



UNIDAD PARA LA ATENCIÓN
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS



Informe pormenorizado del estado del Sistema de Control Interno

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Marzo-Junio 2016

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

Oficina de Control Interno
2016



INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno presenta el avance del Sistema de Control Interno del periodo comprendido entre marzo y junio de 2016, a través del informe pormenorizado de Control Interno teniendo en cuenta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno.

1

CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

Componente Talento Humano

Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos

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

El 16 de Diciembre de 2015 se produjo la actualización del código de ética mediante la Resolución Interna No. 01155 de 16 de diciembre de 2015 “Por la cual se adopta el Código de Ética de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas” y de conformidad con el artículo 20 de la citada Resolución, el mismo “se divulgará entre los servidores públicos y colaboradores de la entidad mediante su publicación en la intranet y entre los grupos de interés mediante su publicación en la página web de la entidad. Se incluirá dentro de los procesos de inducción y reinducción que desarrolle el grupo de gestión de Talento Humano”.

Por consiguiente, en la intranet de la Unidad se encuentra publicado en el siguiente enlace:

http://intranet.unidadvictimas.gov.co/images/docs/politicas/codigo_de_etica.pdf.

El Código de Ética se encuentra publicado en la página web de la entidad en el siguiente enlace:

<http://www.unidadvictimas.gov.co/es/c%C3%B3digo-de-%C3%A9tica-resoluci%C3%B3n-01155-de-2015/13785>

Asimismo, la socialización del Código de Ética se incluye durante el 2016 en los procesos de inducción que realiza el Grupo de Gestión de Talento a los funcionarios que ingresan a la Entidad.



MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES.

El Manual de funciones se actualizó mediante Resolución 0100 de 05 de febrero de 2016 y fue adicionado mediante Resolución 00493 de Mayo de 2016, los cuales se encuentran publicados en la intranet <http://intranet.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/formatos-y-manuales>.

En el mes de junio se procedió a verificar el manual de funciones para compilar en un solo documento los diferentes actos administrativos que se han expedido sobre el tema.

Se elaboró base de datos actualizada de funcionarios de planta con el fin de actualizar el aparte respectivo del manual de funciones.

PLAN INSTITUCIONAL DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN (ANUAL) Y PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN.

Mediante Resolución 00254 de 16 de marzo de 2016, se adopta el Plan Estratégico de Talento Humano, el cual integra el Plan Anual de Vacantes, Plan Institucional de Capacitación, el Programa de Bienestar Social e Incentivos.

En el primer semestre del año se ha hecho énfasis en el desarrollo del programa de reinducción y actualización, como una actividad estratégica de la Unidad para las Víctimas, al cumplirse el quinto año de expedición de la Ley 1448 de 2011.

A la fecha se han sensibilizado y actualizado 1.300 servidores de la Unidad entre funcionarios y contratistas. Esta sensibilización ha llegado además del nivel central a las Direcciones Territoriales de Antioquia, Eje Cafetero, Atlántico, Córdoba, Bolívar, Valle, con la participación de todos los funcionarios y colaboradores.

Se ha ejecutado el programa de Inducción mensualmente, a través de una estrategia personalizada a cada uno de los funcionarios que han ingresado en el transcurso del año. Desde el mes de enero a mayo se han capacitado a 28 funcionarios.

Igualmente se viene trabajando en las temáticas de capacitación del PIC, que serán realizadas a partir del mes de agosto, teniendo en cuenta los cambios institucionales y las restricciones presupuestales que incidieron en el proceso contractual, y que se ejecutará a través de un ente universitario.



PROGRAMA DE BIENESTAR.

Para el mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios, se ha implementado a través de la Resolución 00842 del 29 de diciembre del 2014, la flexibilización de la jornada laboral a servidoras con hijos menores de edad o con algún tipo de discapacidad y a servidores padres cabeza de familia con hijos menores de edad o con algún tipo de discapacidad.

Mediante la Resolución 1185 de 28 de diciembre de 2015, se da la posibilidad de acceder a los programas de apoyo educativo a los funcionarios de carrera administrativa y libre nombramiento y remoción.

Se cambió a través de la Resolución 0322 del 8 abril de 2016, la jornada laboral ordinaria para los Servidores Públicos de la Unidad, unificándola a cuarenta (40) horas semanales tanto en el nivel central que se venían laborando cuarenta y cuatro (44), como en las Direcciones Territoriales.

En lo relacionado con Clima laboral, en abril del año 2015 se aplicó por primera vez el instrumento para realizar esta medición y de acuerdo a los resultados obtenidos, se están fortaleciendo en las dependencias las competencias de trabajo en equipo y liderazgo.

En el presenta año se está llevando a cabo el proceso contractual para el desarrollo de las actividades del Programa de Bienestar Social, se adelanta la planeación de las celebraciones del mes de la madre y del padre, así como el día Nacional del Servidor Público que se celebra el 27 de Junio.

PLAN DE INCENTIVOS.

Mediante Resolución 00254 de 16 de marzo de 2016, se adopta el Plan Estratégico de Talento Humano, el cual integra el Plan Anual de Vacantes, Plan Institucional de Capacitación, el Programa de Bienestar Social e Incentivos.

Durante el primer semestre del 2016 se han desarrollado las siguientes actividades referentes al programa de incentivos:

- a) Evaluación para asignación de prima técnica por el criterio de evaluación de desempeño de los funcionarios de libre nombramiento y remoción.
- b) El 20 de junio se realizó reunión con el Comité de Capacitación Bienestar Social e Incentivos para realizar la Selección Anual de los mejores servidores Públicos de Carrera Administrativa y Libre Nombramiento y Remoción de la Unidad, teniendo en cuenta que el 29 de junio se



entregó reconocimientos (menciones escritas) al mejor servidor público en la entidad y con ocasión del “Día del Servidor Público” de conformidad con el Decreto 2865 de 2013.

- c) Actualmente se está ejecutando el procedimiento para nombramiento mediante la figura de encargo de funcionarios con derecho de Carrera Administrativa de empleos vacante en la Planta de Personal. La evidencia del Proceso de la Oferta que se encuentra publicada en la intranet en el siguiente link:

http://intranet.unidadvictimas.gov.co/images/docs/oferta_2016-1.pdf.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La Unidad realiza la Evaluación del Desempeño con el sistema tipo de la CNSC a los funcionarios con derechos de carrera administrativa, cumpliendo con los parámetros establecidos en cuanto a fechas y periodos de evaluación, además se utiliza para aplicar el derecho preferencial que tienen éstos para ser encargados de empleos de grados superior.

Además se realizan los Acuerdos de Gestión con los Gerentes Públicos que pertenecen a la Unidad, igualmente dando aplicación a las directrices del DAFP sobre el asunto, teniendo en cuenta las fechas estipuladas y las ocasiones en que se debe practicar dicho seguimiento.

Debilidad: Se reitera al Grupo de Gestión de Talento Humano que debe contar con mecanismos para que los servidores públicos puedan manifestar sus necesidades, expectativas y quejas que conlleven a la toma de decisiones con respecto a las prioridades que se presenten para la Entidad.

Componente Direccionamiento Estratégico

Planes, Programas y Proyectos

PLANEACIÓN

La Oficina de Planeación adelantó un proceso concertado de planeación entre el nivel nacional y territorial, definiendo las actividades, metas e indicadores correspondientes; se alineó la metodología de planeación entre el nivel nacional y territorial, también se



definieron y aplicaron criterios de focalización y se implementó el aplicativo SISGESTIÓN para la planeación y seguimiento del plan de acción.

De la misma manera se han implementado y formulado los planes que por Ley se tienen establecidos, como lo son el Plan de Acción y Plan de Adquisiciones, articulando la formulación de estos dos mediante el aplicativo SISGESTIÓN para ello se realizan seguimientos integrales con el propósito de generar las alertas correspondientes.

También se formularon en conjunto con el DPS y DNP los proyectos de inversión de la entidad y están en trámite de actualización en el aplicativo SUIP.

Debilidad: El recorte presuestal y aplazamiento de recursos ha retrasado el desarrollo y cumplimiento de metas institucionales, así mismo ha retrasado el desarrollo y cumplimiento de los planes de acción y el plan de adquisiciones.

MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Se encuentran aprobados mediante resolución 105 de 2015. Se ha venido avanzando en el fortalecimiento y apropiación de los conceptos a través de las socializaciones del SIG.

Modelo de Operación por Procesos

MAPA DE PROCESOS.

El mapa de procesos se ha fortalecido en su socialización, especialmente a nivel territorial.

DIVULGACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Se ha involucrado a las Direcciones Territoriales en los procesos de validación y socialización de los procedimientos, especialmente los que tienen incidencia directa en el territorio,

Debilidad: no se logra una cobertura total (100%) en todos los procesos de socialización.

Manual de procedimientos. El Manual de Procedimientos o manual del Sistema Integrado de Gestión se encuentra aprobado desde el 21 de agosto de 2014 integrando tres (3) sistemas de gestión: NTCGP1000:2009; MECI 1000:2014; OHSAS 18001:2007. La Oficina Asesora de Planeación trabaja en la actualización permanentemente. Se ha involucrado a las Direcciones Territoriales en los procesos de validación y socialización de los procedimientos, especialmente los que tienen incidencia directa en el territorio.



SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN QUE INCLUYA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS

Creación de instrumentos de seguimiento integrados y sistematizados, definición de una metodología de medición de la satisfacción del cliente, creación de cultura de reporte y seguimiento, lo cual se socializará en el mes de julio de 2016.

Los mecanismos para evaluar la satisfacción del cliente son:

- La habilitación en las páginas web de la Entidad de sitios para identificar la satisfacción de los usuarios frente a la prestación de los bienes y servicios.
- La aplicación de encuestas de percepción o satisfacción a través de diferentes técnicas
- Los buzones de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Líneas de atención al usuario

La metodología para evaluar la satisfacción del cliente se aprobó el 23 de junio de 2016.

Debilidad: Debilidades en el flujo y consolidación de la información, especialmente a nivel territorial para poder realizar los reportes.

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 encuentran regidas por acto administrativo-Resolución 002 de 23 de enero de 2012, por medio del cual la Unidad adoptó su “Manual Especifico de Funciones y Competencias, modificado por las Resoluciones 012 de 13 de febrero y 058 del 23 de marzo, ambas de 2012.

Así mismo, se emite la Resolución 2043 de 31 de octubre de 2012 y la Resolución 782 de 2013, por medio de las cuales se crean grupos de trabajo en la Unidad y se les asigna funciones. Se actualiza el Organigrama por medio de la Resolución 113 del 24 febrero 2015.

La estructura orgánica de la Unidad se encuentra publicada en la página web en el siguiente link:

<http://www.unidadvictimas.gov.co/es/organigrama/127>



Indicadores de Gestión

Entre marzo y junio de 2016 se realizó seguimiento de manera mensual en el aplicativo SIGGESTIÓN de manera cualitativa y cuantitativa al avance de los indicadores establecidos para cada uno de los procesos a nivel nacional y de las 20 Direcciones Territoriales.

A partir de esta información la Oficina Asesora de Planeación construye un boletín de seguimiento, el cual mide el avance de gestión de cada proceso, estableciendo el número de indicadores críticos, en riesgo, adecuado y óptimo. Esta información es presentada en comité de dirección, y se realiza un análisis para tomar decisiones y de esta manera poder establecer acciones que permitan mejorar el desempeño de los procesos.

Cada proceso formula acciones correctivas sobre aquellos indicadores que no han cumplido la meta, de acuerdo con la programación realizada en las hojas de vida.

De igual manera, a través del análisis de indicadores, se hacen ajustes a los mismos, a sus metas y a las programaciones respectivas especialmente aquellas que se ven afectadas por los recortes presupuestales o demoras operativas.

El aplicativo SIGGESTIÓN ha permitido realizar control sobre los indicadores presentados para el plan de acción, así como del seguimiento del mismo. La Oficina Asesora de Planeación cuenta con permisos para definir si el plan de acción o los seguimientos presentados cumplen con los criterios definidos en la planeación para la vigencia.

Políticas Institucionales

Se realizó una revisión de las políticas de operación establecidas en la resolución 105 de 2015 y se está haciendo un ajuste, especialmente a las políticas de Seguridad de la Información y Gestión Documental. El acto administrativo que soporta estos ajustes está en trámite de control de legalidad y aprobación por parte del Director General.

El manual operativo, para este caso el manual del sistema integrado de gestión, se actualizó en su versión 5, incluyendo políticas actualizadas de talento humano, gestión documental, administración de riesgos y seguridad de la información. La resolución de aprobación está en trámite de control de legalidad y de firma del Director General.



Componente Administración del Riesgo

Administración del Riesgo

La política de administración de riesgos se actualizó el 27 de abril de 2016, con los parámetros establecidos en la metodología definidas en por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

De igual manera, se actualizó la Guía de Administración de Riesgos con todos los componentes establecidos en la metodología del DAFP. Esta metodología y la política fue socializada a todos los enlaces INTEGRA de los 22 procesos y las 20 Direcciones Territoriales, durante los meses de mayo y junio. Sobre esta socialización se explicó la metodología para construir los mapas de riesgos de gestión y de corrupción con participación del nivel territorial. Se cuenta con 17 de los 22 mapas de riesgos aprobados y divulgados en cada uno de los procesos, con el fin de construir y publicar el mapa de Riesgos Institucional.

2

CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Componente Autoevaluación Institucional

Autoevaluación de Control y Gestión

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

MECANISMOS DE AUTOEVALUACIÓN.

En los encuentros de enlaces INTEGRA mensuales de planeación se hace énfasis en la importancia de hacer seguimiento a los indicadores y de hacer mesas de trabajo mensuales con los equipos de proceso para realizar el análisis del desempeño de los procesos y poder tomar las acciones para alinear los ejecutado con los programado para facilitar este ejercicio,



La Oficina Asesora de Planeación ha creado un instrumento en Excel que muestra un análisis cualitativo y cuantitativo de cada una de las dependencias y procesos. Esta herramienta se envía de manera mensual a las dependencias del nivel nacional y territorial y sirve de insumo para el desarrollo de las mesas de análisis al interior de cada proceso. Por último se promueve la generación de acciones correctivas para las actividades que no han cumplido las metas.

Componente de Auditoria Interna.

Auditoria Interna

La Oficina de Control Interno ha generado informe final de auditoría a PQR's dentro del periodo comprendido marzo - junio de 2016, en cumplimiento del art. 76 de la ley 1474 de 2011.

Componente de Planes de Mejoramiento.

Planes de Mejoramiento

INSTITUCIONAL. La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas ha suscrito diez (10) planes de mejoramiento con la Contraloría General de la República, entre el 2013 y el 2016

El ente de control ha generado en el desarrollo de sus auditorías y actuaciones especiales doscientos cincuenta y dos (252) hallazgos y diez (10) funciones de advertencia; cuatro (4) de ellas se encuentran incluidas dentro de algunos hallazgos a saber: Una (1) se encuentra en la actuación especial de indemnizaciones en el hallazgo No. 5; las otras dos (2) se encuentran dentro de los sesenta y nueve (69) hallazgos de la Auditoria regular vigencia 2012, estas dos son: La función de advertencia No. 6, que se encuentra inserta dentro del hallazgo 62; y la función de advertencia No. 7 que se encuentra inmersa en el hallazgo No. 64; la función de advertencia del primer informe de la vigencia 2013 se encuentra incluida en el hallazgo 7 y la última función de advertencia se encuentra en el hallazgo 47 del segundo informe de la auditoria vigencia 2013.



Auditoría-Actuación Especial	No. Hallazgos	Funciones de Advertencia
ACTUACION ESPECIAL INDEMNIZACIONES	5	1
ACTUACION ESPECIAL PARTICIPACIÓN	19	
ACTUACIÓN ESPECIAL SEGUIMIENTO MEDIDAS ASISTENCIA, ATENCION, PROTECCION, PREVENCION	26	
AUDITORÍA REGULAR 2012	69	7
AUDITORÍA REGULAR 2013	40	1
AUDITORÍA REGULAR 2013 II	50	1
Actuación Especial "ESTUDIO DE CASO: DESPOJO Y ABANDONO DE TIERRAS EN EL MUNICIPIO DE MAPIRIPÁN - META"	2	0
AUDITORÍA REGULAR 2014	36	
AUDITORÍA REGULAR UAEGRTD2014	2	
ACTUACIÓN ESPECIAL PRESUPUESTO ETNICOS 2015	3	
Total General	252	10

De los doscientos cincuenta y dos (252) hallazgos, la Unidad formuló seiscientos setenta (670) acciones de mejora con novecientos catorce (914) actividades y novecientos cuarenta y ocho (948) unidades de medida.

Frente al total del Plan de Mejoramiento la Unidad a marzo 31 de 2016 cuenta con un avance de 79% (751) de unidades de medidas ejecutadas; 7% (63) de unidades de medidas en ejecución; 5% (48) de unidades de medidas no reportadas, 5% (48) de unidades de medida reportadas y ejecutadas fuera de término, y 4% (38) unidades de medida reportadas parcialmente.

En cuanto al cumplimiento de las unidades de medida se observa que entre las reportadas a tiempo y reportadas pero ejecutadas fuera de términos se cuenta con el 84% de avance. No se han cumplido 86 actividades dentro de las cuales se toman en cuenta las no reportadas y reportadas parcialmente equivalentes al 9% del Plan.

POR PROCESOS.

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos con las diferentes dependencias para el periodo en mención:



SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

SEGUIMIENTOS A PLANES DE MEJORAMIENTO	
Seguimiento a PM Auditoría a la Orden de Compra No. 1188 de 2014 suscrita con Millenium Phone Center S.A.	MARZO
Seguimiento a PM Auditoría a PQR's realizada en cumplimiento del art. 76 de la Ley 1474 de 2011	JUNIO

Informes de Seguimiento

La Oficina de Control Interno realizó los siguientes informes de seguimiento en el periodo comprendido entre marzo a junio de 2016:

INFORMES POR REQUERIMIENTO LEGAL ENTIDADES EXTERNAS

INFORMES POR REQUERIMIENTO LEGAL ENTIDADES EXTERNAS	
Revisión y envío de la Gestión Contractual del Trimestre a la CGR, a través del SIRECI (Resolución 7350 del 29 de noviembre de 2013 - Trimestral,	ABRIL
Expedir certificación dirigida a la AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DEL ESTADO sobre registro de gestión e información Litigiosa en el Sistema Único de Gestión e Información Litigiosa del Estado(E-KOGUI) , en cumplimiento a lo ordenado por el Decreto 2052 de 16 de Octubre de 2014 (que derogó el Decreto 1795 de 2007) y en la Circular Externa No. 14 del 29 de Diciembre de 2014.	MARZO
Formulario de personal y costos en el SIRECI. Anual. Verificar fecha de reporte en SIRECI (Enero-Febrero de cada vigencia)	MARZO
Verificación del cumplimiento de la normatividad relacionada con el licenciamiento de software y hardware.	MARZO
Informe del Estado de Ejecución del Presupuesto de la Entidad al cierre de la vigencia. Anual para la comisión legal de cuentas: marzo.	MARZO
Cumplimiento Políticas Operacionales y Seguimiento SIIF	MARZO



INFORMES POR REQUERIMIENTO LEGAL INTERNOS

INFORMES POR REQUERIMIENTO LEGAL INTERNOS	
Seguimiento a las medidas de austeridad en el gasto público en la UARIV	MAYO
Evaluación al Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP.	MAYO
Seguimiento a la Ley de Transparencia 1712 de 2014, Decreto 10	MARZO
Seguimiento Plan Anticorrupción.	MAYO
Seguimiento Mapa de Riesgos institucional y corrupción	JUNIO
Realizar un informe cuatrimestral y pormenorizado del estado del control interno de la Unidad	MARZO
Seguimiento Acuerdos de Gestión Talento Humano	MARZO
Arqueo Caja Menor UARIV 2015	ABRIL
Arqueo Caja Menor Viáticos 2015	ABRIL

OTROS INFORMES DE SEGUIMIENTO

OTROS INFORMES DE SEGUIMIENTO	
Elaboración de Informe Seguimiento al Plan de Mejoramiento CGR por auditoria (Resultado del Seguimiento para la CGR)	MAYO
Informe de Seguimiento del Estado de Ejecución del Presupuestal Unidad	MARZO
Seguimiento al Plan de Mejoramiento con la Contraloría General de la República (Trimestral Interno) y elaboración informe. (Efectividad)	MAYO
Informe de Seguimiento a la ejecución de los proyectos de inversión	MAYO
Evaluación Talento Humano	ABRIL
Seguimiento administración de bienes del FRV	MARZO



ASESORIAS Y ACOMPAÑAMIENTO

ASESORIAS Y ACOMPAÑAMIENTOS	
Gestión de Cooperación	ABRIL
DT Cauca	
DT Bolívar	
Grupo de Respuesta Escrita	

3

Eje Transversal Información y Comunicación

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

FUENTES DE INFORMACIÓN EXTERNA

Información reportada sobre Derechos de Petición:

Se han recibido de marzo a junio de 2016 doscientos setenta y siete mil ciento ochenta y un derechos de petición de los cuales se han tramitado en términos 180.109 y fuera de términos 110.294

MES	RADICADOS	TRAMITADO EN TERMINOS	TRAMITADO FUERA DE TERMINOS
MARZO	49.269	19.816	39.605
ABRIL	115.968	78.045	8.790
MAYO	54.551	49.363	31.966
JUNIO	57.393	32.885	29.933
Total general	277.181	180.109	110.294



PENDIENTE POR INSUMO DE LAS DEPENDENCIAS

ESTADO GENERAL	2016
DIRECCION DE GESTION SOCIAL Y HUMANITARIA	33.291
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	18.149
PARA TRAMITAR POR LA OPERACIÓN	23.537
AREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	13.463
DIRECCION DE REPARACION	1.404
PENDIENTE DIRECTRIZ	2.205
SECRETARIA GENERAL	532
OFICINA ASESORA JURIDICA	609
GRUPO DE RESPUESTA ESCRITA	594
DIRECCIONES TERRITORIALES	284
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	39
DIRECCION GENERAL	12
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	3
SUBDIRECCION GENERAL	2
TOTAL	94.124

Debilidades: Las respuestas a los derechos de petición presentan un retraso de 94.124 respuestas en lo corrido del año 2016, por las siguientes situaciones:

- Las áreas misionales no envían a tiempo en muchas ocasiones los insumos.
- El cambio de operador y el tiempo de estabilización afectan la respuesta a los PQR's.
- La curva de aprendizaje por los cambios de operador se afecta.

En cuanto a los canales de atención presencial, y telefónico y virtual, durante el periodo marzo a junio de 2016 se presenta:



Estrategia Intervención en Puntos				
Marzo-Junio de 2016*				
Actividad	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Implementación del Sistema de Asignación de Turnos	12	25	24	15
Visita de Seguimiento	2	3		

Unidades Móviles				
Marzo-Junio de 2016*				
Actividad	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Jornadas, Ferias de servicio, Unidades Móviles	87	107	116	102

Atenciones por Servicio - Canal T&V				
Marzo-Junio de 2016*				
Servicio- Indicador	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Inbound – Llamadas Contestadas	285.307	284.135	224.083	226.284
Video Llamada – Llamadas Contestadas	151.974	125.388	26.285	21.961
Chat Web – Transacciones Contestadas	28.057	29.268	31.963	35.757
Quioscos – Cantidad de Atenciones	4.657	3.783	3.142	2.467

FUENTES DE INFORMACIÓN

Se cuenta con manuales, guías, protocolos, planes, normatividad tanto interna como externa, acuerdos de intercambio de información, caracterizaciones, procedimientos, formatos y demás documentación que rigen el funcionamiento y organización de la Unidad. La mayoría de esta información se encuentra publicada en la página web en la siguiente dirección:



[http://www.unidadvictimas.gov.co/es/centro-de-documentacion?combine=&field_tipo_de_material_tid=All&field_fecha_de_publicacion_valu\[e\[value\]\]=](http://www.unidadvictimas.gov.co/es/centro-de-documentacion?combine=&field_tipo_de_material_tid=All&field_fecha_de_publicacion_valu[e[value]]=)

En la intranet en el siguiente link:

<http://intranet.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/formatos-y-manuales>

RENDICIÓN ANUAL DE CUENTAS CON LA INTERVENCIÓN DE LOS DISTINTOS GRUPOS DE INTERÉS, VEEDURÍAS Y CIUDADANÍA.

Se ha logrado integrar a las dependencias de la Unidad para adelantar este procedimiento. Se cuenta con varios insumos y retroalimentación para fortalecer el proceso para el año 2016.

Debilidades: Durante el año 2016 no se ha iniciado el desarrollo de esta actividad, principalmente por el cambio de administración, está pendiente para ser tratado en el próximo Comité de Desarrollo Administrativo.

TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

El proceso de Gestión Documental se encuentra a la fecha en la actualización y/o elaboración de las tablas de retención documental – TRD, ya existen algunas aprobadas, otras en proceso, validación y/o en trámite según corresponda.

POLITICA DE COMUNICACIONES.

La política de comunicaciones está consignada en la resolución 1044 del 13 de noviembre de 2015. Se encuentra publicada en la página web en el siguiente link:

<http://www.unidadvictimas.gov.co/es/pol%C3%ADtica-de-comunicaciones/11477>



SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

MANEJO ORGANIZADO O SISTEMATIZADO DE LA CORRESPONDENCIA

El proceso de gestión documental en la parte de correspondencia se encuentra totalmente al día en todas las direcciones territoriales y el nivel nacional, por consiguiente no existe ningún tipo de atraso en los trámites de correspondencia, logrando radicar toda la correspondencia en nivel nacional el mismo día en que llega esta.

MANEJO ORGANIZADO O SISTEMATIZADO DE LOS RECURSOS FÍSICOS, HUMANOS, FINANCIEROS Y TECNOLÓGICOS.

En el periodo de marzo a junio de 2016, la Unidad cuenta con la herramienta ERP, la cual integra siete módulos tanto del área de Talento Humano e Inventarios:

Área de Talento Humano:

- Nómina
- Viáticos
- Hojas de Vida
- Salud ocupacional
- Bienestar laboral
- Carrera Administrativa
- Capacitaciones

Área Administrativa:

Inventarios

Los módulos cuentan con flujos organizados, parametrizados e implementados de acuerdo a las necesidades de la Unidad, con sus respectivos manuales y de forma sistemática con una herramienta en línea.

Se cuenta con procedimiento de levantamiento de inventarios, reintegro de bienes al área del almacén, y la herramienta tecnológica que se encuentra en etapa de actualización de acuerdo al último levantamiento de inventarios.



Se tiene una organización física y manejo de bienes en almacén de acuerdo a sus características y tipo de elementos. Adicionalmente se diseñó un manual de procedimientos para el control de inventarios.

Actualmente se cuenta con un procedimiento de administración de arrendamientos en su versión 2, el cual describe el apoyo y seguimiento a la gestión y trámites de los pagos para las sedes y administraciones en donde funcionan las oficinas de la entidad. Adicionalmente se cuenta un formato de acta de recepción de inmueble en V1 el cual se utiliza para recibir los inmuebles que cumplen con las especificaciones técnicas mínimas exigidas por la Unidad para el funcionamiento de sus oficinas, y lineamientos para sedes nuevas, adecuación o traslado, el cual es un instrumento de apoyo a todo el proceso desde el área administrativa para la adquisición de una nueva sede, adecuación o traslado de la misma.

Debilidades:

En cuanto al módulo de viáticos se observa que se sigue presentando inconsistencias y no se han tomado las acciones pertinentes para solucionar las diferencias suscitadas que no han permitido la adecuada utilización de este módulo. Por lo anterior, se recomienda a la Oficina de Tecnologías de la Información y el Grupo de Gestión de Talento Humano avanzar en las acciones a seguir para la mejora de la herramienta.

MECANISMOS DE CONSULTA CON DISTINTOS GRUPOS DE INTERÉS PARA OBTENER INFORMACIÓN SOBRE NECESIDADES Y PRIORIDADES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La Oficina Asesora de Comunicaciones realiza dos veces al año (en junio y noviembre) una encuesta a las víctimas (cliente externo) para indagar qué tanto conocen las campañas estratégicas de la Unidad, de forma que con sus respuestas se observa si es necesario reforzar determinada campaña.

Para la rendición de cuentas anual se pregunta a las víctimas sobre los temas de interés que les gustaría que se abarcara en dicho evento. Esta pregunta se formula en la página web de la Unidad.

De otra parte, una vez al año se pregunta a los servidores de la Unidad (cliente interno) sus preferencias en materia de comunicación interna.



UNIDAD PARA LA ATENCIÓN
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS



MEDIOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN CON QUE CUENTA LA ENTIDAD

Página Web: La página Web (www.unidadvictimas.gov.co) de la Unidad tuvo 855.908 visitas entre marzo y junio del 2016.

Redes Sociales: Entre marzo y junio del 2016 Facebook, tuvo 5.747 nuevos seguidores; Twitter tuvo 5.574 seguidores nuevos, y en YouTube registra 60.606 visualizaciones de videos del canal de la Unidad.

Por otra parte, se publica un periódico trimestral para víctimas (Participaz) y mensualmente se envía por correo electrónico un boletín para víctimas que llega a 10.000 personas aproximadamente.

Igualmente, está en proceso de contratación un sistema de televisión digital para brindar información pertinente a las víctimas en los puntos de atención y centros regionales, que complementará la estrategia de carteleras que ya están instaladas.

Cordialmente,

Diego Hernando Santacruz Santacruz
Jefe de la Oficina de Control Interno