

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS		PAGINA 1 DE 21
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO		VERSIÓN: 2

**INFORME DE EVALUACIÓN AL CUMPLIMIENTO Y ATENCIÓN PRESTADA A LAS
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RADICADOS A LA UNIDAD**

Periodo: 01 febrero a 31 agosto de 2020

CÓDIGO DEL INFORME No. IL-20-24

**DIRIGIDO A. Director General, Subdirectora, Secretario General, Directora
Jurídica de Restitución**

Septiembre 30 de 2020

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS		PAGINA 2 DE 21
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO		VERSIÓN: 2

Contenido

1. OBJETIVO DEL INFORME	3
2. ALCANCE.....	3
3. CRITERIOS DE EVALUACION	3
4. METODOLOGIA DE EVALUACION	4
5. RESULTADO DEL ANALISIS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION	4
6. RECOMENDACIONES.....	15
7. CONCLUSIONES.....	16
8. ANEXOS	17

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS		PAGINA 3 DE 21
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO		VERSIÓN: 2

1. OBJETIVO DEL INFORME

Realizar seguimiento al trámite y atención de las peticiones, quejas y reclamos radicados en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas de conformidad con la normatividad vigente.

2. ALCANCE

El informe presenta la oportunidad de respuesta de las PQRS recibidas en la Unidad del periodo comprendido entre 1 febrero al 30 de agosto de 2020; el seguimiento a las mejoras del Módulo PQRS – STRATEGOS y las acciones implementadas servicio al ciudadano en el marco de la pandemia.

3. CRITERIOS DE EVALUACION

- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1474 de 2011. Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. “...La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”.
- Decreto 648 de 2017. Artículo 2.2.21.5.3 De las oficinas de control interno. Las Unidades u Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces desarrollarán su labor a través de los siguientes roles: liderazgo estratégico; enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, relación con entes externos de control.
- Decreto 648 de 2017. Artículo 2.2.21.4.7. Relación administrativa y estratégica del Jefe de Control Interno o quien haga sus veces. El jefe de la oficina de control interno o quien haga sus veces dependerá administrativamente del organismo en donde ejerce su labor; por lo tanto, deberá cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad sus funciones y cumplir con las políticas de operación de la respectiva entidad.
Parágrafo 1°. Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal al representante legal de la entidad y al comité de coordinación de control interno y/o comité de auditoría y/o junta directiva, y deberán ser remitidos al nominador cuando éste lo requiera.
- Decreto 4801 de 2011. Por el cual se establece la estructura interna de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas.
- Resolución 00168 de 2017. Por la cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión, y se establecen los niveles de responsabilidad y autoridad.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS		PAGINA 4 DE 21
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO		VERSIÓN: 2

- Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017. Modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Resolución 00538 de Julio de 2018. Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas y se deroga la Resolución 475 de 2013.
- Decreto 338 de 2019. Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía Servicio al ciudadano y racionalización de trámites en el marco del COVID-19. Mayo 2020.
- Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo 2020. Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

4. METODOLOGIA DE EVALUACION

La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento con base en la información reportada por el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, la consultada en el Sistema de Información STRATEGOS-Modulo de PQRS y la Pagina Web de la Unidad.

- Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano. Base PQRS del periodo evaluado (1 febrero al 30 agosto 2020), gestión uso y apropiación del sistema de información a los enlaces de PQRS de las dependencias de nivel control y territorial.
- Sistema de Información STRATEGOS: Base Excel de PQRS periodo evaluado
- Orientaciones relacionadas con el servicio al ciudadano en tiempos de pandemia, Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo 2020 y Guía Servicio al ciudadano y racionalización de trámites en el marco del COVID-19 del Departamento Administrativo de la Función Pública.

5. RESULTADO DEL ANALISIS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

Como resultado del análisis y consulta de las diferentes fuentes de información se describe el resultado así:

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS		PAGINA 5 DE 21
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO		VERSIÓN: 2

5.1 Acciones implementadas al servicio al ciudadano y racionalización de tramites en el marco de la pandemia.

El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano en ocasión a la pandemia, en cumplimiento a los lineamientos establecidos en el artículo 5 del decreto 491 del 28 de marzo 2020 y los consignados en la Guía Servicio al ciudadano y racionalización de trámites en el marco del COVID-19 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, informó a los ciudadanos respecto de los diferentes canales de atención, realzó la actualización de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, implementó demanda electrónica en nueve (9) oficinas y se reanudaron los términos de los procedimientos administrativos de inscripción en el Registro de Tierras Despojadas y Abandonadas Forzosamente, así como los trámites administrativos del Registro Único de Predios y Territorios Abandonados. A continuación, se encuentra de manera detallada cada aspecto:

Publicación página Web

Se informa a los grupos de interés de la Unidad de Restitución de Tierras que, en cumplimiento con los protocolos dispuestos por el Gobierno Nacional de trabajo en casa, para evitar la propagación del virus COVID – 19 y en aras de garantizar la atención ha dispuesto diferentes canales.

Canales virtuales:

- En la página web <https://www.restituciondetierras.gov.co/pqrds>, los usuarios podrán diligenciar el formulario web de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSD) y allí registrar sus inquietudes.
- A través del correo electrónico atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co, la Unidad de Restitución de Tierras también garantiza la atención de la ciudadanía.
- El chat interactivo y las videollamadas estarán disponibles a través de la aplicación WhatsApp a la que pueden acceder a través del siguiente vínculo: <https://wa.link/d68qpl>.
- A través de las cuentas en las redes sociales: en Twitter como @URestitucion; en Facebook como Unidad de Restitución de Tierras; y en Instagram como @restituciondetierras, la ciudadanía puede conocer todas las novedades acerca del proceso reconstitutivo y consejos útiles para evitar la propagación de la epidemia.

Líneas telefónicas:

- Por medio de la Línea telefónica: (57-1) 3770300 - 4279299, Línea Nacional: 01 8000 124212 y WhatsApp: 322 3463504 profesionales de la Unidad de Restitución de Tierras, del nivel central en Bogotá, estarán prestos a resolver cualquier duda. Las direcciones territoriales de la entidad también cuentan con las siguientes líneas telefónicas activas y correos electrónicos para la atención al público.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS		PAGINA 6 DE 21
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO		VERSIÓN: 2

En el acceso de Sistema de PQRSD <https://www.restituciondetierras.gov.co/es/web/guest/pgrds> el Ciudadano registra una petición incluye una nota relacionada con la Ampliación de términos para atender las peticiones.

“..... **Nota:** Se informa a la ciudadanía que respecto al decreto 491 de 2020 que obedece a las medidas de aislamiento social decretado por el gobierno nacional, los tiempos de respuesta de algunas PQRSD cambian según su tipología. Para más información y fines pertinentes, pueden consultar el decreto en el siguiente link: Decreto 491 de 2020”.

Actualizaron actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, del Componente 4. Atención a la Ciudadanía. <https://www.restituciondetierras.gov.co/planes-anticorrupcion>

4.2.3 Garantizar la continuidad de la atención mediante los canales establecidos, en la modalidad de trabajo en casa durante la contingencia COVID-19 a través de líneas celulares

4.2.4 Garantizar la continuidad de la atención mediante los canales establecidos, en la modalidad de trabajo en casa durante la contingencia COVID-19 a través de Whatsapp (chat y videollamada).

4.2.5 Garantizar la continuidad de la atención mediante los canales establecidos, en la modalidad de trabajo en casa durante la contingencia COVID-19 a través de las líneas 018000124212 y la 4279299 en las extensiones 1250 - 1253.

4.2.6 Garantizar la continuidad de la atención mediante los canales establecidos, en la modalidad de trabajo en casa durante la contingencia COVID-19 a través del canal virtual (correo electrónico) y radicación instantánea de entrada y salida, por caso.

Demanda Electrónica

La entidad anuncia que culminó la implementación de la Demanda Electrónica en las 22 oficinas, es de anotar que oficinas que se implementaron en tiempos de pandemia fueron: Bolívar, Cesar y la Guajira, Córdoba, Magdalena Medio, Magdalena, Nariño, Norte de Santander, Putumayo y Valle del Cauca – Eje Cafetero. <https://www.restituciondetierras.gov.co/web/guest/historico-de-noticias/-/noticias/1474325> y <https://www.facebook.com/RestitucionDeTierras/posts/3211818368897493>

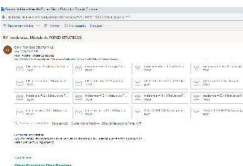


	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS		PAGINA 7 DE 21
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO		VERSIÓN: 2

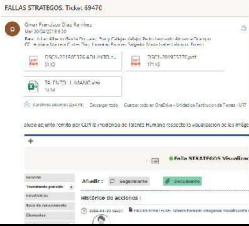
Es de anotar, que a través de la Resolución 00498 de 2020 del 22 de julio del 2020, la Unidad reanudó los términos de los procedimientos administrativos de inscripción en el Registro de Tierras Despojadas y Abandonadas Forzosamente, de que trata la Ley 1448 de 2011 y los Decretos Ley 4633 y 4635 de 2011, así como los trámites administrativos del Registro Único de Predios y Territorios Abandonados, suspendidos mediante la Resolución 307 del 27 de marzo de 2020, modificada por la Resolución 418 del 11 de junio de 2020.

5.2 Sistema de Información STRATEGOS

La Oficina de Control Interno, solicitó reporte al Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano de las Incidencias que presenta el Módulo de PQRS STRATEGOS. Es de anotar que algunas de las incidencias que encuentran en el cuadro son de conocimiento de la Oficina con ocasión a seguimientos realizados durante la vigencia 2019 que se visualizan en la columna Observación OCI. Ver cuadro:

Fecha Número de Ticket o GLPI Incidencia Estado Observación Grupo Atención y Servicio al Ciudadano Observación OCI					
21/08/2020	2020-ITS- 014	Interfaz para revisar las PQRS que aparecen como fallidas /Sucede que al descargar las PQRS en módulo de strategos cuando se cruzan con Docma hay un inconveniente ya que no pasan todas las solicitudes que se radican en la descarga de un aplicativo vs el otro en estos casos como en strategos se hace la descarga final siempre quedan faltando casos respecto de la descarga del aplicativo Docta; lo cual hace que tengamos que crear dichos casos restantes manualmente.	En ejecución-PENDIENTE	Aún persiste el error.	El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano comunica a la Oficina de Control Interno mediante correo electrónico de fecha 23/04/2019, las incidencias relacionadas: • Motor de búsqueda • Duplicidad de reportes • Redireccionamiento • Faltantes por interoperabilidad DOCMA 

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS		PAGINA 8 DE 21
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO		VERSIÓN: 2

Fecha Número de Ticket o GLPI Incidencia Estado Observación Grupo Atención y Servicio al Ciudadano Observación OCI					
21/08/2020	2020-ITS- 015 / 2020-ITS-003	Revisar que no se puedan repetir tipo de casos. /la idea de este requerimiento es que en strategos en el módulo de PQRS - Estructura – Modificar tipo de caso. el sistema permita actualizar el último cambio que se le haga a las opciones de tipo, subtipo y observación, dado que en la actualidad se parametrizan y el cambio no se ve reflejado.	Finalizado - falta pequeña implementación	Ya está solucionado de acuerdo con pruebas realizadas, sin embargo, para la finalización del ticket, ITS se comprometió en implementar un mensaje informativo en la creación de los tipos de casos PQRS. Una vez se encuentre este requerimiento al 100%, se procederá a cerrar la incidencia en el aplicativo.	La Oficina de Control Interno realiza seguimiento a esta incidencia en el Plan 737.
25/08/2020	2020-ITS- 022	Validar la visualización correcta de los adjuntos en el flujo del módulo. / Se pretende que con esta incidencia se puedan Validar correctamente los adjuntos en el flujo del módulo que pasan de Docma a Strategos	En ejecución- PENDIENTE 01/08/2020	Aún persiste el error.	El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano copia reporte de incidencia a la Oficina de Control Interno mediante correo electrónico de fecha 30/04/2019. 
21/08/2020	2020-ITS- 016	27) Se están presentando Inconvenientes en las fechas de vencimiento de términos en el formulario de PQRS, evidenciando el 1970 como error en ese parámetro. -Buenas tardes con la presente se quiere reportar la inconsistencia que se está presentando en el módulo de PQRS del aplicativo Strategos desde el 11 de junio generando un riesgo muy alto. lo que sucede es que en la fecha de Vencimiento salen fechas de 1970 lo cual no es normal. esto teniendo en cuenta que se afectan los términos de las peticiones y podría generar aspectos legales para la entidad de no reportar bien estas.	En ejecución- PENDIENTE 11/06/2020	Aún persiste el error.	N.A.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS		PAGINA 9 DE 21
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO		VERSIÓN: 2

Fecha Número de Ticket o GLPI Incidencia Estado Observación Grupo Atención y Servicio al Ciudadano Observación OCI					
21/08/2020	2020-ITS- 018	29) El archivo adjunto en PDF se deje visualizar tanto en la opción "VER PQRS" como en la de "EDITAR", en el módulo de PQRS D STRATEGOS.	En ejecución- PENDIENTE 01/08/2020	Aún persiste el error.	N.A.
25/08/2020	2020-ITS- 020	33) Cargue Del Formulario Web A La Página De La Entidad. / Los Radicados Wpqrsd No están Pasando Como Deben Funcionar A Docma Y Cargar Posteriormente En Strategos La Idea Es Que La Plataforma Migre La Informacion A Docma Y Posteriormente A Strategos.	En ejecución- PENDIENTE	Aún persiste el error.	N.A.
20/08/2020	2020-ITS- 011	PDF indexación Docma Strategos /Todas las personas que Radican presentan el inconveniente con PDFS y documentos que se indexan los cuales no pasan a strategos ni se dejan visualizar	En ejecución- PENDIENTE 15/06/2020	Aún persiste el error.	Ítem 022
10/09/2020	2020-ITS- 033	Redes sociales / De acuerdo con la construcción del nuevo protocolo de PQRS D para el canal redes sociales, nos vemos en la necesidad de incluir en las listas desplegables la opción "redes sociales" en el aplicativo Strategos, con el objetivo de empezar a identificar aquellas PQRS D que llegan por este medio / Subsección: Registrar PQRS D - Sale Formulario y en la opción de Observación* / Canal ingreso* / aquí la idea es incorporar la opción "redes sociales",	En ejecución- PENDIENTE 01/09/2020	Aún persiste el error.	N. A
19/08/2020	2020-ITS- 001	1) Realizar las modificaciones técnicas necesarias para que la página web de radicación y consulta de PQRS D que se expone al ciudadano, y que por lo tanto será una URL pública, este independiente a la URL privada del sistema que se maneja al interior de la Unidad. adjunto remito el link soporte de la Incidencia: https://www.restituciondetierras.gov.co/es/web/guest/pqrsd este se debe ver reflejado en el link donde dice consulta PQRS D.	En ejecución- PENDIENTE	Nuevo requerimiento	N. A

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS		PAGINA 10 DE 21
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO		VERSIÓN: 2

Fecha Número de Ticket o GLPI Incidencia Estado Observación Grupo Atención y Servicio al Ciudadano Observación OCI					
25/08/2020	2020-ITS- 021	En el formulario de creación de PQRS en el campo "País de residencia" se liste de primeras el país "Colombia" / En el formulario web de PQRS en la opción o campo de país listar el país Colombia en primer lugar esto se debe llevar a cabo en Producción	Terminado	NA	N.A.
19/08/2020	2020-ITS- 004	3)Interoperabilidad Docma – Strategos (Pqrs): Se Requiere Que El Sistema Asigne Automáticamente Las Pqrsd A Los Cinco Abogados En Strategos De Las Peticiones Radicadas En El Aplicativo Docma, Dado Que En La Actualidad Solo Permite La Asignación A Un Solo Usuario Lo Que Acarrea Una Tarea Manual De Asignación. Ruta De Ingreso: Servicio Web Entre Los Dos Aplicativos, Docma Y Strategos.	En ejecución-PENDIENTE	Nuevo requerimiento	N.A.

En ocasión al seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno al Plan de Mejoramiento N°737 con fuente Auditoría Interna al Proceso Atención a la Ciudadanía en la vigencia 2019 “AU-AC-19-1-H1. Incumplimiento términos de Ley 1755 de 2015 para resolver las distintas modalidades de peticiones”; se evidenció que la Oficina de Tecnologías de la Información comunicó al Proveedor ITS Soluciones la incidencia relacionada con la tipificación de las PQRS, generando solución al Ticket No. 2020-ITS-015 en el Módulo de PQRS en el Sistema de Información STRATEGOS.

Adicionalmente, de las 13.511 PQRS que recibió la Unidad entre el periodo 1 de febrero a 30 de agosto 2020, en el archivo de Excel remitido por el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano (09092020) se tipifican 1.563 registros como faltantes lo cual equivale a un 11,6% del total de PQRS recibidas. Los registros faltantes obedecen a las incidencias de interoperabilidad entre el Sistema de Información que Administra las PQRS Modulo de PQRS – STRATEGOS y el Sistema de Gestión documental DOCMA, lo que ocasiona que los reportes del Módulo de PQRS en STRATEGOS no pueden considerarse como fuente oficial de las Peticiones. Por lo anterior y diariamente el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano actualiza manualmente base de PQRS institucional lo cual se constituye en un reproceso porque el sistema debiera registrar la totalidad de PQRS recibidas por todos los canales de atención.

La situación descrita ha sido comunicada a la Oficina de Tecnologías de la Información desde el mes de abril 2019, actualmente se encuentran gestionando con los Proveedores ITS Soluciones e

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 11 DE 21
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

IBISCON empresas dueñas del código fuente de los sistemas de información que administra las PQRS y el gestor documental respectivamente.

En aras de obtener un plan de trabajo para la solución de la interoperabilidad entre los dos sistemas de información, la Oficina de Control Interno el 23 de Septiembre de 2020 reportó en el Sistema de Información en el Módulo PQRS en STRATEGOS dicha novedad, con el fin que el Líder de Proceso Gestión TI, recibiera la notificación para establecer las actividades necesarias para mitigar la causa raíz que ocasionó la falla de las herramientas en conjunto con los proveedores ITS Soluciones e IBISCOM para la vigencia 2020.

En el documento acta descripción de funcionalidades, suministrada por el Grupo de atención al ciudadano en el marco de la ejecución del contrato N°1937 de 15 de mayo 2020, se evidencian dos requerimientos adicionales clasificados cuya temática refiere al intercambio o consumo de información provenientes de otras herramientas tecnológicas, estos son:

Temática	Descripción funcionalidad
Interoperabilidad	Validar tamaño total de archivos adjuntos remitidos en el servicio de DOCMA a STRATEGOS, para esto debe haber una articulación con IBISCOM, a fin de saber el tamaño máximo del archivo radicado en DOCMA, para que este sea garantizado en la herramienta STRATEGOS
Interoperabilidad	Se requiere que el módulo de PQRS permita la carga de archivos en diferentes formatos adicional al PDF como shapefile, Microsoft office, archivos comprimidos, etc.

5.3 Acciones adelantadas por el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano

Respecto de las incidencias relacionadas con Tipologías, interoperabilidad -faltantes- del Módulo PQRS, el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano ha gestionado las siguientes acciones:

- ✓ Tipología de las PQRS. El equipo indica que constantemente verifica la consistencia de la información en el Sistema, por tanto, cuando se presenta una falla en el sistema de información STRATEGOS – Modulo PQRS, proceden a generar un GLPI o Ticket para que a través de la Oficina de Tecnologías de la Información escala al Proveedor para que estas sean verificadas y de ser pertinente desplegar los desarrollos. La Oficina de Tecnología confirmó que la incidencia (Ticket 15) que fueron subsanadas y que ya se encuentran en ambiente de producción.
- ✓ Interoperabilidad y datos adjuntos. Los enlaces de canal escrito del Grupo de manera permanente se comunican con los enlaces de las diferentes dependencias con el propósito de generar soluciones que aun cuando son manuales - correo electrónico- permiten al acceder a información relacionada con la PQRS y de esta manera el colaborador designado genere la respuesta a una PQRS.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS		PAGINA 12 DE 21
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO		VERSIÓN: 2

Así mismo, implementó mecanismos que permiten establecer y comunicar la oportunidad de respuesta a las PQRSD:

- ✓ Abogados canal escrito, dando una revisión a tiempo sobre las respuestas tipificadas en el aplicativo DOCMA como PQRSD.
- ✓ Asignación y respuesta de aproximadamente el 30% del total de PQRSD que ingresa a la entidad.
- ✓ Llamadas telefónicas a los pares o enlaces PQRSD (Dependencias y Territorio).
- ✓ Correos electrónicos y asistencia en las dudas.
- ✓ Alertas tempranas diarias, semanales, mensuales y anuales.
- ✓ Contestar PQRSD tipo asignadas al GAC.
- ✓ Socialización de procedimientos y lineamientos

5.4 Atención a PQRS recibidas en la Unidad del periodo 1 febrero a 30 de agosto 2020

De acuerdo con la información suministrada el 09 de septiembre del 2020 por el Grupo de Atención y servicio al ciudadano en la tabla Excel denominada “Base PQRSD 01022020 – 31082020” durante el periodo evaluado se registraron 13.511 peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias las cuales fueron recibidas por los canales chat, presencial, web, telefónico y correo electrónico, distribuidas de la siguiente manera:

CANAL DE ATENCION	DENUNCIA	ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS	PETICION	QUEJA Y/O RECLAMO	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL, POR CANAL
Chat		7	28				35
Correo electrónico*	2	1350	6728	9	2		8091
Presencial		532	4443	6	1	2	4984
Telefónico		8	81		1		90
Web	2	9	300				311
TOTA POR TIPIFICACION	4	1906	11580	15	4	2	13511

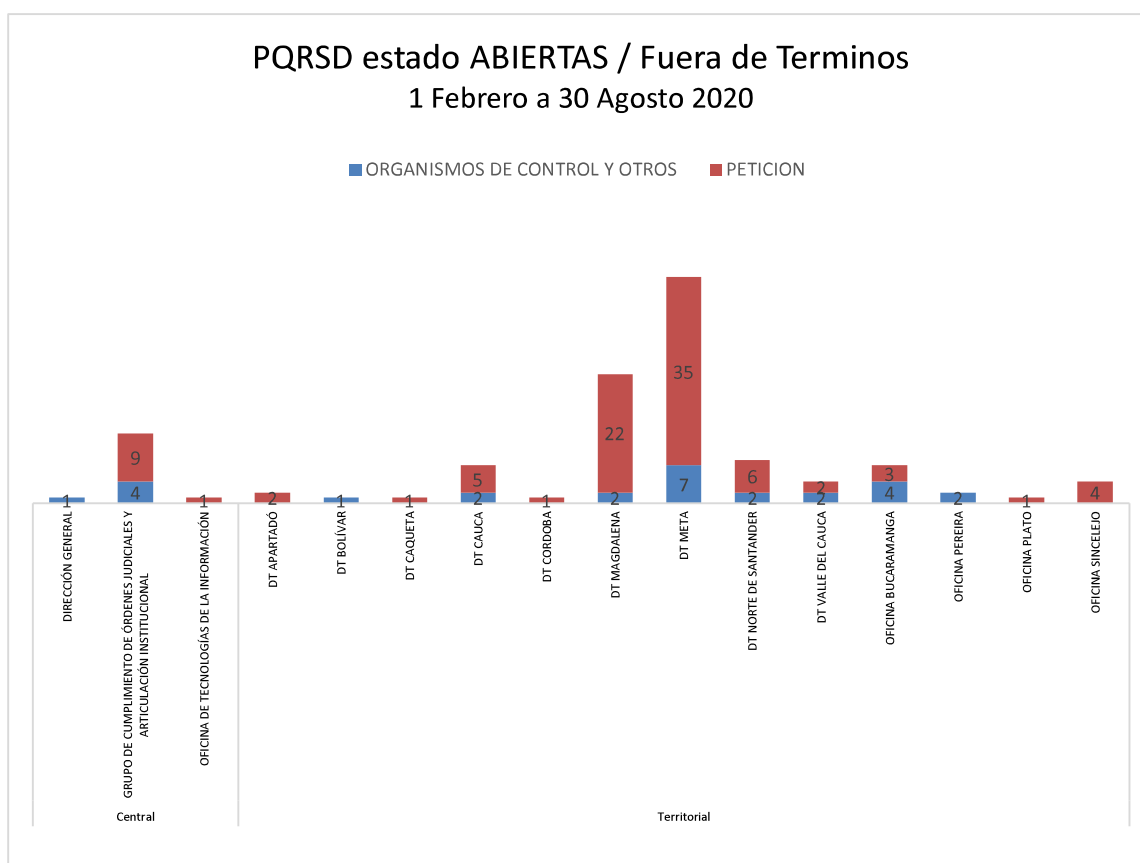
*En cumplimiento a lo establecido en el Procedimiento AC-PR-01 Atención a PQRSD en la actividad N°1 Recibir las PQRSD que son presentadas por los ciudadanos y/o grupos de interés de manera verbal o escrita a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad, en archivo Excel “PQRSD RECIBIDAS COLABORADORES URT” entregado por el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano al correo electrónico atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co se evidenció que 332 colaboradores (funcionarios-contratistas) reenviaron desde el correo electrónico institucional las PQRS recibidas del ciudadano y demás grupos de interés para que el Grupo de atención y Servicio al Ciudadano realice radicación de la misma y asigne responsable para el respectivo tramite.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS		PAGINA 13 DE 21
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO		VERSIÓN: 2

De las 13.511 PQRS recibidas de acuerdo con la base de Excel “Base PQRS 01022020 – 31082020” durante el periodo de evaluación se encuentran con numero de radicado de salida 12.061 PQSD lo cual equivale a un 89.27%. Sin embargo, teniendo en cuenta los términos que refiere el Decreto 491 del 28 de marzo 2020 la oportunidad de respuesta es de 87.2%, lo cual equivale a 10.622 PQRS, el cual se detalla a continuación:

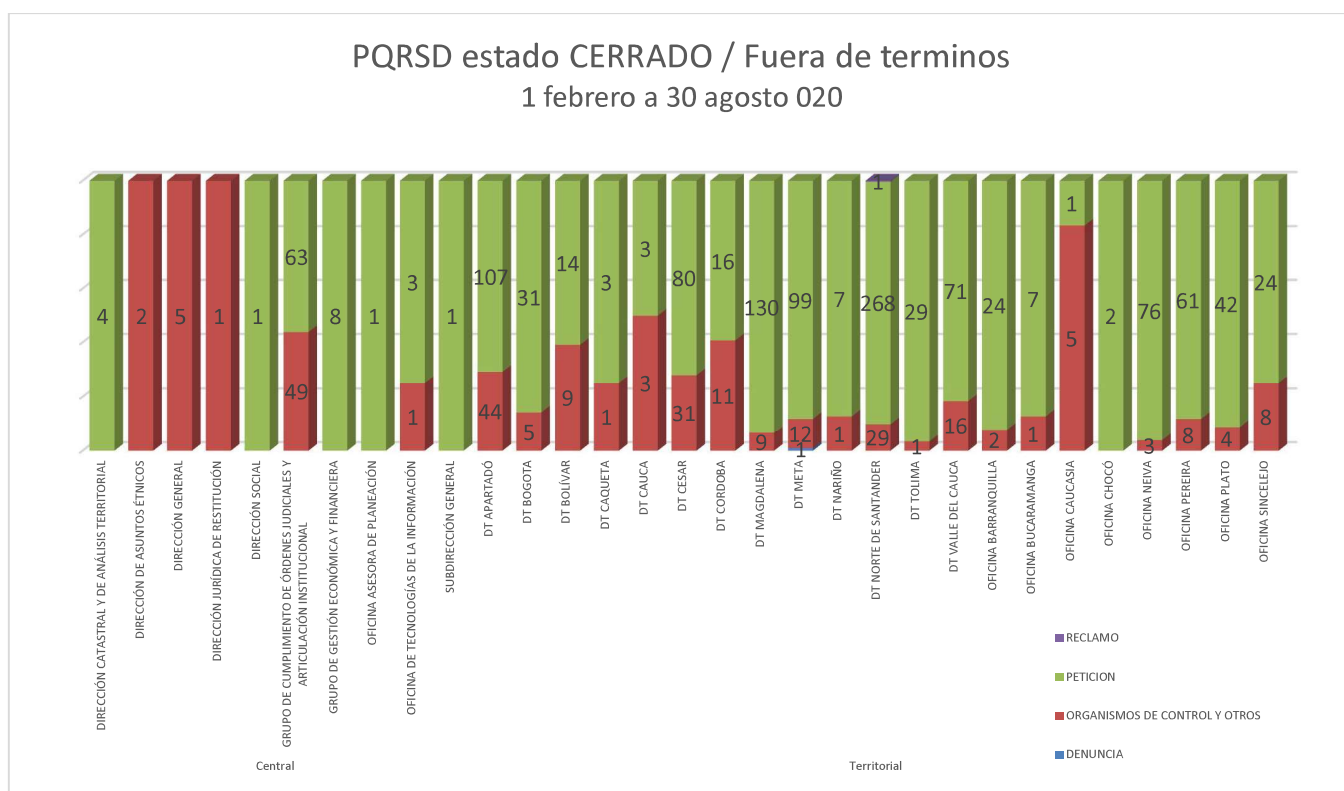
- Las PQRS con estado ABIERTO, se evidencia que 1.331 PQRS se encuentran en término para generar respuesta de las Tipologías denuncia (3), organismos de Control (145), Petición (1.182), Reclamo (1) de las cuales 165 PQRS fueron asignadas a nivel Central y 1.166 PQRS Nivel Territorial.

No se registra número de radicado final de 119 PQRS, el término de ley para generar respuesta de parte del responsable se encuentra vencido. Las tipologías de las PQRS son organismos de control (27) y Petición (92); fueron asignadas a nivel central (10) y nivel territorial (82). Ver gráfica y Anexo 1.



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 14 DE 21
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

- Las PQRSD con estado CERRADO, corresponde a 12.061 PQRSD, en la base Excel registra que a 10.622 PQRSD fueron contestadas en los términos de ley, aun cuando en el Decreto 491 de 28 de marzo de 2.020 se ampliaron los términos para atender las peticiones, a 1.439 PQRSD se generó respuesta fuera de lo señalado en la Ley. Las tipologías de las PQRSD CERRADAS con respuesta fuera de termino son denuncia (1), organismos de control (261), petición (1.176) y reclamo (1), estas se asignaron a 139 PQRSD Nivel Central y 1.300 PQRSD en Nivel territorial. Ver gráfica y Anexo 1.



De acuerdo con los resultados de la evaluación realizada al cumplimiento y atención de las peticiones quejas y reclamos radicados ante la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas en el periodo comprendido entre el 1 febrero al agosto 30 de 2020 se reitera la materialización del riesgo de gestión *“Incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSD”* en 12.8%, lo cual equivale a 1.558 PQRS.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 15 DE 21
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2



En consecuencia, la Oficina de Control Interno, una vez finalice conoce la ejecución de las actividades del Plan de Mejoramiento N°737, evaluará la oportunidad de las acciones y su efectividad.

6. RECOMENDACIONES

Como resultado del seguimiento realizado al trámite de las PQRSD en la en la Unidad, la Oficina de Control Interno se permite efectuar las siguientes recomendaciones:

- Continuar con las acciones para la mejora continua del Proceso de Atención a la Ciudadanía en lo que respecta a la Atención a las PQRSD para propender por el cumplimiento de la respuesta a las PQRSD en los términos legales de acuerdo con los roles y responsabilidades de las líneas de defensa (Primera y Segunda) y deberes de los colaboradores de la Unidad, que hacen parte de las Direcciones Territoriales, Direcciones Misionales, Oficinas Asesoras y Grupos de trabajo.
- El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano de forma coordinada con las demás dependencias, realizar el análisis de la oportunidad de las acciones contenidas en el Plan de Mejoramiento N° 737 y en el caso de materializarse nuevamente el riesgo de gestión, establecer con la Alta Dirección una estrategia que puedan mitigar las posibles consecuencias relacionadas con la imagen y efectos legales (tutelas) por la ausencia de respuesta oportuna y de fondo a los derechos de petición que se presentan ante la Unidad.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 16 DE 21
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

- Adoptar estrategias efectivas que permitan identificar y gestionar con oportunidad las tipologías de PQRS en especial las tipificadas como “Organismos de Control y Otros”, para evitar sanciones.
- Analizar que PQRS pueden ser asignadas y gestionadas en el primer nivel de atención – Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano o dependencias de Nivel Central, para agilizar los tiempos de respuesta.
- Teniendo en cuenta que la Dirección Jurídica es la encargada de hacer seguimiento a la implementación de la Política Daño Antijurídico, se recomienda suministrar información que permita reportar los indicadores establecidos a cargo del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.
- Articular con la Dirección Jurídica de Restitución acciones de capacitación o espacios de concientización de los colaboradores de la URT, sobre las consecuencias de las respuestas extemporáneas de las PQRS.
- Gestionar con la Oficina de Tecnologías de la Información las incidencias que afecten el adecuado funcionamiento del Sistema de Información STRATEGOS – Modulo Auditoria como herramienta para la administración de las PQRS de la Unidad; con el propósito de garantizar que se genere información con calidad y oportunidad; en el marco de la ejecución del contrato N1937 de 2020 – ITS Soluciones S.A.S. cuyo plazo de ejecución es el 20 de diciembre de 2020.

7. CONCLUSIONES

- En el seguimiento al trámite y atención de las peticiones, quejas y reclamos radicados en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas se evidenció la recepción de 13.511 PQRS del periodo 1 febrero a 30 de agosto 2020, de las cuales 12.061 PQRS cuentan con número de radicado de salida; donde la unidad emitió la respuesta en termino a 10.622 PQRS lo cual equivale a un 87.2% de oportunidad.
- La Unidad implementó acciones que aportaron al incremento de oportunidad de respuesta de las PQRS en términos de Ley como capacitación del Talento Humano que participa en la gestión de PQRS, dando respuesta por parte del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano de aproximadamente el 30% de las PQRS recibidas por la Unidad.
- En el periodo evaluado se pudo evidenciar la puesta en marcha de acciones del Plan de Mejoramiento PM 737 creado el 28 de febrero 2020 en el Sistema de Información STRATEGOS – Modulo Auditoria el cual se originó del hallazgo AU-AC-19-1-H1. *Incumplimiento términos de Ley 1755 de 2015 para resolver las distintas modalidades de peticiones* Auditoría Interna de Control Interno vigencia 2019. Este Plan contemplo 10 correcciones y 9 actividades cuya fecha máxima de ejecución es el 31 de diciembre 2020.
- Las herramientas tecnológicas que interoperan para la gestión de las PQRS como lo es el Sistema de Gestión Documental DOCMA y STRATEGOS – Modulo PQRS presentan inconvenientes de interoperabilidad, entre otros de lo cual redundan en la sobrecarga de las

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS		PAGINA 17 DE 21
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO		VERSIÓN: 2

operaciones del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, es de anotar que actualmente la Oficina la Oficina de Tecnologías se encuentra formulando Plan de Mejora para resolver el tema de interoperabilidad en la presente vigencia.

8. ANEXOS

Anexo I. Estado y Oportunidad de respuestas PQRS


WILLIAM FLORENTINO ROA QUINONES
 Jefe Oficina Control Interno

Elaboro: Adriana Marcela Cortes Díaz. Auditor Oficina de Control Interno
 Revisó: William Roa. Jefe Oficina de Control Interno

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS				PAGINA 18 DE 21	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE				CÓDIGO: CI-FO-10	
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO				VERSIÓN: 2	

ANEXO I. ESTADO Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRS.

PQRS ESTADO ABIERTO

DEPENDENCIA	PQRS ESTADO ABIERTO En términos				Total, PQRS ESTADO ABIERTO En términos	PQRS ESTADO ABIERTO Fuera de términos		Total, PQRS ESTADO ABIERTO Fuera de términos	Total, PQRS ESTADO ABIERTO
	DENUNCIA	ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS	PETICION	RECLAMO		ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS	PETICION		
Central	3	12	149	1	165	5	10	15	180
DIRECCIÓN CATASTRAL Y DE ANÁLISIS TERRITORIAL			1		1				1
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ÉTNICOS			2		2				2
DIRECCIÓN GENERAL		3	1		4	1		1	5
DIRECCIÓN JURÍDICA DE RESTITUCIÓN	3	2	13		18				18
DIRECCIÓN SOCIAL			2		2				2
GESTIÓN DOCUMENTAL			1		1				1
GRUPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO			102	1	103				103
GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL		7	14		21	4	9	13	34
GRUPO DE GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y OPERACIÓN ADMINISTRATIVA			1		1				1
GRUPO DE GESTIÓN DE TALENTO Y DESARROLLO HUMANO			4		4				4
GRUPO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA			1		1				1
GRUPO DE GESTIÓN EN CONTRATACIÓN E INTELIGENCIA DE MERCADO			3		3				3
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN			4		4		1	1	5
Territorial		133	1033		1166	22	82	104	1270
DT ANTIOQUIA		21	76		97				97
DT APARTADÓ		9	64		73		2	2	75
DT BOGOTÁ			19		19				19
DT BOLÍVAR		8	68		76	1		1	77
DT CAQUETA		2	15		17		1	1	18
DT CAUCA		2	18		20	2	5	7	27
DT CESAR		9	34		43				43
DT CORDOBA		12	46		58		1	1	59
DT MAGDALENA		2	72		74	2	22	24	98
DT MAGDALENA MEDIO		2	44		46				46
DT META		20	223		243	7	35	42	285

Si usted copia o imprime este documento, la URT lo considerará como copia No Controlada y no se hace responsable por su consulta o uso.
Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte siempre la Intranet.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS						PAGINA 19 DE 21	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE						CÓDIGO: CI-FO-10	
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO						VERSIÓN: 2	

DEPENDENCIA	PQRSD ESTADO ABIERTO En términos				Total, PQRSD ESTADO ABIERTO En términos	PQRSD ESTADO ABIERTO Fuera de términos		Total, PQRSD ESTADO ABIERTO Fuera de términos	Total, PQRSD ESTADO ABIERTO
	DENUNCIA	ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS	PETICION	RECLAMO		ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS	PETICION		
DT NARIÑO		1	12		13				13
DT NORTE DE SANTANDER		2	75		77	2	6	8	85
DT PUTUMAYO		3	48		51				51
DT TOLIMA			54		54				54
DT VALLE DEL CAUCA		16	51		67	2	2	4	71
OFICINA BARRANQUILLA		2	4		6				6
OFICINA BUCARAMANGA		6	34		40	4	3	7	47
OFICINA CAUCASIA		9	9		18				18
OFICINA CHOCÓ		1	3		4				4
OFICINA NEIVA			22		22				22
OFICINA PEREIRA		2	28		30	2		2	32
OFICINA PLATO		1	4		5		1	1	6
OFICINA SINCELEJO		3	10		13		4	4	17
Total, general	3	145	1182	1	1331	27	92	119	1450

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS					PAGINA 20 DE 21	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE					CÓDIGO: CI-FO-10	
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO					VERSIÓN: 2	

PQRS D ESTADO CERRADO

DEPENDENCIA	PQRS D ESTADO CERRADO En términos					Total, PQRS D ESTADO CERRADO En términos	PQRS D ESTADO CERRADO Fuera de términos				Total, PQRS D ESTADO CERRADO Fuera de términos	Total, PQRS D ESTADO CERRADO
	ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS	PETICION	QUEJA Y/O RECLAMO	RECLAMO	SUGERENCIA		DENUNCIA	ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS	PETICION	RECLAMO		
Central	195	2398	14			2607		58	81		139	2746
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	6				7						7
DIRECCIÓN CATASTRAL Y DE ANÁLISIS TERRITORIAL	1	4				5			4		4	9
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ÉTNICOS	23	42				65		2			2	67
DIRECCIÓN GENERAL	17	5				22		5			5	27
DIRECCIÓN JURÍDICA DE RESTITUCIÓN	37	146				183		1			1	184
DIRECCIÓN SOCIAL		11				11			1		1	12
DT TOLIMA		1				1						1
GRUPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	3	1905	13			1921						1921
GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	75	87				162		49	63		112	274
GRUPO DE GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y OPERACIÓN ADMINISTRATIVA	1	7				8						8
GRUPO DE GESTIÓN DE TALENTO Y DESARROLLO HUMANO	3	48				51						51
GRUPO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA		31				31			8		8	39
GRUPO DE GESTIÓN EN CONTRATACIÓN E INTELIGENCIA DE MERCADO	7	43				50						50
GRUPO DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN EN SEGURIDAD	14	31				45						45
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		2				2						2
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2	14				16			1		1	17
OFICINA DE CONTROL INTERNO		2	1			3						3
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	4	6				10		1	3		4	14
SUBDIRECCIÓN GENERAL	7	7				14			1		1	15
Territorial	1278	6732	1	2	2	8015	1	203	1095	1	1300	9315
DT ANTIOQUIA	210	757			1	968						968
DT APARTADÓ	68	357				425		44	107		151	576

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS					PAGINA 21 DE 21	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE					CÓDIGO: CI-FO-10	
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO					VERSIÓN: 2	

DEPENDENCIA	PQRSD ESTADO CERRADO En términos					Total, PQRS ESTADO CERRADO En términos	PQRSD ESTADO CERRADO Fuera de términos				Total, PQRS ESTADO CERRADO Fuera de términos	Total, PQRS ESTADO CERRADO
	ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS	PETICION	QUEJA Y/O RECLAMO	RECLAMO	SUGERENCIA		DENUNCIA	ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS	PETICION	RECLAMO		
DT BOGOTA	64	450				514		5	31		36	550
DT BOLÍVAR	71	252				323		9	14		23	346
DT CAQUETA	37	166				203		1	3		4	207
DT CAUCA	57	228				285		3	3		6	291
DT CESAR	122	393		1		516		31	80		111	627
DT CORDOBA	61	248				309		11	16		27	336
DT MAGDALENA	11	115				126		9	130		139	265
DT MAGDALENA MEDIO	53	412				465						465
DT META	198	1009				1207	1	12	99		112	1319
DT NARIÑO	15	145				160		1	7		8	168
DT NORTE DE SANTANDER	15	379				394		29	268	1	298	692
DT PUTUMAYO	15	213				228						228
DT TOLIMA	29	497	1			527		1	29		30	557
DT VALLE DEL CAUCA	61	300		1	1	363		16	71		87	450
OFICINA BARRANQUILLA	4	24				28		2	24		26	54
OFICINA BUCARAMANGA	49	235				284		1	7		8	292
OFICINA CAUCASIA	53	99				152		5	1		6	158
OFICINA CHOCÓ		20				20			2		2	22
OFICINA NEIVA	6	135				141		3	76		79	220
OFICINA PEREIRA	27	179				206		8	61		69	275
OFICINA PLATO	2	32				34		4	42		46	80
OFICINA SINCELEJO	50	87				137		8	24		32	169
Total, general	1473	9130	15	2	2	10622	1	261	1176	1	1439	12061

Si usted copia o imprime este documento, la URT lo considerará como copia No Controlada y no se hace responsable por su consulta o uso.
Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte siempre la Intranet.