

Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva- Edición 2015

User Information

| | | | |
|--------------------|---|--------------------|--------------------|
| Name: | Anonymous | Email: | N/A |
| Location: | N/A | Company: | N/A |
| Position: | N/A | IP Address: | 181.225.79.5 |
| Started: | 06/26/2015 5:13 PM | Completed: | 06/26/2015 5:47 PM |
| Time Spent: | 0 days, 1 hours, 34 minutes, 2040 seconds, 2040000 milliseconds | Custom 1: | N/A |
| Custom 2: | N/A | Custom 3: | N/A |

I. INFORMACIÓN GENERAL Estado Miembro Postulante

Colombia

Institución Pública Postulante

Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas

Nombre de la Experiencia Innovadora

Una mirada integradora y participativa en la estrategia de Atención a Víctimas del Despojo y a la Ciudadanía en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas, porque somos parte de un todo y de este modo actuamos con respeto hacia la dignidad humana, equidad, con solidaridad humana, cooperación, esfuerzos y visiones.

Tiempo de implementación de la Experiencia Innovadora:

Diez (10) años, sin embargo cada vigencia fiscal, a través de los procesos informativos como rendición de cuentas, a través de comités comunitarios, se planea y se visibiliza estrategias públicas para responder con capacidad organizativa frente a la necesidades reales de respuesta.

Categoría a la que postula

Innovación en la Calidad de Políticas Públicas

II. BREVE PRESENTACIÓN/SUMILLA DE LA EXPERIENCIA INNOVADORA: En este apartado, se requiere hacer una presentación resumida de la Experiencia Innovadora (200 palabras como máximo).

Las acciones de Atención al Ciudadano de la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS se orientan al logro de una relación responsable para emprender la transformación, cambio individual y colectivo de nuestros colaboradores y servidores públicos, promoviendo de manera efectiva y sistemática la construcción de buenas prácticas que contribuyan a fomentar actitudes responsables que repercuten en nuestros Ciudadanos, Víctimas del Despojo y Abandono, y de esta manera ser parte de la construcción de las bases para la Paz. Se realiza un trabajo bajo el principio de planeación y estratégicamente posibilita la construcción compartida de vivencias, en un proceso con una implementación

sostenible, cuenta con una colectividad pensando y recogiendo experiencias que mejoren y enriquezcan el proceso de Atención al Ciudadano.

Aunado a lo anterior, hemos conseguido contar con la implicación de los distintos sectores de la comunidad en contexto, logrando trascender en el trabajo con un estilo propio y propicio para incrementar la confianza en los ciudadanos, víctimas y las condiciones de realización hacia la paz real, hacia la paz integral, hacia la paz de la armonía y la reconciliación.

Así mismo conseguir la incorporación, fundamentalmente a través de la acción y la participación. Para ello se consolidó el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano que se encarga de trabajar estos temas, para hacer efectiva su integración a todos los niveles: a través de un Proyecto Estratégico, de Gestión Participativa, todo esto mediante el diagnóstico de la situación de partida, el hacer y actuar, y elaboración del plan de acción, seguimiento y evaluación, dentro de una estrategia de investigación-acción colaborativa.

III. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Nombre de la entidad Postulante: Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas

Dirección: Calle 72 No. 11 - 81

Teléfono: 3770300 Ext. 1170

Fax: 3770300

Página Web: www.restituciondetierras.gov.co

E-mail: secretaria.general@restituciondetierras.gov.co

Nivel Administrativo de la Entidad

Nivel Nacional

Naturaleza Administrativa de la Entidad

Empresa Pública

IV. INFORMACIÓN DE LA EXPERIENCIA INNOVADORA Por favor, exponga el caso de la Experiencia Innovadora de su Entidad utilizando un lenguaje claro y una redacción breve y concisa. Para tal efecto, le pedimos organizar la información procurando responder las interrogantes contenidos en los siguientes ítems: 1. Descripción de la Experiencia innovadora En esta sección, se solicita exponer en detalle la Experiencia Innovadora presentada. Por favor, facilite información que corrobore y otorgue más elementos sobre la iniciativa y tome en consideración las siguientes interrogantes para orientar su descripción: ¿Cuál fue el problema que se buscó solucionar? (No más de 300 palabras).

La Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas, en cumplimiento de la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras 1448 de 2011, se enfrentó a retos importantes, ya que es una Voluntad de Paz del Gobierno Colombiano, para formalizar el reconocimiento de las víctimas del despojo y abandono forzoso que se han presentado desde el 1 de enero del año de 1991 con ocasión del conflicto armado interno, también para conocer los derechos a la verdad, la justicia y a la reparación, con garantías de no repetición. Entonces, no sólo se reconoce oficialmente la existencia del conflicto, y de sus víctimas, sino que se pretende hacer realidad su reparación integral.

Así de esta manera, se establece un procedimiento mixto con dos componentes: una estrategia administrativa (inscripción en el registro de tierras despojadas) y un recurso judicial (acción de restitución).

Fue necesario evaluar las potencialidades y desafíos que se debían enfrentar en un contexto con referencias y cifras de hechos victimizantes que debían ser una realidad para la población que fue objeto de desplazamiento y despojo, pero sin duda alguna esencialmente trabajar por el respeto de los derechos humanos encaminados para la dignificación e inclusión de todas las partes

interesadas.

Al mismo tiempo, habían retos importantes, como el establecimiento de (17) Direcciones Territoriales y (9) Sedes alternas a lo largo y ancho del territorio Colombiano, y sumado a este reto, que existiera un compromiso integral de todas y todos los colaboradores de la Entidad en el logro de una atención consolidada al ciudadano, porque no contribuye a este fin, quien no responde ágilmente una llamada de un ciudadano o no le da información alguna, o evidencia que en la Entidad no hay socialización de la información, que los canales de comunicación no son efectivos o expresa desconocimiento de temas; era nuestra línea base.

Por consiguiente se requería además de prestar un servicio, cumplir fielmente con los atributos, protocolos y principios orientadores de la Constitución y de la Ley de Restitución de Tierras, evaluar el nivel de satisfacción del ciudadano y adoptar medidas, a partir de dichas mediciones para el mejoramiento y sobre el papel que demanda los ciudadanos y en especial las víctimas.

Fue importante entonces, que todos los servidores públicos y colaboradores que hacen parte de nuestra entidad contribuyeran de manera real y efectiva a prestar una adecuada atención al ciudadano, para lo cual fue necesario desarrollar y potenciar habilidades como: autocontrol, creatividad, amabilidad, cortesía, sensibilidad, comprensión, tolerancia, paciencia, dinamismo, razonamiento, persuasión, capacidad para escuchar, orientar sin lanzar juicios y sin incurrir en imprecisiones y subjetivismos; y particularmente garantizar que los espacios físicos en cuanto infraestructura y tecnología contaran con las condiciones necesarias de privacidad, confidencialidad, comodidad para que cada Ciudadano, logre una atención integral teniendo en cuenta la deuda histórica que tenemos con ellos, responderles mucho más, que cuenten con espacios de participación real a la información sobre las rutas y los medios de acceso, respetar las normas internacionales y de derecho humanitario, tratar a las víctimas con humanidad y respeto de su dignidad, velar porque el acceso a la información sea igual y efectiva; garantizar igual derecho a los grupos con enfoque diferencial: enfoque étnico, de género, étnico, de discapacidad, de diversidad sexual entre otras. Fue también muy importante, que el proceso de atención al ciudadano, se desarrollara con un conocimiento sobre las necesidades, expectativas, temas recurrentes, población e intereses de los ciudadanos, para que a partir de dicha información se determinaran las acciones que nos consolidaran como una Entidad que llega de primera mano en la atención al ciudadano; de igual modo consolidar toda una política pública, de transparencia, legalidad que alcance los máximos estándares y de que lo "público también es eficiente".

¿En qué consiste la Experiencia Innovadora? (No más de 300 palabras).

Nuestra estrategia, se desarrolla a través de mecanismos de gestión pública eficiente con nuestro derrotero "Pasar de lo Bueno a lo Sobresaliente" lo que nos ha permitido ahondar en procesos de innovación tecnológica, innovación social y en los propios métodos de gestión que nos hace ser una entidad diferenciadora desde lo particular a lo general en cuanto a su trámite y servicios y que se reflejan en: (i) Respuestas tecnológicas a las necesidades de la ciudadanía, (ii) posicionamiento en las ciudades y/o regiones, gracias al impulso de soluciones prácticas, dinámicas, (iii) infraestructura digna para nuestra población, conservando en cada una de ellas las raíces culturales, comunidades con enfoque diferencial, psicosocial y de acción sin daño, y todo este proceso enmarcado a través de la cultura de la legalidad y transparencia y los principios orientadores de la Excelencia.

Es también una constante de la entidad la renovación, la actualización de sus procesos conforme a la demanda de los servicios, se cuenta con la creación de nuevos dispositivos en muchos casos a partir de la modificación de elementos ya existentes, soluciones móviles como los Kioscos Virtuales y ante todo el compromiso de nuestros colaboradores; de ahí el éxito, la confianza y cohesión que se percibe de la ciudadanía, debido a que esta característica es un rasgo distintivo orientado a un público sin distinción, que se ha convertido en un pilar, derrotero, con un modelo de servicio documentado en las buenas prácticas, entre ellas la inclusión de:

- Participación Intersectorial e Intercultural
- Nexos entre los aspectos naturales y sociales
- La articulación con entes gubernamentales de orden Nacional e Internacional.
- Cumplimiento en aspectos legales en especial el Decreto 0019 de enero 10 de 2012 y la Ley 1474 del julio 12 de 2011, La Ley de Transparencia 1712 de 2014.
- Cada Territorial cuenta con Ventanillas Únicas y las correspondientes rutas de cada proceso de

atención. Somos pioneros en la implantación de salas infantiles, lo que permite garantizar que toda la población que acude a la Unidad cuente con espacios adecuados e idóneos para que los niños y niñas puedan gozar de un espacio lúdico, pedagógico de entretención durante la estadía en el trámite de (información, solicitud de registro, etc) es por ello que sus padres tienen la tranquilidad y control de sus pequeños menores, esto nos da institucionalidad y es un elemento diferenciador.

- El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, en el marco del convenio de cooperación firmado entre la URT-FAO-SUECIA, también desarrolló la primera encuesta de satisfacción al ciudadano que le permitió a la entidad conocer la percepción que tienen los ciudadanos que acceden a los servicios de la URT, se identificaron los aciertos y desaciertos en términos de atención y aquellos puntos que la entidad debe fortalecer, la encuesta se realizó a través de dos instrumentos de recolección de información, diseño técnico con un tamaño muestral externo de 1.663 encuestas y 260 encuestas internas, y una aceptabilidad del 95%.
- Los procesos están documentados y fundamentados en el marco de la Constitución Política de 1991, Ley 489 de 1998, Decreto 2623 de 2009, Ley 962 de 2005, Ley, Ley 1474 de 2011, Decreto Legislativo 019 de 2012, Ley 1437 de 2011, documentos CONPES 3649, 3785 de 2010 y 2013 respectivamente, Decreto 1151 de 2008, todas estas normas directamente relacionadas con la obligatoriedad de la Administración pública de garantizar los estándares de calidad en la prestación de los servicios a la ciudadanía.
- Implementación de la Estrategia de Atención a Víctimas en el Exterior, la cual se enfatiza en el acompañamiento a las víctimas para solicitar la inscripción en el Registro de Tierras Despojadas y Abandonadas Forzosamente, establecer estrategias para la atención a través de las oficinas consulares de la Cancillería Colombiana. Así mismo, adelantar procesos de inducción y/o cualificación profundizando en la orientación, atención, acompañamiento y debido registro de las víctimas en la reclamación de la restitución de los predios que les fueron despojados o dejaron abandonados forzosamente, por causa del conflicto armado interno. En este sentido se adelantan campañas de divulgación en otros países, para la orientación a las víctimas, la divulgación de su derecho a la restitución y sobre los mecanismos de acceso a los procedimientos de restitución, garantizar el flujo eficiente de información entre las entidades, guardando los principios de seguridad, confiabilidad y confidencialidad que estipula la legislación colombiana. Dentro de la estrategia, el 29 de Abril del 2014 se llevó a cabo el lanzamiento de la Guía de Orientaciones Generales sobre Atención, Asistencia y Reparación para Colombianos Víctimas en el Exterior en el marco de la Ley 1448 de 2011, a su vez en el año 2015 se realizaron jornadas en el consulado de Miami en EEUU, y Ecuador.

2. Vinculación de la Experiencia Innovadora con la Categoría Seleccionada Por favor, explique la relación existente entre la Experiencia Innovadora y la Categoría seleccionada en forma breve y concisa (No más de 300 palabras):

Nuestra propuesta está encaminada en centrar la mirada en el Servicio al Ciudadano de la Restitución como un proceso social que implica reconocer, recuperar y analizar las experiencias que se generan alrededor de la articulación de los procesos sociales, de la participación de todos los actores que inciden en el, para facilitar y mejorar la toma de decisiones con Estrategias y Acciones encaminadas a garantizar el derecho a la restitución como parte de la reparación integral de las víctimas; es así que se ejecutan acciones para la participación democrática, oportuna, eficaz y adecuada desde un enfoque Diferencial y de Derechos a partir de las siguientes líneas: (i) ENFOQUE PSICOSOCIAL, esta línea de acción tiene como objetivo garantizar el acompañamiento a las víctimas desde un enfoque que tiene como elemento central la reconstrucción del Proyecto de Vida de las familias.; (ii) PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN Y EL FORTALECIMIENTO DEL TEJIDO SOCIAL; su objetivo es la construcción de una estrategia de participación a nivel nacional y regional que permita establecer canales de concertación y comunicación entre las víctimas, organizaciones y comunidades; (iii) IMPLEMENTACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL, esta línea de acción tiene como objetivo la construcción e implementación de criterios encaminados a garantizar la atención preferencial de los sujetos de especial protección: mujeres, niños, niñas y adolescentes, población en condición de discapacidad, personas de la tercera edad y comunidades étnicas, en la política de restitución de tierras. (iv) PARTICIPACION Y FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION AL SERVICIO DEL CIUDADANO. Que complementan, coadyuvan e innovan para que los ciudadanos sientan que son un todo en nuestra Entidad, se cuenta con la caracterización de su población a partir de su entorno socio demográfico, amparado en las políticas públicas de atención y servicio, infraestructura, accesibilidad para nuestra población de mayor vulnerabilidad adultez, menores, género y situación de discapacidad que finalmente se mantenga la corresponsabilidad entre ciudadano y entidad y con efectos trasladables a nuestro objetivo primordial. Todo lo anterior con ENFOQUE DE ACCIÓN SIN DAÑO. (v) NOS PREOCUPAMOS POR MANTENER INFORMADOS A NUESTRA COMUNIDAD: A través de documentos (abc), Una indispensable y concisa guía para entender

mejor el proceso de tierras. ¿Con qué argumentos se justifica? ¿Qué factores lo están impulsando? ¿Y qué alternativas tienen las personas y comunidades para recuperar el control de sus tierras y territorios? se define como aquellas actividades que desarrollan todas las formas de productividad para construir futuros rurales basados en prácticas agrarias económicamente viables y respetuosas con el medio ambiente.

3. Vinculación de la Experiencia Innovadora con los Criterios de Evaluación A continuación, le solicitamos que proporcione información específica que será valorada por el Jurado Especial. Le pedimos por favor brevedad, y en lo posible proporcionar datos e información específicos: a. Originalidad. Creación de procesos dentro de la Administración Pública sobre la base del conocimiento y experiencia que tenga carácter inédito y transformador. A través de este criterio, se busca estimular la creatividad de los gestores públicos en la solución de problemas cotidianos relacionados al quehacer estatal. Precise la siguiente información: ¿Quién ideó la Experiencia Innovadora? (No más de 300 palabras). Por favor tomar en cuenta: - Informe de Consultoría- Propuesta Política- Funcionarios de la misma entidad

A través del liderazgo, la capacidad y conocimiento de la Alta Dirección (Director General) teniendo en cuenta que es una necesidad sentida de nuestros ciudadanos; de esta manera se cuenta con el desarrollo de esta estrategia a través de la Secretaria General - Grupo de Atención al Ciudadano, todo lo anterior con incidencia en aportar cada día a la construcción de Paz del País. A partir de una única ruta de servicio que simplifique los trámites, haga la vida más amable y dignifique la atención con accesibilidad y sin barreras.

Describa los elementos que hacen que la Experiencia Innovadora en gestión pública de su entidad sea innovadora (No más de 300 palabras): Por favor, tomar en consideración la siguiente información: - Viabiliza poblaciones no atendidas - Primera vez que una Administración Pública se ocupa del tema - Cuenta con un inédito apoyo del sector privado - Involucra en la gestión, por primera vez, a los ciudadanos - Otros datos que ayuden a explicar el carácter inédito y transformador de la Experiencia Innovadora

Nuestro proyecto es innovador: Porque goza del dinamismo, continuidad, presencia regional, territorial y municipal a través de un modelo de trabajo, con una visión hacia el uso apropiado de los recursos propios y coadyubancia de Cooperación Internacional, que permite visionar posibilidades cada vez más ambiciosas y de alternatividad, se ha llevado a cabo así:

- a. La Planeación para aumentar las probabilidad del cambio deseado hacia nuestra población objetivo, que sea duradera y con mejores prácticas desde lo sustancial a lo formal.
- b. Se cuenta con una oferta institucional en todo el territorio nacional
- c. Mantenemos el derrotero: cultura de legalidad, transparencia, publicidad frente a todos los actos inherentes al proceso
- d. Soluciones tecnológicas dinámicas y confiables
- e. Recurso humano con sentido de pertenencia y comprometido con la real situación de nuestros ciudadanos.
- f. Cohesión con entes gubernamentales y población en general

¿Existieron algunos antecedentes de la Experiencia Innovadora?, ¿en la misma entidad u otras entidades? (No más de 300 palabras).

Es una experiencia que por su especificidad es el producto de un querer y clamor Nacional, entonces contamos con una Voluntad Gubernamental, de un consenso interdisciplinario, de la creatividad, de un estudio de buenas prácticas de otras entidades del sector público y privado, a su vez con el apoyo interinstitucional de entidades locales, nacionales, organismos internacionales y establecimientos educativos, con valiosos resultados, ganando cada vez más el reconocimiento de los ciudadanos y autoridades por ser una política pública diferenciadora por el restablecimiento de los derechos de las víctimas de despojo o abandono forzado del país y el mejoramiento de las condiciones del territorio.

b. Impacto Ciudadano. Implica demostrar que la innovación repercute en un mayor beneficio a la ciudadanía. Por ejemplo, tiempo menor de espera, información en un lenguaje claro y sencillo, procesos simplificados, etc. Precise la siguiente información: Población(es) beneficiaria(s) objetivo. Precise datos cualitativos (quiénes). De no ser determinable. por favor precise la forma en la que se benefician los(as) ciudadanos(as) (No más de 300 palabras).

Nuestra Entidad se dirige como eje principal y misional a las víctimas de despojo o abandono forzado de sus tierras producto del conflicto armado, adicionalmente involucra entidades no gubernamentales, entidades de la rama ejecutiva, legislativa, judicial y entes de control, entre

otras.

Población(es) beneficiaria(s) objetivo. Precise datos cuantitativos (cuántos - directos e indirectos). De no ser determinable. por favor precise la forma en la que se benefician los(as) ciudadanos(as) (No más de 300 palabras).

Nuestra Entidad se dirige como eje principal y misional a las víctimas de despojo o abandono forzado de sus tierras producto del conflicto armado, adicionalmente involucra entidades no gubernamentales, entidades de la rama ejecutiva, legislativa, judicial y entes de control, entre otras y que se reflejan en las cifras que se relacionan:

- PQRS y denuncias: 9.500
- Solicitudes de registro: 72.000
- Solicitudes de registro en trámite: 7.000

Explique, ¿cómo se beneficia a los(as) ciudadanos(as) (No más de 300 palabras). Por favor, tomar en cuenta la siguiente información: - Menores tiempo de espera - Reducción de costos de trámites - Mejora de condiciones de vida de ciudadanos(as) en diferentes dimensiones

Es una acción conjunta:

- a. Con las instituciones, organizaciones sociales y demás actores del Sistema.
- b. Todos los procesos de reconstrucción están enmarcados en los proyectos de vida individual, familiar y comunitaria, en escenarios que promuevan las capacidades, autonomía y dignidad de las personas y familias afectadas, para superar las vulneraciones de derechos que hayan resultado del conflicto armado y la situación de emergencia humanitaria.
- c. Se construye y fortalece en cada caso las capacidades locales para la paz y la reconciliación.
- d. Atención personalizada con capital humano idóneo para garantizar que la estadía del ciudadano cuente con los estándares de atención, con calidad y oportunidad.
- e. Visibilidad y publicidad de todos y cada uno de los trámites para evitar actos de corrupción y riesgos.
- f. Todos los trámites son gratuitos.
- g. Se cuenta entre con el componente de Inversión "520-1100- 2- 11 Implementación programa de restitución de tierras rurales a las víctimas del despojo y/o abandono de Predios Nacional".

¿Cuenta con indicadores cualitativos que así lo demuestren? Especifique, por favor (No más de 300 palabras):

A través de jornadas de capacitación y sensibilización a víctimas y ciudadanía, afianzar la cultura de servicio,

¿Cuenta con indicadores cuantitativos que así lo demuestren? Especifique, por favor (No más de 300 palabras):

A través de los diferentes planes acogidos por la entidad y los dispositivos dispuestos en cada una de nuestras sedes, se cuenta en tiempo real con estadísticas medibles en cuanto: Personas atendidas para trámites, servicios, seguimiento al número de personas atendidas a través de los canales presenciales, telefónicos y número de zonas macrofocalizadas y microfocalizadas.

c. Replicabilidad. Se refiere a la capacidad de replicabilidad de la Experiencia Innovadora en otros países de las Américas. Para tal efecto, deberían ser valorados la posibilidad de adaptación de los procesos administrativos a otros contextos institucionales, accesibilidad de la financiación, condicionamientos políticos y sociales, etc. Precise la siguiente información: ¿Por qué la Experiencia Innovadora de su Entidad es susceptible de ser replicada por otras entidades? (No más de 300 palabras) Por favor, tomar en consideración lo siguiente: - Adaptabilidad a instituciones de diferentes dimensiones - No requiere de mucho presupuesto - Fácil manejo de posibles conflictos de diversa índole al tratarse de una iniciativa demandada y de uso común - No requiere de mucho personal - Capacitación del personal se realiza de forma sencilla - Otros aspectos que considere pertinentes

- a. Nuestro proyecto es susceptible de ser aplicado en otras entidades de diferente dimensión en cuanto aspecto de humanización del servicio, restablecimiento de derechos con los más altos índices de confidencialidad y seguridad jurídica.
- b. También porque contamos con aspectos diferenciadores como enfoque diferencial, psicosocial, acción sin daño.

- c. Porque países en conflicto pueden contar con una experiencia exitosa de trabajo en equipo, con una adaptación a una realidad local.
- d. Se cuenta con un grupo de trabajo especializado con capacidad de replica por su alto nivel profesional, de habilidades y competencias.
- e. Procesos documentados, cifras concretas, identificación de grupos focales a partir de métodos simplificados.

¿Qué elementos centrales deberían ser considerados antes de que la Experiencia Innovadora sea replicada en otras entidades? Por favor, explique (No más de 300 palabras):

Es un trabajo de restitución y humanización del servicio, por que cobra especial importancia la información comunitaria, que le permite a la Entidad estudiar las reclamaciones con mayores elementos de juicio, donde no sólo se tiene en cuenta la información institucional sino de aquellos sucesos que de manera directa o indirecta inciden en la población y estas fuentes constituyen una valiosísima prueba de carácter documental que hemos denominado contexto de violencia. "Porque quien no conoce su historia está condenado a repetirla".

- a. Estructura de un Plan de trabajo
- b. Disponibilidad de presupuesto para ofrecer recursos físicos y humanos
- c. Estructura organizacional
- d. Voluntad y conciencia gubernamental
- e. Liderazgo y capacidad organizativa
- f. Conciliación y dignificación de servicio

d. Eficacia. Hace referencia a la capacidad de medir/alcanzar los resultados esperados por medio de la Experiencia Innovadora, en función a los objetivos que se han propuesto en una determinada política pública (entendida en sentido amplio como programa, actividad, proceso, etc). Precise la siguiente información: ¿Cuáles fueron los plazos que se consideran desde el inicio de la política pública?, ¿se cumplieron? (No más de 300 palabras)

Es una propuesta concebida por diez (10) años, de los cuales se han recorrido cuatro (4) años; que permiten establecer coherencia entre lo planeado y ejecutado, muestra de ello se refleja en resultados con cifras, cronogramas, planes de acciones, planes de mejora. Es la materialización de un clamor ciudadano hecho realidad, donde se vislumbra un retorno y/o compensación o en el mejor de los escenarios alternativas en el ámbito de la agricultura.

Precise por favor, los resultados obtenidos, en datos cualitativos (No más de 300 palabras):

Son resultados comparables, de aceptabilidad, confianza, seguridad como un factor esencial de la realización de los logros hasta hoy existentes. Altos niveles de satisfacción y participación ciudadana en la gestión, eficiencia administrativa.

Precise por favor, los resultados obtenidos, en datos cuantitativos (No más de 300 palabras):

- a. Desarrollo de una estrategia de cualificación del servicio
- b. Soluciones tecnológicas exclusivas del trámite y servicios
- c. Liderazgo, credibilidad y "verdadera revolución" en el marco histórico de la política agraria en Colombia. Con alternativas que tienen las personas y comunidades para recuperar el control de sus tierras y territorios
- d. Se constituye un hito en la defensa y garantía de los derechos humanos en Colombia, que se cife a los estándares internacionales y que además expresa la voluntad de una sociedad que se congregó para debatir y concertar una ley incluyente, viable y responsable, que es hoy la esperanza para el logro de la reconciliación nacional y de la prosperidad.
- e. Acciones que proporcionan bienestar y contribuyen a mitigar el dolor de las víctimas.
- f. Números de puntos de atención presencial (17 Direcciones territoriales y 9 sedes alternas).
- g. Sistema de información de PQRS (plataforma tecnológica CRM).
- h. Sistemas de seguimiento de atención presencial (24 Digiturnos).
- i. Operación de dos (2) Kioscos virtuales en el exterior.
- j. Equipo humano cualificado

¿Cuál fue el medio de evaluación de la política pública innovadora? (No más de 300 palabras)

La experiencia fue evaluada por el Departamento Administrativo de la Función Pública "Mención de Honor a la Excelencia". Y nos encontramos en el proceso de evaluación por parte del Departamento Nacional de Planeación. Por su parte la entidad cuenta con una Oficina de Control Interno que goza de un equipo interdisciplinario para comprobar, verificar que la política pública enfocada al ciudadano se cumpla conforme a lineamientos legales y con los más altos estándares. También con un modelo Integrado de Planeación y Gestión que tiene como objetivo simplificar y racionalizar la labor en la generación y presentación de planes, reportes e informes. Igualmente armonizar y articular las diferentes estrategias, políticas y planes orientados al cumplimiento de la misión y prioridades, proporcionando lineamientos para su implementación e inclusión en el ejercicio de la planeación sectorial e institucional, tanto cuatrienal como anual. Simultáneamente se nos evalúa a través de los sistemas gobierno en Línea GEL, FURAG, SISTEDA.

Si pudiera dar una opinión sobre los resultados obtenidos a través de la Experiencia Innovadora: ¿Diría Ud. que los resultados obtenidos han sido de mayor, regular o menor impacto? Por favor, explique (No más de 300 palabras):

Los resultados obtenidos se consideran de mayor impacto, teniendo en cuenta que es un proceso riguroso, progresivo, donde hay participación activa de varios actores tanto internos como externos comprometidos, con responsabilidad y conciencia de los retos, riesgos que se asumen; nuestra experiencia se constituye en un material muy valioso para la reflexión sobre la eficacia de un sistema de servicio y los resultados ofrecen una buena oportunidad para examinar el impacto de la política de restitución nacional y territorial. Con ideales y con lo cual se ha incursionado en zonas de poca accesibilidad como consecuencia del conflicto armado sumado a que familias enteras hayan retornado a su lugar de origen con mejor calidad de vida.

¿En qué medida se solucionó el problema público inicial? (No más de 300 palabras)

Esta primera observación y experiencia nos muestra la inmensa distancia de oportunidades que se abren a nuestros ciudadanos, dependiendo de su ubicación rural o urbana. Es claro que los promedios departamentales hacen referencia de 6.500.000 de desplazados de municipios pequeños en población y recursos, con porcentajes significativos de población campesina y eventualmente con muy pocas oportunidades de acceder a nuestro sistema, ello permitió desplegar todo un equipo humano en todo el territorio nacional, la apropiación de recursos para incursionar en aquellos sectores de poca accesibilidad y así de esta manera llegar de cara al ciudadano, a través de la tecnología, al mismo tiempo concretar registros. Simultáneamente establecer estrategias de mejoramiento, adaptación de mejores prácticas y metodologías, ahondar en el análisis de los datos, que resulten comparables en igualdad de condiciones demográficas y presupuestales, acceso a la información con transparencia, capacitaciones y fortaleza institucional.

e. Eficiencia. Se refiere a la capacidad de la Administración Pública para ordenar sus procesos de tal forma que éstos optimicen sus recursos (financieros, humanos, etc); y a su vez, generen mayores y mejores resultados. Precise la siguiente información: Presupuesto General de toda la Entidad y Presupuesto de la Experiencia Innovadora postulante ¿Se ejecutó todo el Presupuesto? (No más de 300 palabras)

El presupuesto para el establecimiento de la política pública en inversión y funcionamiento es de \$224.444.760.000. Para la vigencia 2014 se contó con una apropiación de recursos de 162.021.850.478 con un porcentaje de ejecución de 91.2%.

Número de personas de la Entidad y Número de las personas involucradas en la Experiencia Innovadora postulante (No más de 300 palabras)

- a) Número de personas en la Entidad: 2.163
- b) Para la implementación de la política pública tanto del nivel central como territorial de lo que equivale al 8% del total de colaboradores.

El equipo conformado para llevar a cabo esta experiencia:

Director General
 Secretario General y su Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano del nivel central y territorial
 Directores Técnicos Misionales
 Directores territoriales

Si pudiera dar una opinión sobre el costo-beneficio de la aplicación de la Experiencia Innovadora, ¿diría Ud. que es positiva? (No más de 300 palabras)

- Los conocimientos de todo nuestro equipo de colaboradores sobre lo que hacían y su dedicación lograron fielmente crear confianza hacia nuestro público objetivo
- El ánimo positivo y emprendedor, la perseverancia y algunas acciones estratégicas, utilizando la asistencia técnica de externos, fue generando resultados positivos y gran satisfacción por la labor realizada y que finalmente es trasladada a una población sentida.
- Las normativas son un elemento, que contribuyó a que todos los procesos estén regulados lo que se refleja en efectos positivos sobre la demanda de nuestros servicios, es así que todos nos fuimos involucrando en el vaivén porque se ven los resultados.
- El mayor avance, la generación de una comunidad dignificada, con espacios de encuentro cálido, oportuno y de resultados, sumados a una infraestructura que generó una cercanía inédita entre los colaboradores y ciudadanos, y lo que redundó en un mejoramiento en la cultura organizacional.
- Seguridad y confiabilidad de los trámites y servicios.

¿Qué dificultades encontró en el proceso de implementación de la Experiencia Innovadora y qué hicieron para superarlas? (No más de 300 palabras) Asimismo, precise por favor la siguiente información: - Dificultades presupuestales - Dificultades políticas - Dificultades sociales- Otras (Explicar, por favor)

- Resistencia al cambio
- Seguridad para las víctimas
- Trámites complejos
- Contar con estrategias y herramientas para abordar una oportunidad de retorno, de creer en lo público y la ausencia de una visión compartida, un proyecto común que apasione, o un líder que mantenga la construcción de significados en torno a una visión dentro del contexto de víctima.

f. Complejidad del problema que soluciona. Hace alusión a la complejidad del problema y de la solución que desde la Administración Pública se puede dar. En ese sentido, son más valorados las experiencias innovadoras que tienen que ver con el manejo central de la Administración Pública, aquellas que involucran a una mayor población, aquellas están relacionadas con la administración de problemas en múltiples niveles de gobierno y mancomunidades, etc. Precise la siguiente información: ¿Por qué su Experiencia Innovadora es compleja? Explique (No más de 300 palabras): Por favor, tomar en consideración los siguientes datos: - Involucra poblaciones disímiles y grandes - Involucra distintos niveles administrativos - Escasez de Recursos - Esfuerzo adicional por concertar con diferentes actores para implementar la experiencia, ¿con quiénes fue necesario coordinar? - Contexto superlativamente hostil para el trabajo de las entidades públicas - Otros (Por favor, explique)

Es un experiencia compleja, porque es la materialización efectiva de los derechos de las víctimas del conflicto armado interno en el territorio, de tal suerte la entidad ha contado con el apoyo permanente de la red institucional y con la confianza decidida de las víctimas, cuya voluntad para participar de éste proceso, se constituye como un factor esencial de la realización de los logros hasta hoy existentes y que los mismos permanezcan en el tiempo como uno de los pilares del Estado Colombiano en la reivindicación con las víctimas; se convierte en oportunidades para implementar prioritariamente una política a través de la cual se busca resarcir los derechos sobre la propiedad y la tierra de aquellos campesinos, pobladores, mujeres, hombres y niños; que por causa del conflicto y la violencia fueron despojados de sus tierras u obligados a abandonarlas, ocasionando una ruptura histórica del vínculo con sus orígenes y su tierra.

g. Sustentabilidad de la Experiencia Innovadora. Implica el nivel de "enraizamiento" de la Experiencia Innovadora que la haga capaz de mantenerse en el tiempo, a cambios políticos de la administración, cambios institucionales y organizativos, financiamiento, grado de compromiso de las autoridades y funcionarios(as) gubernamentales, etc. Precise la siguiente información: Tiempo de implementación de la Experiencia Innovadora (No más de 300 palabras):

Diez (10) años, sin embargo cada vigencia fiscal, a través de los procesos informativos como rendición de cuentas, a través de comités comunitarios, se planea y se visibiliza estrategias públicas para responder con capacidad organizativa frente a la necesidades reales de respuesta.

Número de años con Presupuesto asegurado (precisar horizontes presupuestales de 1, 5, 10 años) (No más de 300 palabras):

Es una entidad adscrita al Ministerio de Agricultura, con autonomía administrativa, personería jurídica y patrimonio independiente y se garantizan a través de los Planes Nacionales de Desarrollo 2010-2014 y 2015-2018, cada vigencia fiscal promueve la sustentabilidad de la estrategia y a enfrentarnos a retos importantes y a metas ambiciosas.

Número de administraciones que la han seguido desarrollando (No más de 300 palabras):

Esta Entidad solo ha tenido un Director General, Dr. Ricardo Sabogal Urrego, quién ha sido el gestor, pionero que garantiza confianza, y una entidad que ha hecho una realidad el retorno de nuestras familias colombianas; es un trabajo colaborativo y continuo con resultados tangibles y de dignificación.

Origen del Presupuesto ¿Público o Privado) (No más de 300 palabras):

Origen de presupuesto: Es público

Reconocimiento Legal de la Experiencia Innovadora que la haga obligatoria en el tiempo (No más de 300 palabras):

La ley de Víctimas 1448 de 2011, una estructura organizativa con visión, procesos documentados, con un sistema integrado de gestión, somos vigilados por la Contraloría General de la República, Procuraduría General, contamos con actores (líderes, veedores) activos participes de la gestión, somos una entidad al servicio de la comunidad, contamos con recursos que nos miden por la ejecución presupuestal a través de Ministerio de Hacienda. Acompañamiento y seguimiento de cooperantes.

Otra información que comprenda la Sustentabilidad de la Experiencia Innovadora postulada (No más de 300 palabras):

Continuidad de un modelo de trabajo colaborativo con visión hacia el uso apropiado de los recursos que sea transferible a otros espacios, continuidad en las acciones que posibilitan un desarrollo futuro. Tenemos la firme convicción y conciencia que hoy el Estado Colombiano está preparado para aplicar con justicia y eficiencia la Ley de Víctimas y de Restitución de Tierras, mantener un relacionamiento directo y productivo con la institucionalidad de la región, a través de la suscripción de convenios que permiten garantizar una política pública como el desarrollo humano de cada zona del país, el apoyo mutuo con entidades locales, nacionales, organismos internacionales y establecimientos educativos, obtenido valiosos resultados, ganando cada vez más el reconocimiento de los ciudadanos y autoridades civiles como un entidad que propende por el restablecimiento de los derechos de las víctimas de despojo o abandono forzado. Contamos con datos históricos y cifras que dan fé de la real situación de la población objeto de esta experiencia. Reducir la transmisión generacional del trauma mediante el desarrollo de metodologías creativas. Mejorar el criterio en la toma de decisiones, respeto por la diversidad ideológica, cultura, raza.

h. Perspectiva de Género. Implica determinar como la Experiencia Innovadora sometida a concurso impacta de forma diferenciada en hombres y mujeres, y cómo las Administraciones Públicas han adaptado sus procesos internos en la planificación, implementación, evaluación y monitoreo para atender esta realidad. Por favor, precise la siguiente información: Precise la siguiente información: Al momento de diseñar y planificar la Experiencia Innovadora se tomó en cuenta la realidad de mujeres y hombres y se consideró que ésta podría impactarlos de forma diferenciada? (No más de 300 palabras)

La Planeación y el diseño de la política pública está dirigida sin exclusión, es una permanente de la entidad revisar, ajustar sus procesos a la real situación de cada región, se cuenta con la caracterización de nuestros ciudadanos y cada población en su condición, cuenta con la descripción de servicios dirigidos a:

- Niños, niñas, adolescentes
- Madres cabeza de familia
- Adultos mayores
- Comunidades raizales

- Comunidades étnicas

¿La iniciativa ha considerado un porcentaje diferencial de hombres y mujeres en su administración e implementación? De ser el caso, indique cifras, por favor (No más de 300 palabras):

Se ha considerado un porcentaje diferencial de hombres y mujeres
En un total de 163 colaboradores el 40% es representado por mujeres y el 60% por hombres.

¿Los cargos directivos son ocupados por hombres y mujeres?, ¿Existió algún mecanismo de selección específico como cuotas?. De ser el caso, por favor, indique cifras (No más de 300 palabras):

Con una participación del 61.1% de hombres y 38.9% de mujeres.

¿La Experiencia Innovadora cuenta con una Estrategia explícita/institucionalizada de acción afirmativa o discriminación positiva con los beneficiarios atendiendo las diferencias de género? Por ejemplo: servicios diferenciados, horarios especiales para madres de familia, entre otros. Explique cuáles, por favor (No más de 300 palabras):

Cada región por su dinámica, cuenta con horarios que garantiza una atención ininterrumpida, se manejan sistemas de comunicación en línea 018000124212 7X24; se cuenta con espacios salas infantiles que permiten garantizar una atención tranquila, mientras sus niños gozan de estos espacios. Se tienen estudios preliminares de 3 casos de comunidades negras que representan 1.247 familias potenciales sujetos de restitución de derechos étnicos. 9 pueblos indígenas y 10 consejos Comunitarios que corresponden 7.917 familias.

¿La Experiencia Innovadora ha considerado un porcentaje diferencial de hombres y mujeres entre sus beneficiarios? De ser el caso, indique cifras, por favor (No más de 300 palabras):

A quienes nos dirigimos conforme a las cifras, la población que accede a la oferta institucional se distribuye porcentualmente del 40% de mujeres y 60% de hombres.

¿A considerado la Experiencia Innovadora algún método de monitoreo y evaluación distinta para determinar cómo impacta diferencialmente a hombres y mujeres? Si es así, se cuenta con alguna estrategia adoptada para superar las dificultades? (No más de 300 palabras)

El Grupo de Gestión de Desarrollo y talento Humano en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación se encuentran desarrollando una estrategia que permita mantener un equilibrio de cuotas en cuanto a la participación de mujeres y hombres al interior de la Entidad y que permita el fortalecimiento de los procesos.

DECLARACIÓN DE LOS(AS) PARTICIPANTES

| | |
|-----------------------------------|---|
| Nombre del Representante Legal: | JESUS RICARDO SABOGAL URREGO |
| Cargo: | Director General |
| Teléfono: | 3770300 Bogotá D.C. |
| E-mail: | ricardo.sabogal@restituciondetierras.gov.co |
| Nombre de la persona de contacto: | Miguel Andres Franco Lemus |
| Cargo: | Secretario General |
| Teléfono: | 3770300 Ext. 1103 |
| E-mail: | miguel.franco@restituciondetierras.gov.co |

He leído y acepto los términos y condiciones descritos anteriormente en relación al Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva - Edición 2015

Yes