiento y soporte a sistemas de información y aplicaciones

La Unidad ha dispuesto a través de la Oficina de Tecnologías de la Información una infraestructura tecnológica que soporta veinte (20) sistemas de información de procesos misionales y de apoyo, en estado de producción y preproducción, como se presenta a continuación:

Area	Producción	Preproducción
Dirección de Gestión Social y Humanitaria	4	
Dirección de Registro y Gestión de la Información	10	1
Dirección de Reparación	2	
Oficina Asesora Jurídica	2	1
Secretaría General	2	
<b>Subtotal</b>	<b>20</b>	<b>2</b>

La Oficina de tecnologías de la información a través del proyecto de gobierno de datos en la Unidad, plantea y genera lineamientos para gobernar tecnológicamente desde la OTI los datos asociados a los procesos de registro mediante la aplicación de herramientas para evaluación de calidad de datos, manejo de metadata y herramientas de extracción, transformación y cargue.

 <b>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</b>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	<b>VERSIÓN:</b> <b>FECHA:</b> <b>PÁGINA: 19 DE 26</b>


## Componente Comunicación Pública

### Comunicación Organizacional

La Unidad ha publicado en la página web información del Estados Financieros, Presupuesto de la Unidad, Plan de Acción, información sobre puntos de atención, la realización de subastas públicas de bienes administrados por el Fondo para la Reparación de las Víctimas, entre otros en el transcurso de julio a octubre del 2014.


### Comunicación Externa

- ✓ La Oficina de Asesora de Comunicaciones ha elaborado, publicado en la web y enviadas a medios nacionales y/o regionales 321 comunicados de prensa.
- ✓ De julio a octubre septiembre, los medios de comunicación nacional y regional han publicado con mención directa a la Unidad: 1.041 notas (624 notas en julio, incluyendo una columna de la directora general de la Unidad en el diario El País de España; 609 notas en agosto; 686 notas en septiembre y 417 en octubre).
- ✓ La información favorable e informativa de julio a septiembre tuvo un promedio del 88%, balanceado del 10.55% (Julio: En el panel de medios, las notas con tono favorable e informativo fue de 87.4% por ciento, balanceado 10.92% y negativo 1.68%. Agosto: La distribución de tonalidades fue: Favorable/Informativo 86% y balanceado/desfavorable 14%. Septiembre: La información favorable e informativa fue del 91% y la información balanceada y/o desfavorable 9%. Octubre: el 91,6 por ciento tuvieron tono favorable y/o informativo, y 8,3 por ciento balanceado y/o desfavorable).
- ✓ En la estrategia de prensa internacional se lograron 186 publicaciones en medio internacionales, (julio: 49 artículos; agosto: 29; septiembre: 50; octubre: 58).
- ✓ Los resultados alcanzados en free press sobre el tema de víctimas y restitución de tierras, en los 31 medios de comunicación con más audiencia en Colombia. En el periodo marzo a abril, el 86% de la información tuvo tono favorable y/o informativo; y el 14% negativo y/o balanceado.

 <p>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</p>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	CÓDIGO:
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN: FECHA: PÁGINA: 20 DE 26


## Comunicación Interna

- ✓ Se enviaron 18 boletines suma que fueron consultados en promedio de la siguiente manera: 348 servidores en julio; 282 servidores en agosto; 449 impactos en septiembre; 309 impactos en octubre.
- ✓ Se realizaron 50 actualizaciones en Intranet (es decir notas que se publican en la Intranet), que reportan 919 impactos en julio; 653 en agosto; 1.339 en septiembre; 770 impactos en octubre.
- ✓ Se realizaron 7 actualizaciones de carteleras (42 módulos) y se enviaron 92 flashes informativos.
- ✓ Se apoyó al Fondo de Reparaciones con la primera fase de recaudo, que impacta a funcionarios y contratistas de Bogotá y a Talento Humano, con Especial Servidor Público y Ejercicio de pertenencia institucional, que se hizo en simultánea nacional, impactando al 100% de la entidad.
- ✓ Se apoyó la visita de Paula Gaviria al congreso por citación de la Cámara de Representantes por tema víctimas de la Habana.
- ✓ Se publicó: el video del lanzamiento de la nueva campaña de enfoque psicosocial.
  - Video Convenio de cofinanciación Meta.
  - Video Cierre de los convenios de cofinanciación Meta.
  - Video de la invitación a la Semana por la Paz Redepaz.
  - Video de evento de detenido de detenidos desaparecidos
- ✓ Se apoyó la Jornada de Autocuidado de los enlaces de asistencia de la SAAH.
- ✓ Apoyo a las diferentes áreas o direcciones territoriales en materia de comunicación interna
- ✓ Apoyo a Dirección General en la estrategia Directo a la Paz y divulgación de los editoriales de Paula Gaviria, directora de la entidad.
- ✓ Apoyo a Control Interno con la divulgación de su campaña de Cultura de Fomento de Control Interno
- ✓ Apoyo a la Oficina de Tecnologías de la Información con su campaña de divulgación OTI.
- ✓ Apoyo al Grupo de Gestión del Talento Humano con la divulgación de actividades como las Miniolimpiadas internas, los días de bienestar - caminatas ecológicas.
- ✓ De julio a octubre se ha llegado al 63% de los funcionarios y contratistas de la Unidad con los distintos canales de comunicación interna y con campañas para toda la entidad.

 <p>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</p>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	CÓDIGO:
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN: FECHA: PÁGINA: 21 DE 26

## Comunicación para el desarrollo

- ✓ De julio a octubre se informaron de manera directa a 769.781 víctimas con piezas sobre oferta, derechos y canales de acceso puestas en canal telefónico, correo masivo y de manera presencial en ferias y jornadas de servicios.
- ✓ Se informaron a 6.687 víctimas sobre el derecho a la exención del servicio militar a través de la estrategia freepress con rueda de prensa nacional y con medios regionales de 18 departamentos.
- ✓ Se informó sobre oferta institucional (exención del servicio militar), canales de acceso a servicios y trámites y actualización de datos a 430.336 víctimas a través de Hold de línea telefónica.
- ✓ Alrededor de 126.720 víctimas impactadas con el programa de TV Reparar para Seguir.
- ✓ Se entregó material pedagógico a 2.000 víctimas entre Riohacha-Camarones-Dibulla-Puerto Brisa-Palomino- Santa Marta -El Rodadero- Ciénaga –Barranquilla- Soledad-Malambo-Sabana Grande-Palmar de Varela-Calamar-Carreto-San Juan de Nepomuceno-San Jacinto- Carmen de Bolívar-Sincelejo-Sampués-Chinú-Sahagún-Ciénaga de Oro-Cereté-Montería, en medio de la actividad deportiva denominada “Clásico RCN”.
- ✓ Se gestionó la participación de (1) víctima en programa radial “Hablemos de Víctimas” en Blu Radio.
- ✓ Se logró la participación de más de 50 víctimas en entrevistas con medios propios, nacionales e internacionales y espacios estratégicos.
- ✓ Se realizó el video musical El Lavadero para el cantante víctima Jorge Serna “Pachera”.
- ✓ En octubre se informó a 20.040 víctimas durante 17 días hábiles sobre el derecho al restablecimiento de créditos. Esto se hizo de manera presencial en los 106 puntos de atención por medio de charla en sala de espera.
- ✓ Se informó a 3.403 víctimas sobre oferta institucional y el derecho a la exención de pasivos a través de (6) envíos de correo directo.
- ✓ Se promovió la participación en escenarios estratégicos de (1) víctima en evento ‘24-0’ en Tumaco; se promovió la participación de (8) víctimas en encuentro con Príncipe Carlos de Inglaterra. Se promovió la participación de (33) mujeres víctimas de violencia sexual en lanzamiento de Decreto que beneficia a estas mujeres.


 <b>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</b>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	<b>VERSIÓN:</b> <b>FECHA:</b> <b>PÁGINA: 22 DE 26</b>

- ✓ Se gestionó la participación de (40) víctimas emprendedoras en reportajes de la cadena de noticias Claro Sport.
- ✓ Se gestionó participación de (1) víctimas en Blu Radio para testimonio sobre diálogos de La Habana.
- ✓ Se promovió la participación de (2) víctimas en el programa ‘Hablemos de Víctimas’ de la cadena radial Blu Radio.
- ✓ Se gestionó la participación en Televisa de (2) mujeres víctimas.

## Comunicación Estratégica

De julio a octubre esta son algunas de los avances:

- ✓ Formulación plan de acción estrategia de comunicaciones SENA
- ✓ Acompañamiento convocatoria enlaces Servicio Público de Empleo
- ✓ Grabaciones video Gran SNARIV
- ✓ Diseño Abanico grupo “Juntos construimos paz”
- ✓ Organización con Alcaldía de Bogotá de la rueda de prensa de la tercera convocatoria del fondo para el acceso, permanencia, graduación en educación superior de población víctima
- ✓ Redacción comunicado conjunto e información general del fondo para diseño de factsheet y asistencia a reuniones de planeación
- ✓ Aprobación final del DID
- ✓ Reunión técnica con Imaginamos y propuestas de diseño de las páginas internas para la web del SNARIV
- ✓ Gestión publicación cartilla SNARIV
- ✓ Diseño Boletín para las entidades del sistema, se recibió el material de las oficinas de comunicaciones de las entidades y se realizó el montaje del boletín
- ✓ Propuesta estructura página web Unidad
- ✓ Reuniones de coordinación del mini site de reparación colectiva.
- ✓ Términos de referencia para aplicativo web de enfoque diferencial para funcionarios de la Unidad.
- ✓ Presentación estrategia de comunicación SNARIV a los subcomités técnicos; Reunión de coordinación con el programa Vive digital del ministerio de Comunicaciones, para plantear una estrategia conjunta de difusión de la campaña “Más cerca, más fácil”.
- ✓ Primer envío del boletín del SNARIV para funcionarios de las entidades que hacen parte del sistema.
- ✓ Reuniones de articulación con el Instituto Alexander von Humboldt y reparación Colectiva.
- ✓ Reuniones de planeación con el G6 para la participación de la Unidad en el clásico RCN.
- ✓ Reuniones de coordinación con la ANTV para gestionar una alianza con esa institución que facilite el acceso de la Unidad en diferentes canales regionales.
- ✓ Revisión Documento Anexo Técnico Actualización de las Orientaciones Técnicas a los Comités

 <p>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</p>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	CÓDIGO:
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN: FECHA: PÁGINA: 23 DE 26

- ✓ Territoriales de Justicia Transicional
- ✓ Revisión documento metodológico de Certificación Nacional
- ✓ Revisión y formulación de respuesta del informe de la Procuraduría sobre la ley de víctimas
- ✓ Revisión de cronograma y definición de procedimientos para el desarrollo de la página web del SNARIV
- ✓ Preparación insumos y convocatoria rueda de prensa sobre jornadas de entrega de libretas militares
- ✓ Gestión de mensajes institucionales ante la ANTV para las referencias “Unidos podemos reparar a las víctimas” y “Semana por la paz 2014”
- ✓ Se informaron a 91 Entidades del SNARIV del nivel nacional y territorial.

### Fuentes Internas de Información


Se publicaron en página web e intranet de la Unidad durante los meses de julio a octubre del 2014:

- Programa de acompañamiento de la Escuela
- Requerimientos de la Ley de Transparencia

### 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 julio a octubre del 2014: 599.857 visitas.
- Se cuenta con las siguientes cuentas en redes sociales y número de seguidores a 5 de noviembre: **Twitter:** 21172 personas, **Flickr:** 29 personas, **Facebook:** 8.058 personas y **Youtube:** 437 personas, para un total de 29.696 seguidores.
- **Programa Institucional de TV:** ‘Reparar para seguir’, se emite todos los domingos, a las 6:30 a.m. a través de Canal Uno y los sábados de 7:30 p.m. por Señal Institucional
- **Material impreso y digital:** de julio a octubre se realizaron y/o aprobaron 363 piezas, como libros, cartillas, plegables, 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 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.

 <b>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</b>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	CÓDIGO:
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN: FECHA: PÁGINA: 24 DE 26

**3**

## Subsistema Control de Evaluación

### Autoevaluación

#### Autoevaluación de Control

**Difusión de mecanismos de autocontrol.** Se han enviado mensajes por medio de correo electrónico (masivo) y por boletín SUMA; y estos a su vez se encuentran disponibles tanto en la Intranet como en la página web de la Unidad.

### Evaluación Independiente

#### Evaluación del Sistema de Control Interno

En virtud de la actualización del Modelo Estándar de Control Interno –MECI- 2014 la OCI verificó que se realizaran las fases de conocimiento; diagnóstico, planeación de la actualización. En la actualidad, la Unidad se encuentra en la fase de ejecución y seguimiento.


La Oficina de Control Interno apoyó la fase de diagnóstico emitiendo observaciones para que se tuvieran en cuenta dentro del Plan de Implementación del Sistema Integrado de Gestión. El avance de implementación dentro del diagnóstico arrojó un 62% (Implementación parcial) al mes septiembre.

#### Auditoría Interna

Se han realizado durante los meses de Julio a octubre las siguientes auditorías:

1. Auditoría a Tesorería
2. Auditoría RUV vs Indemniza
3. Auditoría al Grupo de Gestión Servicio al Ciudadano - PQR - Artículo 76 del Estatuto Anticorrupción
4. Auditoría al Grupo de Gestión Financiera - Impuestos periodo 2013.
5. Auditoría al Fondo para la Reparación de las Víctimas – FRV – 2014 – Administración de Bienes.



 <b>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</b>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	<b>VERSIÓN:</b> <b>FECHA:</b> <b>PÁGINA: 25 DE 26</b>

## Planes de mejoramiento

### Plan de Mejoramiento Institucional

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas ha suscrito cinco (5) planes de mejoramiento con la Contraloría General de la República, a octubre de 2014, a saber:

Auditoria-Actuación Especial	No. Hallazgos	Funciones de Advertencia
ACTUACION ESPECIAL INDEMNIZACIONES	5	1
ACTUACION ESPECIAL PARTICIPACIÓN	19	
ACTUACIÓN ESPECIAL SEGUIMIENTO MEDIDAS ASISTENCIA, ATENCION, PROTECCION, PREVENCIÓN	26	
AUDITORÍA REGULAR 2012	69	7
AUDITORÍA REGULAR 2013	40	1
<b>Total General</b>	<b>159</b>	<b>9</b>


El ente de control ha generado dentro del desarrollo de sus auditorías y actuaciones especiales ciento cincuenta y nueve (159) hallazgos y nueve (9) 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 última función de advertencia se encuentra incluida en el hallazgo 7 de la auditoria vigencia 2013.

De los ciento cincuenta y nueve (159) hallazgos, la Unidad formuló cuatrocientas quince (415) acciones de mejora con seiscientos nueve (609) actividades y seiscientos diecisiete (617) unidades de medida.

### Plan de Mejoramiento por Procesos

Se ha realizado seguimiento a los siguientes planes de mejoramiento:

- ✓ PQR's - Servicio al Ciudadano.

 <p>Unidad para la <b>Atención</b> y <b>Reparación Integral</b> a las Víctimas</p>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	<b>VERSIÓN:</b> <b>FECHA:</b> <b>PÁGINA: 26 DE 26</b>

## Seguimientos

- Informe de Seguimiento Plan de Mejoramiento Institucional Consolidado corte Junio, vigencia 2014.
- Informe seguimiento Plan de Mejoramiento Auditoria regular 2012.
- Informe seguimiento Actuación Especial seguimiento medidas de asistencia, atención, protección, prevencion-2012.
- Informe de Seguimiento Plan Estratégico, Plan de Acción y Tablero de Control vigencia 2014.
- Informe seguimiento Ejecución Presupuestal Julio 2014.
- Informe de seguimiento al Sistema Único de Gestión e Información Litigiosa del Estado "LITIGOB".
- Informe de seguimiento Proyectos de Inversión vigencia 2014.
- Informe de contrastación de base de datos de proyectos de Inversión de la Oficina Asesora de Planeación y el Grupo de Gestión Financiera corte junio 2014.
- Informe Arqueo de Caja Menor.
- Informe Austeridad en el Gasto primer trimestre 2014.
- Informe de Seguimiento Ley de Transparencia 1712 de 2014.

*Diego Santacruz*

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