



UNIDAD PARA LA ATENCIÓN  
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS



# Informe pormenorizado del estado del Sistema de Control Interno

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

Julio-Octubre 2017

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

Oficina de Control Interno

2017

1

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas  
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111  
Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá

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

Síguenos en:





## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno presenta el avance del Sistema de Control Interno del periodo comprendido entre julio a octubre de 2017, a través del informe pormenorizado de Control Interno teniendo en cuenta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno. El informe recoge el avance, fortalezas y debilidades que cada proceso reporta para el periodo correspondiente.

Los avances y dificultades establecidas en el presente informe, provienen de la información suministrada por cada proceso y de la ejecución de actividades realizadas por la OCI.

### 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.

- Documento con los principios y valores de la entidad.
- Acto administrativo que adopta el documento con los principios y valores de la entidad.
- Estrategias de socialización permanente de los principios y valores de la entidad.

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”.

El Código de Ética se encuentra publicado en la intranet en el siguiente enlace: [http://intranet.unidadvictimas.gov.co/images/docs/politicas/codigo\\_de\\_etica.pdf](http://intranet.unidadvictimas.gov.co/images/docs/politicas/codigo_de_etica.pdf) y 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>

Mediante Resolución 00285 del 30 de marzo de 2017 se adoptó el Plan Institucional de Capacitación 2017 dentro del cual se establece la socialización del Código de Ética como temática del Programa de Inducción.

Se enviaron los Flash SUMA:

- “En el Código de Ética encontramos las directrices que orientan nuestra gestión” (septiembre 28 de 2017) y;
- “¿Sabes cuáles son los valores del servicio público?” (Octubre 31 de 2017);

En el mes de septiembre se realizaron Psicopausas promoviendo el valor de la “empatía”. Se socializó el Código de Ética en el pasadía realizado en la Dirección Territorial Norte de Santander, ciudad de Cúcuta, y desde este mes, utilizando los desprendibles de nómina, se ha invitado a los funcionarios a leer el Código de Ética y se les ha compartido el enlace en donde se encuentra ubicado el documento dentro de la página web institucional.

## **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 en el siguiente enlace: <http://intranet.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/formatos-y-manuales> y en la página web en el siguiente enlace: <http://www.unidadvictimas.gov.co/es/resoluci%C3%B3n-no-100-del-5-de-febrero-de-2016/13415>

La Unidad mediante la Resolución 00211 del 13 de marzo de 2017 crea y organiza grupos internos de trabajo para la entidad, y modifica las Resoluciones 2043 de 2012 y 113 de 2015 y mediante la Resolución 00212 del 13 de marzo de 2017 realiza la distribución de los cargos de la Planta Global de la entidad y se dictan otras disposiciones.



De acuerdo a lo anterior, el Grupo de Gestión de Talento Humano establecerá un cronograma de trabajo con las dependencias de la Unidad para realizar la revisión y ajuste del Manual de Funciones.

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

El Plan Institucional de Capacitación 2017 fue adoptado mediante la Resolución 00285 del 30 de marzo de 2017, allí se encuentra establecido el Programa de Inducción y Reinducción y se encuentra publicado en la página web en el siguiente enlace: <http://www.unidadvictimas.gov.co/es/plan-institucional-de-capacitacion-2017/34206>

Entre julio y octubre de 2017, se realizaron las siguientes actividades en el marco del Plan Institucional de Capacitación:

1. Seminario formulación de proyectos julio 12 de 2017 – ESAP.
2. Capacitación office 365 julio 25 y 26 de 2017.
3. Sensibilización en Control Interno Disciplinario. 27 de julio de 2017 – DT Sucre.
4. Sensibilización en Control Interno - fomento de la cultura de control interno. 27-28 de julio de 2017 – DT Sucre.
5. Socialización Talento Humano. 28 de julio de 2017 – DT Sucre.
6. Seminario en Gestión Documental. 2 de agosto de 2017.
7. Inducción a funcionarios nuevos de planta. 4 de agosto de 2017.
8. Curso de formación de auditores internos de calidad 28 de agosto a 15 de septiembre 2017.
9. Capacitación sobre lineamientos jurídicos. Octubre de 2017.
10. Sensibilización en Control Interno Disciplinario. Octubre. Valledupar.
11. Curso en formulación de proyectos. Octubre.  
Curso en posconflicto y construcción de paz. Octubre. DT Valle, DT Antioquia, DT Eje Cafetero y DT Meta.
12. Jornada de inducción a funcionarios de planta. 9 de octubre de 2017.
13. Socialización Código de Integridad. Octubre de 2017.
14. Capacitación brigada de emergencias SST. Octubre de 2017.



## **PROGRAMA DE BIENESTAR Y PLAN DE INCENTIVOS (ANUAL)**

El Programa de Bienestar Social e Incentivos 2017 fue adoptado mediante la Resolución 00285 del 30 de marzo de 2017 y se encuentra publicado en la página web en el siguiente enlace: <http://www.unidadvictimas.gov.co/es/plan-institucional-de-capacitacion-2017/34206>

Entre julio y octubre de 2017, se realizaron las siguientes actividades en el marco del Programa de Bienestar Social e Incentivos:

1. Jornada saludable “cuida tu corazón”. 18 de julio de 2017.
2. Segunda jornada de valoración odontológica. 09 al 11 de agosto de 2017.
3. Pasadía de la Dirección Territorial Norte de Santander (Cúcuta). 15 de Septiembre.
4. Pasadía de la Dirección Territorial Meta y Llanos Orientales (Yopal y San José del Guaviare) – 22 de septiembre de 2017.
5. Pasadía de la Dirección Territorial Caquetá y Huila (Neiva, Florencia). 29 de Septiembre.
6. Pasadía de la Dirección Territorial Córdoba (Montería). 29 de septiembre.
7. Miniolimpiadas. 7 de Octubre.
8. Pasadía en la Dirección Territorial Valle (Cali). 13 de octubre.
9. Pasadía de la Dirección Territorial Atlántico (Barranquilla). 20 de Octubre.
10. Pasadía de la Dirección Territorial Central (Bogotá, Soacha, Ibagué). 20 de Octubre.
11. Pasadía de la Dirección Territorial Magdalena Medio. (Barrancabermeja). 20 de octubre.

## **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

La evaluación de los servidores públicos debe concebirse como un instrumento de mejora institucional y personal, además tiene como propósito principal, contribuir al cumplimiento de los principios y fines de la función pública consagrados en la Constitución Política y las actuales Leyes.

Para esto 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.

Adicional a lo anterior, 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.

El 30 de agosto se envió a la Secretaría General el Procedimiento “Evaluación del Desempeño Laboral” (Código 770.12.08-12) con los ajustes propuestos para atender lo establecido en el Acuerdo 565 de 2016 de la CNSC. A la fecha se está esperando la directriz de la mencionada oficina para continuar con la actualización e implementación del procedimiento.

Para finalizar, es importante mencionar que mediante Resolución Interna No. 01096 del 14 de Octubre de 2016, la Dirección General adopta el control y seguimiento del personal nombrado en carácter provisional en la planta de la Unidad para las Víctimas, la cual se encuentra en proceso de implementación. El 03 de octubre se envió a la Coordinación del Grupo de Gestión de Talento Humano la propuesta de los documentos que se utilizarán para realizar el Control y Seguimiento a la Gestión de Provisionales la cual incluye el Procedimiento, el Formato “Control y Seguimiento a la Gestión de Funcionarias y Funcionarios Provisionales” y el Proyecto de Resolución que modifica la 00856 de 2016. A la fecha se está esperando la directriz de la Coordinación para continuar con la aprobación e implementación de los documentos mencionados.

De manera general se han identificado las siguientes debilidades y fortalezas del proceso de Gestión de Talento Humano.

### **Fortalezas.**

- El proceso cuenta con un Plan Estratégico de Talento Humano y con otros planes y programas donde se tiene definida la estrategia que le permite cumplir con sus objetivos. Esta planeación es aplicable al nivel Central y a las Direcciones Territoriales.
- El proceso desde el nivel Central ha establecido la información documentada que requiere para asegurar que su operación sea eficaz y eficiente. La información se encuentra siempre disponible en la intranet de la Unidad.
- El Talento Humano con que cuenta el proceso en el nivel central de la Unidad ha mejorado su conocimiento y participación frente al Sistema Integrado de Gestión (SIG).





## Debilidades.

- La infraestructura con que cuenta la Unidad en el nivel Central no tiene la capacidad para el desarrollo de jornadas de capacitación masivas.
- Las capacitaciones realizadas (presencialmente o video conferencia) en algunas ocasiones no tienen la asistencia esperada por la alta carga laboral de los funcionarios y la falta de conciencia y cultura de algunos Jefes inmediatos y Supervisores sobre la importancia e impacto de estas actividades.

## Componente Direccionamiento Estratégico

### Planes, Programas y Proyectos

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

El Plan de Acción es el instrumento utilizado para medir la gestión de la Unidad y así mismo el cumplimiento del plan indicativo. Este refleja las acciones consecuentemente programadas, con responsables, metas y programación de las mismas. Se ha realizado seguimiento y actualización mensual al Plan de Acción vigencia 2017. Durante estos meses la Oficina Asesora de Planeación brindó la asesoría a las dependencias del nivel nacional y territorial durante el seguimiento realizado por estas en el aplicativo SISGESTION.

Así mismo, brindó asesoría y acompañamiento a las dependencias del nivel nacional y territorial en la definición de las actividades establecidas en el plan de acción para la vigencia 2018 y su alineación con los objetivos estratégicos y proyectos de inversión asociados. Para esto se realizaron jornadas de trabajo personalizadas con cada dependencia del nivel nacional y el pasado 28 de septiembre se realizó la mesa de trabajo en la cual, los enlaces de cada área presentaron las actividades identificadas en los 33 Planes de Acción de la Sede Nacional, las cuales fueron previamente revisadas por la Oficina Asesora de Planeación.

Posteriormente, se realizó videoconferencia con los directores territoriales en la cual se les brindaron las indicaciones para que cada Dirección diera inicio a la formulación



del plan de acción territorial 2018, el cual será presentado por cada uno de ellos el próximo 15 y 16 de noviembre bajo la misma metodología utilizada en el nivel nacional.

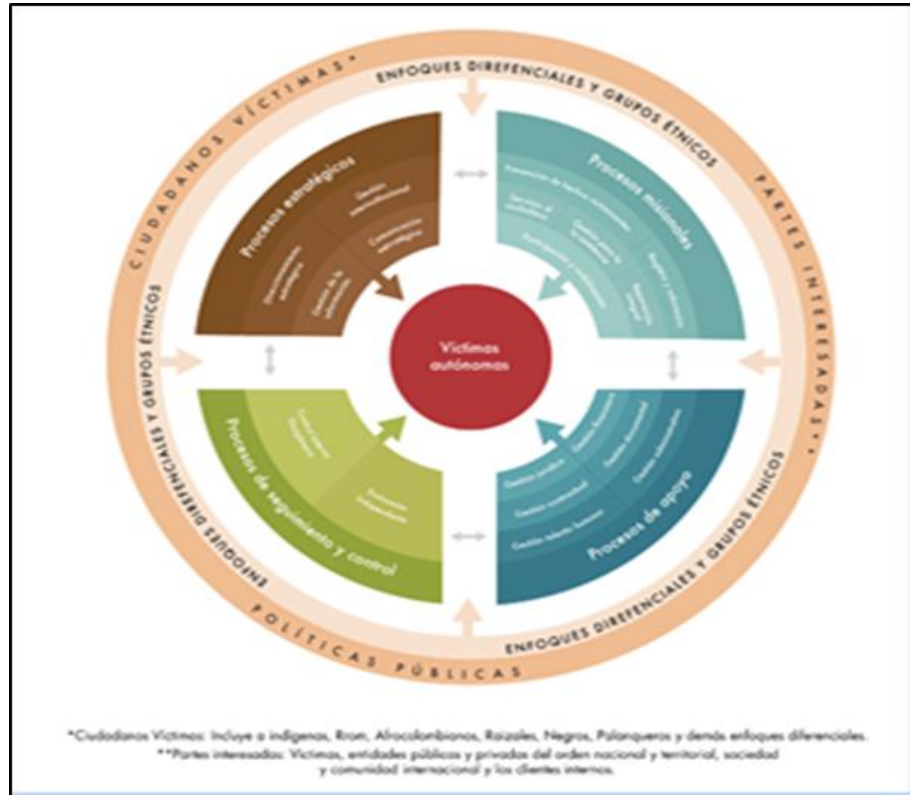
Los insumos utilizados para la formulación del plan de acción institucional para la vigencia 2018 fueron:

- I. Plan de Acción de la dependencia de la vigencia 2017.
- II. Retroalimentación de actividades, indicadores y metas entre las dependencias, la Subdirección General y la Oficina Asesora de Planeación.
- III. Línea Base de Planeación
  - a. Indicadores del Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018
  - b. Evolución del Mapa Estratégico.
  - c. Focos Estratégicos y resultados a 31 de Julio de 2017.
  - d. Mapa de Procesos.
- IV. Inclusión de actividades e indicadores obligatorios
  - a. Plan Nacional de Desarrollo.
  - b. CONPES.
  - c. Plan Marco de Implementación Acuerdos de Paz.
  - d. Proyectos de Inversión.
  - e. Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

## **Modelo de Operación por Procesos**

La Unidad para las Víctimas aprobó en el marco del Comité de Control Interno el nuevo mapa de procesos el cual refleja la racionalización de procesos, pasando de 22 a 18 procesos. En este sentido, se ha venido desarrollando acciones para avanzar en el análisis y actualización de la documentación de procesos, así como en la formulación de estrategias de tecnología de la información que permitan la implementación de la automatización de procesos y el análisis, diseño, implementación de sistemas de información de la Unidad.





Todo lo anterior se ha documentado en el marco del procedimiento de gestión del cambio, el cual tiene como objetivo identificar y establecer lineamientos para la implementación de los cambios de alto impacto al interior de la Unidad para la atención y reparación integral para las víctimas, de forma planificada y controlada con el fin de mitigar los efectos generados.

Por otro lado, las jornadas de socialización de los procesos y procedimientos se ha venido realizado a medida que estos han sido aprobados.

Con relación a la evaluación de la satisfacción del cliente y partes interesadas, esta es aplicada en los puntos de atención y/o centros regionales que como resultado nos ha permitido medir la percepción del cliente con relación a la información recibida en estos espacios.



## Estructura Organizacional

La Unidad cuenta con un Sistema Integrado de Gestión que se gestiona por procesos, en el siguiente enlace se encuentra publicado en la página web el mapa de procesos:

<http://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/sistema-integrado-de-gestion-sig/39045>

Adicional a lo anterior, la Unidad cuenta con un organigrama el cual se encuentra publicado en la página web en el siguiente enlace:

<http://www.unidadvictimas.gov.co/es/organigrama-de-la-unidad/15530>

## Indicadores de Gestión

La Unidad para las Víctimas cuenta con el plan de acción para la vigencia 2017 en donde se encuentran definidos los indicadores (eficiencia, efectividad y eficacia) que permiten medir el estado de avance de los planes y programas. Estos indicadores se encuentran definidos tanto para el nivel nacional como para el nivel territorial.

Por otra parte, la Unidad para las Víctimas cuenta con otro instrumento el cual permite realizar seguimiento a los proyectos de inversión, esta es el SPI el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación.

Con relación al seguimiento a los indicadores, se cuenta con la herramienta SIGGESTION la cual es administrada por la Oficina Asesora de Planeación. En esta herramienta de manera mensual las dependencias de la Unidad registran los avances del plan de acción y la Oficina Asesora de Planeación es la encargada de revisar, analizar y aprobar estos avances.

Como resultado de la revisión y análisis realizado tanto por las dependencias como de la Oficina Asesora de Planeación se han generado cambios en los indicadores con el fin de garantizar la pertinencia y utilidad de los mismos. Estos cambios son gestionados a través de actas de modificación en las fechas establecidas para ellos por parte de la Oficina Asesora de Planeación.



## Políticas Institucionales

Como parte del Sistema Integrado de Gestión la Unidad para las víctimas cuenta con la política del SIG la cual brinda los lineamientos que contribuyen al proceso de toma de decisiones de manera oportuna para garantizar el normal desarrollo de los procesos y/o el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad.

En ese sentido la Unidad para las Víctimas actualizó para la vigencia 2017 la política y objetivos del SIG los cuales se encuentran en el manual del SIG en la versión 6 del 28 de agosto. Así mismo, tanto el manual como la política y los objetivos fueron adoptados a través de la resolución 1093 el 17 de octubre de 2017.

## Componente Administración del Riesgo

### Administración e Identificación del Riesgo

La Unidad para las Víctimas a partir de agosto de 2013 diseñó e implementó el componente de Administración de Riesgos, para fortalecer al Sistema de Control Interno de la Unidad y con el fin de identificar y valorar los riesgos en las actividades o eventos que puedan afectar de forma negativa el cumplimiento de la misión, visión, objetivos institucionales. A partir del 2017, la Unidad pretende integrar a esta metodología los riesgos públicos (de seguridad de las personas), seguridad de la información y seguridad y salud en el trabajo, Ambientales y financieros con el fin de gestionar los riesgos a los cuales la Entidad se encuentra expuesta de manera integral. Adicionalmente como parte de esta iniciativa desde la Dirección se creó el Equipo de riesgos, crisis y comunicaciones estratégicas por medio del cual se articulan y dinamizan todos los esfuerzos que viene haciendo la Unidad frente al tema de riesgos.

El mapa de riesgos institucional 2017 fue actualizado en el mes de abril, como parte de este trabajo se actualizaron los mapas de riesgos de todos los procesos de la Unidad y se obtuvieron un total de 148 riesgos de los cuales 33 son de corrupción y 115 de Gestión (82 operativos, 2 financieros, 11 de Seguridad de la información, 13 de seguridad y salud en el trabajo, 4 riesgos públicos – Seguridad de personal y 3 Riesgos ambientales). De los 148 riesgos identificados 80 se encuentran en zona de riesgo baja, 41 en zona de riesgo moderada, 26 en zona de riesgos alta y 1 en zona



de riesgo extrema. Adicionalmente las direcciones territoriales también construyeron sus mapas de riesgos los cuales fueron aprobados a través de acta, socializados e incluidos en el mapa institucional.

El mapa de riesgos Institucional se encuentra publicado en la página web e intranet de la unidad en la ruta <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/mapa-de-riesgos-institucional-y-de-corrupcion-2017/34665>. Adicionalmente se realizó socialización de los mapas al interior de los procesos por parte de los enlaces del Sistema Integrado de Gestión SIG.

## **Análisis y Valoración del Riesgo**

### **Evaluación de controles existentes**

#### **Valoración del riesgo**

#### **Controles**

#### **Mapa de riesgos de proceso**

#### **Mapa de riesgos institucional**

### **Debilidades:**

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento al mapa de riesgos de gestión y corrupción cuyo objetivo fue la revisión y análisis de riesgos, causas, diseño y efectividad de controles y cumplimiento de acciones en respuesta a los riesgos.

Producto de esta revisión la OCI realizó observaciones de las cuales se destacan las siguientes:

- Se revisó uno a uno la definición de los riesgos y sus causas que generan impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso respecto de lo cual se evidencia que son pertinentes a cada proceso. Se observaron 41 riesgos y 133 causas en los 18 procesos.
- En todos los procesos se verificó la calidad de los controles, las evidencias pertinentes y el seguimiento de los mismos. Se evidenció que de los 104



controles definidos, 100 controles se encontraron efectivos y 4 como no efectivos.

- Como tratamiento al riesgo residual para los 41 riesgos de la muestra, se definieron 56 planes de respuesta de las cuales 40 presentaron avance del 71% teniendo en cuenta la fecha de inicio y de terminación de la acción.
- Se aclara que algunos procesos no presentan avance para el tratamiento residual, ante lo cual se recomienda dar inicio a las mismas, y así prevenir la materialización de los riesgos.

De manera general, se observó una correcta utilización del formato para la identificación de los riesgos que permite hacer un inventario de los mismos, definiendo en primera instancia las causas con base en los factores de riesgo internos en todos los procesos, se recomienda contemplar los factores de riesgo externos del contexto estratégico de la Entidad, como lo contempla la Guía para la administración del riesgo – DAFP

Finalmente se observa que la entidad formuló una política de Administración de Riesgo que es la siguiente: *“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.”* Que se encuentra publicada en el siguiente link: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/quienes-somos/mision-y-vision/184>

## 2

## CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

### Componente Autoevaluación Institucional

#### Autoevaluación de Control y Gestión

#### MECANISMOS DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL Y GESTIÓN.



Como parte de la estrategia de autoevaluación se realizó ajuste al procedimiento de acciones correctivas con el fin que cada proceso realice seguimiento a la implementación de sus propias acciones correctivas y no la Oficina Asesora de Planeación como se venía realizando.

Lo anterior garantizara el mejoramiento permanente de la calidad de los resultados y servicios que ofrece cada proceso, potencializando las capacidades y compromisos de los servidores públicos involucrados durante el desarrollo de los procesos.

Para que la estrategia de autoevaluación obtenga los resultados esperados, es necesario implementar diferentes campañas de comunicaciones, sensibilizaciones y capacitaciones a todos los servidores públicos.

**INFORME EJECUTIVO ANUAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.** La Oficina de Control Interno presentó el pasado 24 de febrero la encuesta del Departamento Administrativo de la Función Pública la cual se componía de los módulos de FURAG Y MECI – CALIDAD. Así mismo, se reportó el informe ejecutivo anual de Control Interno. Lo anterior como herramienta de autoevaluación que permita la mejora continua dentro del Modelo Estándar de Control Interno.

El grado de madurez del MECI de acuerdo a la encuesta respondida arrojó el siguiente resultado:

2016

ENTORNO DE CONTROL	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	SEGUIMIENTO	INDICADOR DE MADUREZ MECI
3,3	3,68	3,74	3,75	4,49	69,81

## Componente de Auditoria Interna.

### Auditoria Interna

Las siguientes auditorias iniciaron en el segundo semestre y se encuentra en ejecución:



- ✓ Auditoría a la DGSJ (informe final en septiembre)
- ✓ Auditoría a la supervisión y ejecución contrato 1198 de 2015 (informe preliminar en octubre)
- ✓ Auditoría a la supervisión y ejecución del contrato 967 de 2017. (inició en julio, informe preliminar)
- ✓ Auditoría a Proceso de Registro y Valoración (informe final en octubre)

## Componente de Planes de Mejoramiento.

### Planes de Mejoramiento

**INSTITUCIONAL.** La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas ha suscrito quince (15) planes de mejoramiento con la Contraloría General de la República, entre el 2013 y el 2017, a saber:

Auditoría-Actuación Especial	No. Hallazgos	Funciones de Advertencia
ACTUACION ESPECIAL INDEMNIZACIONES -2012	5	1
ACTUACION ESPECIAL PARTICIPACIÓN -2012	19	
ACTUACIÓN ESPECIAL SEGUIMIENTO MEDIDAS ASISTENCIA, ATENCION, PROTECCION, PREVENCIÓN -2012	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" - 2014	2	0
AUDITORÍA REGULAR 2014	36	
AUDITORÍA REGULAR UAEGRTD2014	2	
ACTUACION ESPECIAL PRESUPUESTO ETNICOS 2015	3	
AUDITORIA REGULAR VIGENCIA 2015	16	
AUDITORIA A OPERADOR OUTSORCING -2015	10	
AUDITORIA -DERECHO DE PETICIÓN CASO MAMBUSCAY -2016	3	
AUDITORIA A OPERADOR OUTSORCING - 2016	1	
AUDITORIA REGULAR VIGENCIA 2016	42	
<b>Total General</b>	<b>324</b>	<b>10</b>



El ente de control ha generado en el desarrollo de sus auditorías y actuaciones especiales trescientos veinticuatro (324) hallazgos y diez (10) funciones de advertencia.

El Plan de Mejoramiento se encuentra en seguimiento, con el fin de reportar el avance el 31 de julio del presente año.

## **POR PROCESOS.**

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos con las diferentes dependencias en el mes de noviembre y diciembre de 2017, de acuerdo con lo establecido en el Plan de Auditorias.

## **Informes de Seguimiento**

La Oficina de Control Interno realizó los siguientes informes de seguimiento en el periodo comprendido entre julio a octubre de 2017:

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

1. Seguimiento al Plan de Mejoramiento con la Contraloría General de la República, cargue al SIRECI (julio)
2. Revisión y envío de la Gestión Contractual del Trimestre a la CGR, a través del SIRECI (julio, octubre)
3. Expedir certificación dirigida a la AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DEL ESTADO (Agosto)
4. Seguimiento Plan de Mejoramiento Archivo General de la Nación Colombia Decreto 1080 de 2015. (julio)
5. Plan de mejoramiento comisión de cuentas para la Cámara de Representantes (julio)
6. Respuesta a solicitud de información para el fenecimiento de la cuenta general del Presupuesto y del Tesoro y Balance General de la Nación Vigencia Fiscal (septiembre).
7. Seguimiento Mapa de Riesgos (Septiembre)



## INFORMES POR REQUERIMIENTO LEGAL INTERNOS

1. Seguimiento a las medidas de austeridad en el gasto. (julio)
2. Seguimiento Ley de Transparencia. (octubre)
3. Seguimiento Plan Anticorrupción. (septiembre)
4. Informe cuatrimestral y pormenorizado control interno. (julio)
5. Seguimiento al cumplimiento de las funciones misionales en las DT Circular 026 de 2016. (Agosto, octubre)

## OTROS INFORMES DE SEGUIMIENTO

1. Elaboración de Informe Seguimiento al Plan de Mejoramiento CGR por auditoria. (agosto)
2. Seguimiento al Plan de Mejoramiento con la Contraloría General de la República (Trimestral Interno) y elaboración informe. (Efectividad) (agosto)
3. Informe de Seguimiento a la ejecución del Plan de Acción, Plan Estratégico y Tablero de Control. (agosto)
4. Informe de Seguimiento a la ejecución de los proyectos de inversión. (octubre)
5. Monitoreo sobre el avance y gestión Funciones Preventivas. (agosto, septiembre)
6. Revisión a una muestra de pagos de enero a marzo. (septiembre)

**3**

## **Eje Transversal Información y Comunicación**

### **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

#### **FUENTES DE INFORMACIÓN EXTERNA**

1. Información reportada sobre Derechos de Petición:



## Fortalezas:

- Actualización del Formulario de Radicación derechos de petición, Quejas y Reclamos dispuesto en <http://www.unidadvictimas.gov.co/es/servicio-al-ciudadano/formulario-de-radicacion-derechos-de-peticion-quejas-y-reclamos/11137>
- Creación del documento Informativo de Derecho de Petición. <https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/12072017derechodepeticion.pdf>
- Concentración del proceso de atención, trámite y respuesta a peticiones en el gestor de procesos LEX de la Entidad.
- Publicación mensual del informe de gestión en la página de la entidad. <http://www.unidadvictimas.gov.co/es/informes-servicio-al-ciudadano/informes-canal-escrito/175>
- Disminución del 23.9% en la radicación de peticiones, quejas y reclamos para el año 2017 respecto del año inmediatamente anterior.
- Implementación de la estrategia de acompañamiento *in situ* de las direcciones misionales, a fin de optimizar los tiempos de respuesta escrita a peticiones, quejas y reclamos.
- Revisión mensual aleatoria de la calidad de la respuesta.
- Actualización de la bitácora de responsabilidades que permita definir el área competente y tanto para la asignación como los escalamientos de los PQRS, especialmente para las áreas que no son Misionales.

## Debilidades:

- Disponibilidad de información en línea de las direcciones misionales para dar respuesta de fondo a peticiones, quejas y reclamos.
- Tiempos de radicación de peticiones, quejas y reclamos a cargo del Grupo de Gestión Administrativa y Documental inciden negativamente en la oportunidad de respuesta escrita a peticiones, quejas y reclamos.
- Fallas de la herramienta que afectan notoriamente el normal desarrollo de la operación.

2. Referente a los canales de atención presencial, telefónica y virtual, durante el periodo julio-octubre de 2017 se presenta:

1. Atención brindada a través de 185 puntos de atención, de los cuales 24 son Centros Regionales, donde la Unidad hace presencia y brinda atención directa a las víctimas.
2. Recepción de 1`728.528 solicitudes manifestadas por las víctimas, las cuales fueron realizadas por 1`235.987 víctimas para el corte de información establecido.
3. Se realizaron 390 jornadas o ferias de servicio a nivel nacional durante el tiempo establecido para el reporte de la información.
4. Se brindó atención a través del canal telefónico a 1.228.418 solicitudes en el periodo. Distribuidos por servicio como se muestra en la siguiente tabla:

Indicadores Servicio	Total General
Llamadas Contestadas Inbound	743.529
Llamadas Contestadas Videollamada	58.154
Transacciones contestadas Chat	179.315
Atenciones SMS CHAT	418.184
Registros Efectivos Outbound	36112
<b>Total General</b>	<b>1.435.294</b>

Fuente: Informe de Gestión Canal Telefónico y Virtual

5. Se cuenta con un sistema de turnos implementado en la mayoría de los puntos de atención.

### Debilidades:

Cuando se hace referencia a limitaciones por disponibilidad presupuestal, específicamente se habla de las dificultades que se evidencian en la contratación de recurso humano que permita fortalecer la capacidad de respuesta de la Unidad para las Víctimas, lo que en algunos momentos afecta la oportunidad de respuestas en tiempos frente a la atención solicitada; por ejemplo, se habla del canal telefónico y virtual cuando la demanda de servicio de Inbound es superior a la capacidad de respuestas de los orientadores telefónicos y por tanto el nivel de servicio no es el más óptimo. Esto se debe a que por disponibilidad presupuestal no se pueda contratar más personas para el apoyo en la prestación de los servicios.



## **FUENTES DE INFORMACIÓN**

La Oficina de Comunicaciones dentro de la planeación de la página web de la Unidad, cuenta con un Centro de Documentación que permite encontrar en un mismo lugar todos los documentos producidos en la entidad, según una categorización bibliográfica que se trabajó en conjunto con el área de gestión documental. En esa página se pueden consultar todos los documentos que publica la Unidad.

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/centro-de-documentacion>

## **TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL**

La entidad a la fecha cuenta con 37 tablas de retención documental actualizadas a la vigencia 2017 que se encuentran públicas en la página web de la Unidad <http://www.unidadvictimas.gov.co/es/tablas-de-retenci%C3%B3n-documental/8998> donde se especifican el detalle de cada una de las tablas de retención documental aprobados por el jefe de cada área, la secretaria general y el grupo de gestión administrativa y documental y el comité institucional de desarrollo administrativo.

## **POLITICA DE COMUNICACIONES.**

La política de comunicaciones está consignada en la Resolución 01044 del 13 de noviembre de 2015. En este momento se encuentra en revisión por nuevas directrices, y porque se le debe incluir el componente de corrupción señalado en el mapa de riesgos de 2017, relacionado en el plan de respuesta.

<https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/01044del13denov2015.pdf>

# **SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

## **MANEJO ORGANIZADO O SISTEMATIZADO DE LA CORRESPONDENCIA**





El manejo sistematizado y organizado de la correspondencia se evidencia en atención a la ejecución de las actividades de recepción, radicación, digitalización, distribución, control, almacenamiento, y traslado de las comunicaciones oficiales por cualquier medio y soporte, donde se centralizó el recibo de los documentos para que de esta forma se reciba en un solo lugar en Bogotá y Medellín por medio de una ventanilla. Las actividades anteriormente mencionadas se realizan sistemáticamente por medio de la herramienta de gestión de correspondencia Orfeo.

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

#### **Manejo organizado o sistematizado del sistema de información**

El aplicativo de ERP vincula de manera integrada la información administrativa de la Unidad, facilitando las operaciones internas administrativas para el logro de temas como la nómina y todos los procedimientos que conlleva, así como a diario los tramite de comisiones de funcionarios y contratistas de la UNIDAD, el inventario de activo de bienes, y las demás operaciones de talento humano. La operación del ERP involucra a todos los niveles de la organización; se precisa que lo relacionado a las funcionalidades existentes, todo lo que se encuentre en producción, una vez entregado técnica y funcionalmente al área es del resorte de la misma.

En el periodo solicitado para el informe julio – octubre de 2017, en términos generales se han mantenido en producción y se realizaron las actualizaciones de licenciamiento vigencia 2017. Ha presentado estabilidad funcional los cambios y aplicación de Resolución No. 5858 de 2016 que modificó la Resolución No. 2388 de 2016 en la aplicación en el ERP.

El proceso de viáticos opera de forma normal, así como las entradas y controles de kardex y salidas de almacén su operación, para todos los casos opera con incidencias que pueden llegar a presentar, y para tal caso son reportadas a través de la mesa de servicio de toda la herramienta del ERP y que entran a solucionarse. La herramienta está en ambiente web, con base de datos única de registro y flujo de todos los procesos, mesa de ayuda, así como sus consultas a través de los reportes de salida de información.

La aplicación está compuesta con un total de nuevo (9) módulos, en el marco de la administración, dichos módulos cuentan con un líder funcional como recurso humano que lo opera, así como también cuenta con un (1) recurso para la administración general de todo el ERP.



#### Talento Humano:

- Nómina
- Portal web 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.

En estos momento se cuenta con un procedimiento de servicios generales en su versión 2, el cual tiene como objetivo: “Gestionar, registrar, controlar y hacer seguimiento a la atención de los servicios necesarios para el buen funcionamiento de la entidad (Vigilancia, seguros, transporte, arriendos, aseo y cafetería y mantenimiento locativo) para las sedes de la Unidad a nivel nacional”, y se crearon instructivos anexos, dentro del cual se encuentra el Instructivo de arriendos para sedes de la entidad (V1), el cual define los lineamientos para realizar la adecuada administración de los bienes inmuebles arrendados y los requisitos necesarios para arrendar, trasladar o adecuar sedes de la Unidad a nivel nacional, y formatos asociados como control el acta de recepción de Inmueble (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.

Referente a inventarios: Se cuenta con procedimiento de procedimiento de Administración propiedad, planta y equipo V4, que tiene como objetivo establecer los parámetros para la administración de los bienes adquiridos por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, Desde el ingreso del bien al almacén de la Unidad pasando por la asignación de los artículos al funcionario o contratista solicitante hasta la baja del bien. Adicionalmente se cuenta con una herramienta tecnológica (SICOF-ERP) 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.

Estos documentos pueden ser consultados en el siguiente link:  
<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/prueba-sig/Gestion-Administrativa>

A continuación, se resume el estado y avance de los principales sistemas implementados o intervenidos:

## GESTIÓN DOCUMENTAL

Durante el mes de octubre se cumple los compromisos de entrega de los métodos desarrollados por UARIV, así mismo se realiza la entrega en ambiente de PRE producción de los métodos WS del proveedor (pendiente de las pruebas por parte de éste al mes de noviembre) y ajustes a los procedimientos del Sistema de Gestión Documental los cuales ya se encuentran en pruebas por parte de la OTI. La etapa de pruebas de los desarrollos a nivel de integración entre los sistemas de UARIV y el Sistema eSigna – Gestión Documental, se cubrirá hasta el mes de noviembre.

## LEX

La herramienta creada por la Oficina de Tecnologías de la Información para la Oficina Asesora Jurídica, actualmente es administrada por el grupo de respuesta escrita (GRE) con el propósito de dar control, seguimiento y respuesta a la atención de acciones constitucionales y derechos de petición. LEX, es un sistema integrado por tres canales tutelas, PQR y recursos.

Durante el periodo se ha realizado mantenimiento sobre los despliegues hechos en el periodo anterior y sobre los desplegados en este último semestre.

Durante este último periodo se ha implementado en producción mejoras sobre la infraestructura que soporta LEX tanto en aplicación como en base de datos, y cuyo efecto ha sido un comportamiento muy bueno en estabilidad y velocidad de los



servicios que confluyen en LEX, de la misma manera se realizaron desarrollos a manera de performance.

Adicional se están integrando a los flujos más procedimientos entre estos el de las respuestas a las sentencias de restitución de tierras que son remitidas por la Unidad de Restitución de Tierras.

Se desplegó el módulo de administración de usuarios, en el cual el GRE y su delegado son quienes según sus políticas de uso administran sin dependencia de la OTI los usuarios y permisos, de igual manera durante este periodo se ha enriquecido este módulo con funcionalidades propias de la administración, entre estas, la corrección de datos como nombres números de documentos, asociación y des-asociación de personas a casos, entre otros.

Se inició el desarrollo de integración de LEX con el nuevo gestor documental, cuyo objetivo es la alineación a las normas programadas en este gestor.

Paralelamente, se realiza soporte y mantenimiento transversal al sistema de información LEX por medio de la mesa de servicios tecnológicos.

## **SUBSISTENCIA MINIMA**

Durante el periodo Julio - Octubre de 2017 la Oficina de Tecnologías en conjunto con el área funcional diseñaron e implementaron el procedimiento de prórroga de mediciones de subsistencia mínima. Esta estrategia permite continuar con la entrega de atención humanitaria y solventar el retraso en la entrega de la medición actualizada de los hogares. Luego de la implementación, fase de pruebas y su respectivo paso a producción, este proceso ha prorrogado a más de 300.000 hogares. El procedimiento incluye integraciones con SIRAV, LEX, Actos Administrativos y Subsistencia Mínima.

## **MODULO DE PAGOS**

El Modulo de Pagos Integrado al Modulo integrado en el sistema de información subsistencia mínima se mantuvo en ambiente productivo y en operación estable el durante el periodo junio octubre de 2017 el sistema fue ajustado para atender los pagos generados por el proceso de prorrogas implementado sobre el sistema de



Subsistencia Mínima y se dio al servicio el ajuste del módulo de colocaciones para que consuma la integración del servicio de validación de identidad de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

## **ACTOS ADMINISTRATIVOS DE SUBSISTENCIA MINIMA**

En este periodo se ha brindado apoyo en los procesos de definición de solicitudes, también se han llevado implementaciones tales como: Reportes, ajustes de datos de contactabilidad de las víctimas, ajustes en reglas, procesos de adaptación para la elaboración de actos administrativos de Prorrogas, entre otros. Adicional se implementó la atención de solicitudes por medio de la mesa de servicios a fin de mejorar los procesos de atención a los líderes de la aplicación.hy

## **SGV: (SISTEMA DE GESTIÓN DE VICTIMAS)**

Sobre el SGV (SISTEMA DE GESTIÓN DE VICTIMAS) se han realizado mejoras en ambiente productivo para presentar datos de nuevas fuentes de datos y para soportar la atención de peticiones verbales se implementó el ciclo de recepción, atención, escalamiento, solución y notificación de los canales de atención presencial, telefónico y virtual. además, la encuesta PAARI Unificado que contaba con cerca de 500 preguntas de la Unidad dirigidas hacia las víctimas fue reformulada para hacerla más ágil y liviana, el nuevo instrumento denominado Encuesta Única de Caracterización automatiza los procesos de captura, cargue de documentos y generación de salidas se ha desarrollado como un componente más dentro del Sistema de Gestion de Victimas - SGV ello con el fin de alinear en un solo sistema de información las tareas de la Dirección de Gestiona Social y Humanitaria, el sistema se encuentra en producción, opera de manera estable.

## **OCI (OFICINA DE CONTROL INTERNO)**

Durante este periodo se formalizó la entrega del sistema solicitado por la Oficina de Control Interno para sistematizar el flujo de los planes de mejoramiento como resultado del ejercicio de las auditorías al control interno. Sobre esta entrega se han formulado nuevos requerimientos que implican la ejecución de ajustes al desarrollo existente, antes de su despliegue final sobre el ambiente productivo. Los nuevos



requerimientos y controles de cambios solicitados se encuentran en pruebas funcionales.

## ORFEO

Durante el periodo que comprende entre Julio – Octubre del 2017 se desarrollaron nuevos requerimientos como son: la integración Orfeo LEX para radicar las solicitudes de derechos de petición de enviados por el Congreso de la República, para ello se creó en el sistema la dependencia DPCONGRESO, y la integración con LEX permite obtener todos los radicados de dicha dependencia, además se implementa la radicación desde Orfeo hacia Lex cuando se realice la digitalización de un radicado perteneciente a 720: PQR, 721: Tutelas GRE, 722: Recursos GRE, 724: DPCongreso, 730: PQR-ROC y 790: PQR- Masivo, esto permite tener en línea en Lex la información radicada en Orfeo sin necesidad de ejecutar la herramienta Lex generator, otro desarrollo importante fue la funcionalidad de reporte de radicados digitalizados, esta funcionalidad tiene como objetivo llevar un control de cuáles radicados tienen imagen y cuáles no. Por último, se modificó la opción de anulación de radicados para que se permita seleccionar los radicados de entrada que podrán ser anulados por el administrador del sistema.

En lo que tiene que ver con atención a incidencias se solucionaron las presentadas en la radicación y tipificación de radicados para lo cual se agregó un control de confirmación antes de radicar y se dio respuesta a las solicitudes de soporte solicitadas relacionadas con procesamiento masivo de archivos y anulación masiva.

**Debilidades:** Una de las principales dificultades que afectan las tareas de desarrollo y mantenimiento de sistemas de información se origina en el gran número de herramientas utilizadas por la Unidad para soportar sus procesos misionales, estratégicos y de apoyo, el gran número de sistemas de información mostró a la Dirección General, evidencia de desarticulación entre áreas por lo que desde finales de 2016 se ha empoderado a la Oficina de Tecnologías para que lidere y armonice las herramientas existentes con el propósito de hacerlas útiles a los procesos y en especial que faciliten y agilicen la atención y reparación a las víctimas.





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

La Unidad para las Víctimas, pública la caracterización de todos sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo, documento en los que se han identificado los clientes internos y externos a quienes va dirigido sus productos. Adicionalmente en la política de comunicaciones (resolución 1044 del 13 de noviembre de 2015) se definen los públicos para cada pilar en que se enfocó dicha política. Y también a través de la página web, se realiza la consulta de diferentes temas a parir del Chat, video llamada, puntos de atención, línea telefónica de atención, Antifraude y Las redes sociales.

## **MEDIOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN CON QUE CUENTA LA ENTIDAD**

La entidad tiene la Página Web <https://www.unidadvictimas.gov.co/>, tuvo 753.691 visitas entre julio y octubre del 2017. También tiene redes sociales:

- De julio a octubre tuvo 4.145 nuevos seguidores en Twitter.
- 7. 389 nuevos seguidores en Facebook.
- En Instagram tuvo 29.245 seguidores.
- Y en YouTube, registró 27.146 visualizaciones de videos del canal de la Unidad.

También, se concretó el proceso de contratación con RTVC para el programa de radio con el fin de brindar información pertinente a las Víctimas, y en los puntos de atención y centros regionales, continúa la estrategia de carteleras instaladas, cada mes con seis temas de interés.

Cordialmente,

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