

 UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS		PAGINA 1 DE 15
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO		VERSIÓN: 2

**Informe Semestral de Atención al Ciudadano y
Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)**

Periodo: I Semestre 2021

1 enero a 30 junio 2021

CÓDIGO DEL INFORME No. IL-18-21

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

30 de julio del 2021

 UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS		PAGINA 2 DE 15
	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	13
7.	CONCLUSIONES	14
8.	ANEXOS	15

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 3 DE 15
	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 el resultado de la verificación de la respuesta a las solicitudes de los ciudadanos (PQRSD), la publicación de la información en la página web y la implementación del Módulo PQRSD en el Sistema de Información STRATEGOS para el periodo comprendido entre 1 enero al 30 de junio de 2021; en concordancia con la normatividad vigente.

3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- 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 15
	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.
- LEY 1437 DE 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 7º. Deberes de las autoridades en la atención al público
- Ley 2080 de 2021, por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo – Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción. Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades.
- Decreto 1081 de 2015. Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información.

4. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

La Oficina de Control Interno con el propósito de evaluar el cumplimiento de la atención a las solicitudes recibidas por la Unidad en el I semestre 2021, solicitó al Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano los registros de las PQRSD en base formato Excel, teniendo en cuenta que aún existen incidencias de interoperabilidad entre STRATEGOS y DOCMA. Así mismo, se contrasta la información en la página web, [Estadísticas PQRDs - URT \(restituciondetierras.gov.co\)](http://estadisticas.pqrdes-urt.restituciondetierras.gov.co)

5. RESULTADO DEL ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

A continuación, se presenta el resultado de la evaluación de los criterios relacionados con las responsabilidades como Unidad frente a los derechos del ciudadano.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS		PAGINA 5 DE 15
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO		VERSIÓN: 2

5.1 Atención al ciudadano.

Criterio	Descripción	Observación OCI	Resultado de la verificación																
LEY 2080 de 2021. Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo – Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.	Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades 1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.	La Unidad en aras de mantener al ciudadano informado respecto de los requisitos para acceder a diferentes servicios y conocer sus inquietudes y recomendaciones habilita los siguientes canales de atención: <table><tr><th>Canal</th><th>Descripción</th></tr><tr><td>Telefónica</td><td>Línea Bogotá: 4 27 92 99 Línea Nacional gratuita: 018000124212 Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. PBX: 3 37 03 00 Extensiones 1550 – 1551 – 1552 - 1553</td></tr><tr><td>Presencial</td><td>Consultar el Directorio General</td></tr><tr><td>Buzón de Sugerencias</td><td>Ubicados en los puntos de atención presencial en nivel central y territorial</td></tr><tr><td>Canal Escrito</td><td>Puntos de radicación. Corresponden a las ventanillas de radicación ubicadas en Nivel Central y Dirección Territorial.</td></tr><tr><td>Correo electrónico</td><td>Atención al Ciudadano atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co</td></tr><tr><td>Servicios de atención en línea</td><td>Chat acceso a través de la página web Servicios de Atención en Línea - URT (restituciondetierras.gov.co)</td></tr><tr><td>Sistema de Contacto y PQRS</td><td>Acceso a través de la página web de la Unidad Sistema de Contacto y PQRS - URT (restituciondetierras.gov.co)</td></tr></table> Fuente: Resolución 538 de 2018 La Unidad dispone de correos electrónicos institucionales para recibir las notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@restituciondetierras.gov.co; y en lo relacionado con tutelas tutelas@restituciondetierras.gov.co.	Canal	Descripción	Telefónica	Línea Bogotá: 4 27 92 99 Línea Nacional gratuita: 018000124212 Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. PBX: 3 37 03 00 Extensiones 1550 – 1551 – 1552 - 1553	Presencial	Consultar el Directorio General	Buzón de Sugerencias	Ubicados en los puntos de atención presencial en nivel central y territorial	Canal Escrito	Puntos de radicación. Corresponden a las ventanillas de radicación ubicadas en Nivel Central y Dirección Territorial.	Correo electrónico	Atención al Ciudadano atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co	Servicios de atención en línea	Chat acceso a través de la página web Servicios de Atención en Línea - URT (restituciondetierras.gov.co)	Sistema de Contacto y PQRS	Acceso a través de la página web de la Unidad Sistema de Contacto y PQRS - URT (restituciondetierras.gov.co)	Cumple
Canal	Descripción																		
Telefónica	Línea Bogotá: 4 27 92 99 Línea Nacional gratuita: 018000124212 Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. PBX: 3 37 03 00 Extensiones 1550 – 1551 – 1552 - 1553																		
Presencial	Consultar el Directorio General																		
Buzón de Sugerencias	Ubicados en los puntos de atención presencial en nivel central y territorial																		
Canal Escrito	Puntos de radicación. Corresponden a las ventanillas de radicación ubicadas en Nivel Central y Dirección Territorial.																		
Correo electrónico	Atención al Ciudadano atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co																		
Servicios de atención en línea	Chat acceso a través de la página web Servicios de Atención en Línea - URT (restituciondetierras.gov.co)																		
Sistema de Contacto y PQRS	Acceso a través de la página web de la Unidad Sistema de Contacto y PQRS - URT (restituciondetierras.gov.co)																		
LEY 1437 DE 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	ARTÍCULO 7º. Deberes de las autoridades en la atención al público 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.	La Carta de Trato Digno AC-ES-01, se encuentra disponible en cartelera física en los puntos de atención presencial y en la página web de la Unidad, está disponible en el enlace Carta de Trato Digno - URT (restituciondetierras.gov.co) El Grupo de atención y Servicio al Ciudadano socializo abril 2021 a los enlaces a nivel nacional la actualización de la Carta de Trato Digno, resaltando los derechos de los usuarios y canales de atención. Se recomienda para el II semestre realizar la actualización de esta y hacer visible en la página web de la Unidad para la consulta del ciudadano: en cumplimiento de la normatividad vigente.	Cumple																

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS		PAGINA 6 DE 15
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO		VERSIÓN: 2

Criterio	Descripción	Observación OCI	Resultado de la verificación
LEY 1437 DE 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	ARTÍCULO 7º. Deberes de las autoridades en la atención al público. 6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5º de este Código	El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, realiza la medición de la oportunidad en el traslado de las PQRSD a través del indicador de proceso <i>Código: AC-EC-02 Porcentaje de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD trasladadas oportunamente a las dependencias de nivel central o territorial para proyectar respuesta</i> cuyo resultado para el I semestre 2021 es del 100%.	Cumple
LEY 1437 DE 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1474 de 2011. "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."	LEY 1437 DE 2011 ARTÍCULO 7º. Deberes de las autoridades en la atención al público. 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público Ley 1474 de 2011. ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.	La Unidad mediante la Resolución 00126 de 2019, artículo 4 crea el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General. Y en artículo 6 asigna las funciones. El Acto administrativo se puede consultar a través del siguiente enlace Resolución 00126 (restituciondettierras.gov.co)	Cumple
LEY 1437 DE 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	ARTÍCULO 7º. Deberes de las autoridades en la atención al público 8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.	El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano con ocasión de la contingencia sanitaria por el COVID-19 habilitó la atención virtual mediante chat y video llamada a través de la siguiente línea: Línea de Atención Chat WhatsApp – Video Llamada WhatsApp: 322 346 35 04. Así mismo, con previa inscripción al correo institucional atencionalciudadano@restituciondettierras.gov.co se realiza agendamiento de cita por video llamada Skype.	Cumple
Decreto 1081 de 2015. "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República."	Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	En el Informe de gestión de PQRSD disponible en la página web de la Unidad (Presentación de PowerPoint (restituciondettierras.gov.co)) en cumplimiento con lo establecido en el artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información, incluyen variables como son Acceso a la información pública, PQRSD Recibidas por canal de atención, Peticiones Negadas Decreto 103. Es de anotar, que la Oficina de Control Interno verifico que trimestralmente el Grupo de atención y Servicio al Ciudadano publica tabla en formato pdf. con datos de las PQRSD, en esta se detallada el tipo de requerimiento, fecha de radicado inicial y final, el termino de ley, dependencia asignada para respuesta y observaciones. La Oficina de Control Interno evidencia que en el campo observaciones de la base de I trimestre 2021, se consigan nota "petición general que compete a otra entidad", el detalle puede consultarse a través del link 9af221db-87f1-8e8f-a15f-835bdd640f65 (restituciondettierras.gov.co) Código Observación IL-18-21-O1. En el informe de solicitudes de acceso a información pública, incumple con la información mínima como es El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, de acuerdo con los establecido en el numeral 2 del Artículo 2.1.1.6.2 Decreto 1081 de 2015.	Cumple parcialmente

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS		PAGINA 7 DE 15
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO		VERSIÓN: 2

Criterio	Descripción	Observación OCI	Resultado de la verificación
Ley 1474 de 2011. "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."	ARTÍCULO 76. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.	La Unidad en la Página web en la sección de Sistema de Contacto y PQRSB donde expone respuesta a preguntas frecuentes de los grupos de interés, botón para registrar la petición, términos para atención de las PQRSB de acuerdo con su tipología, esta información puede consultarse a través del enlace: Sistema de Contacto y PQRSB - URT (restituciondetierras.gov.co)	Cumple

5.2. Gestión de PQRSB en la Unidad de Restitución de Tierras.

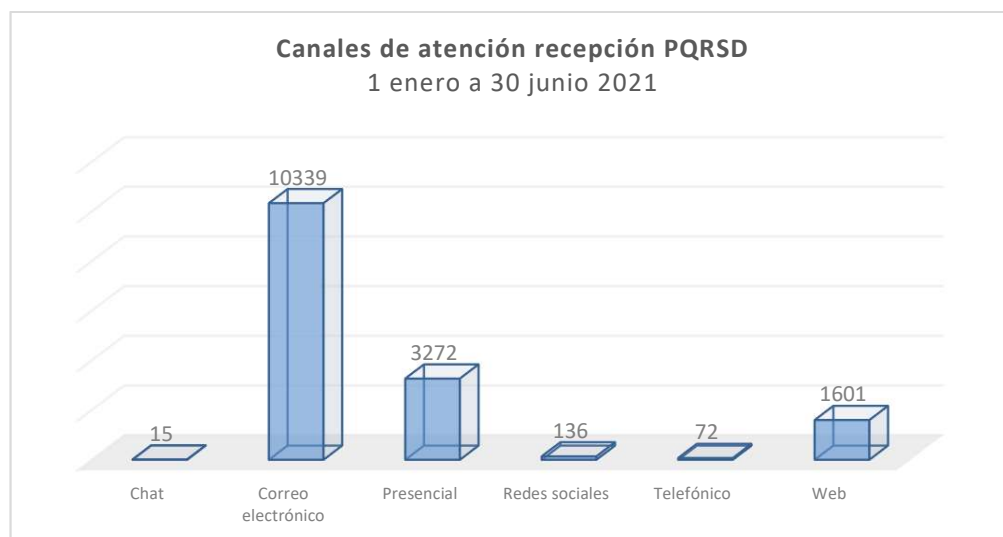
5.2.1 Tipificación y medio de recepción de las PQRSB

De acuerdo con la información recibida por el Grupo atención y Servicio al Ciudadano en formato Excel del consolidado de PQRSB el 9 de julio 2021, se recibieron en el periodo comprendido 1 enero a 30 junio 2021 un total de 15.435 PQRSB, que equivale en el nivel central al 21,43% de las PQRSB y en nivel territorial un 78.57%. A continuación, se presentan desagregado las tipologías de Peticiones:

Tipología de PQRSB	Central	Territorial	Total general	Porcentaje de Participación
Denuncia	9	2	11	0,07%
Organismos de Control	283	1.948	2.231	14,45%
Petición	3.002	10.172	13.174	85,35%
Queja	14	0	14	0,09%
Reclamo	0	4	4	0,03%
Sugerencia	0	1	1	0,01%
Total general	3.308	12.127	15.435	

Los grupos de interés registran sus PQRSB a través de los canales como son correo institucional, canal presencial y web, su porcentaje se describe a continuación:

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 8 DE 15
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2



El 14.5% de las PQRS fueron radicadas por ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS, así:

Tipología ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS	Total general
CONGRESO DE LA REPUBLICA	32
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPUBLICA	26
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	182
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	594
PERSONERÍA	150
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	1247
Total general	2231

5.2.2 Sistema de Información STRATEGOS

El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano reporta al inicio de la vigencia 2021, seis (6) inconsistencias del Módulo PQRS en el Sistema de Información STRATEGOS, estas se han escalado a la Oficina de Tecnologías de la Información y al Proveedor ITS SOLUCIONES ESTRATÉGICAS S.A.S; en garantía de del Contrato N°1937 del 2020. A corte del presente informe, cuatro (4) incidencias se encuentran abiertas. El detalle de las incidencias abiertas se encuentra a continuación:

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 9 DE 15
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

- La interoperabilidad entre DOCMA y STRATEGOS aún sigue fallando, ya que después de dos días de despliegue, existen faltantes, los cuales se tienen que trabajar de forma manual. Inconsistencia No. 7
- Se crea el caso directamente en STRATEGOS, por el botón registrar PQRS, en el cual se evidencia que el caso creado no queda registrado en los reportes del módulo. Inconsistencia No. 14
- Interoperabilidad de salida: Los datos de número de radicado de salida y fecha, no están actualizando en STRATEGOS - PQRS. Adicional, el documento de radicado de salida, tampoco se pueden ver en este módulo. Inconsistencia No. 19
- A la fecha no se cargado el nuevo formulario y botón de seguimiento a la PQRS a la página web. Inconsistencia No. 20

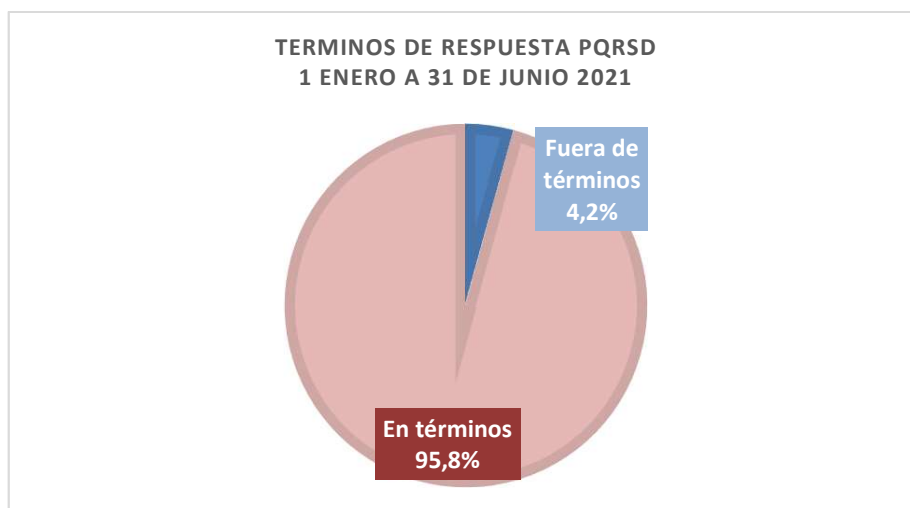
Teniendo como referente la incidencia 19 y 7 la base de PQRS descargada directamente del Módulo de PQRS del Sistema de información STRATEGOS no contiene todos los registros de las PQRS que recibió la Unidad en el I semestre 2021, por tanto, la diferencia entre la información generada del reporte a través de STRATEGOS y la consolidada por el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano presentan una diferencia de 846 PQRS. Adicionalmente, existe una relación de 1.089 registros faltantes radicados en DOCMA que no se reciben en Modulo PQRS del Sistema de información STRATEGOS.

Esta situación es de conocimiento de la Oficina de Tecnologías y el Proveedor desde la entrada en producción del Módulo de PQRS en la vigencia 2019, resultado de la implementación Circular 003 de 2019 y seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno a las incidencias del Módulo PQRS-STRATEGOS el Proceso Gestión TI el 23 de septiembre de 2020 formulo Plan de Mejora 809 cuya ejecución es del 81%.

5.2.3 Oportunidad de atención a la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS)

En la base de Excel enviada por el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano para el periodo 1 de enero a 30 de junio 2021 registra el ingreso de 15.435 PQRS y a través de los canales de recepción, la Unidad gestionó respuesta en términos del 95.8%, como se detalla en la siguiente ilustración.

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



A continuación, se describe el número de PQRS en estado ABIERTO y CERRADO.

El número de PQRS en estado **ABIERTO** es **2.284**, distribuidas así:

28 PQRS se encuentran sin respuesta y el término de ley para generar respuesta en la URT se encuentra vencido. Las tipologías son petición 25 y organismos de control 3.

2.256 PQRS se encuentran sin respuesta sin embargo el término de ley para generar respuesta en la URT está en término. Las tipologías son denuncia 2, organismos de control 144, petición 2107, reclamo 3.

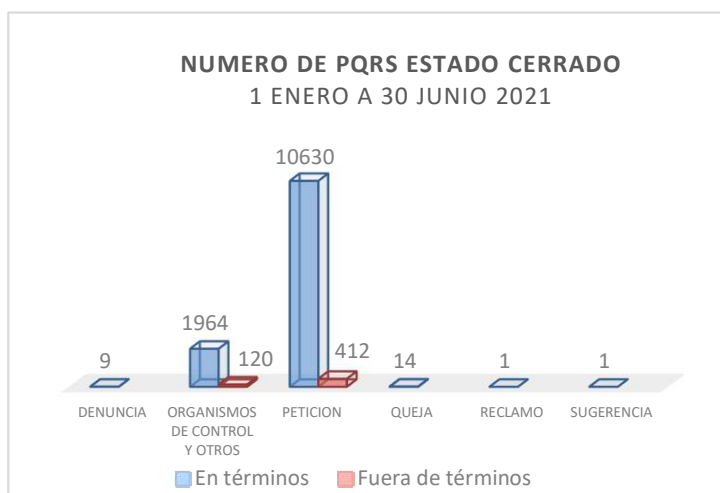


	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS		PAGINA 11 DE 15
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO		VERSIÓN: 2

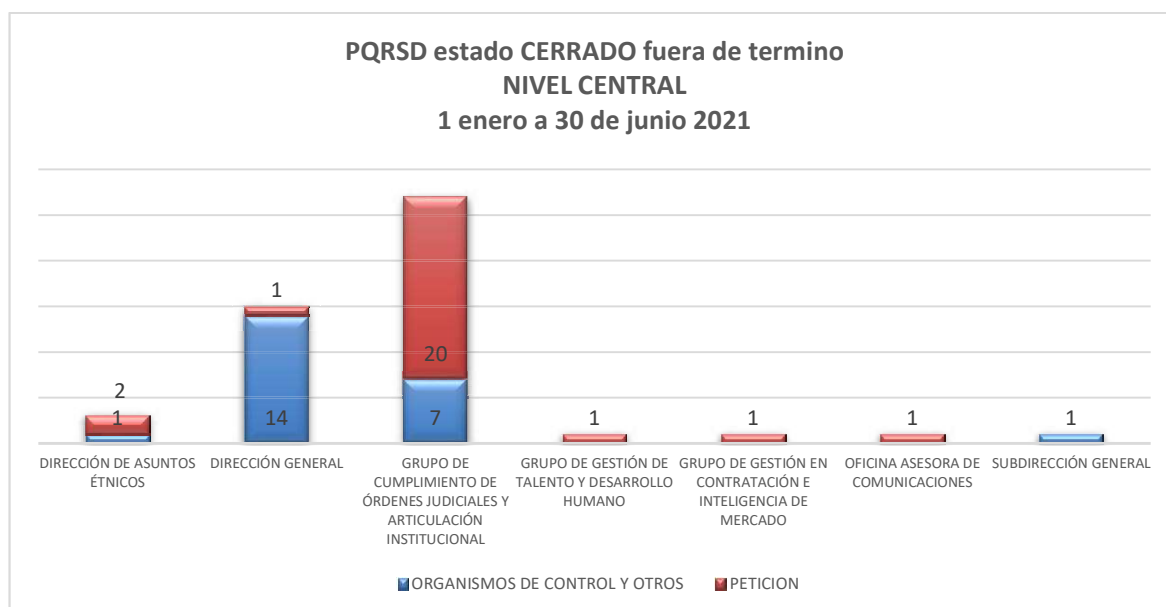
El número de PQRS en estado **CERRADO** es **13.151**, distribuidas así:

532 PQRS se encuentran con respuesta. Se generaron fuera de termino, las siguientes PQRS tipificadas como: petición 412 y organismos de control 120. Estos se encuentran detalladas en nivel central ver tabla 1 y territorial ver tabla 2

12.619 PQRS la Unidad genero respuesta en términos de Ley, para las siguientes tipologías: denuncia 9, organismos de control 1964, petición 10630, queja 14, reclamo 1, sugerencia 1.

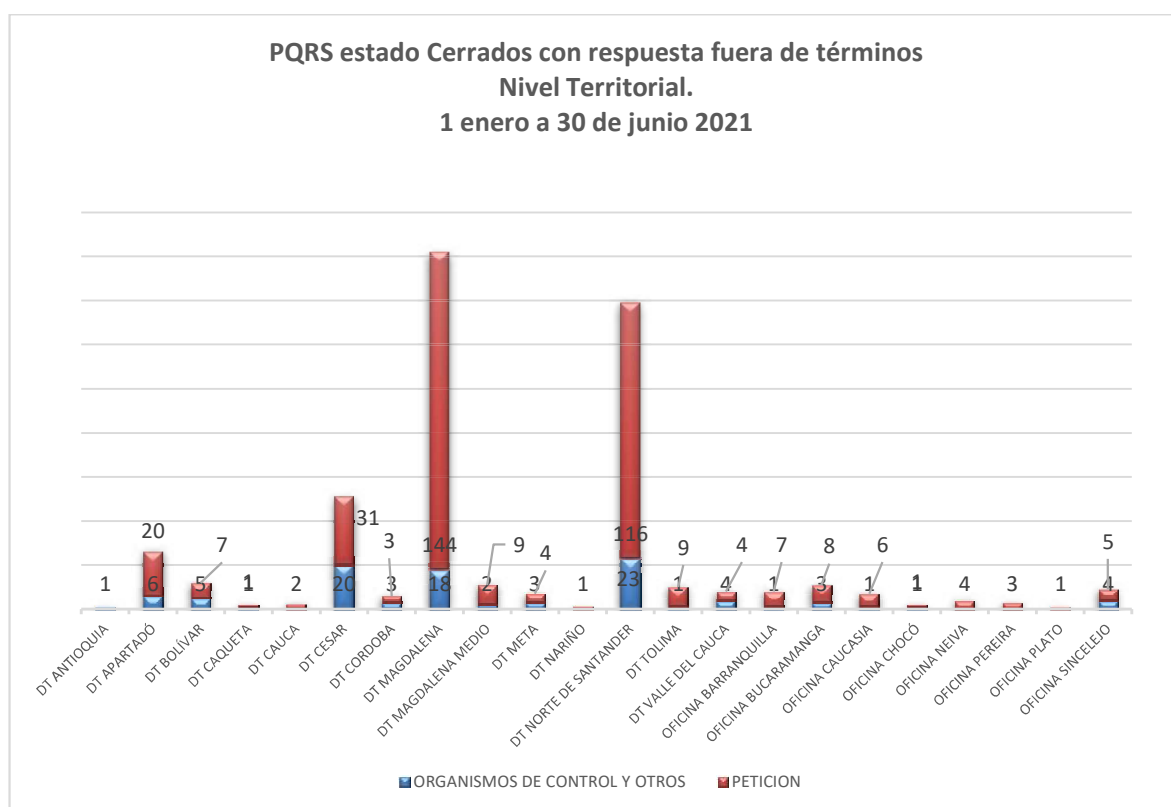


Ver tabla 1. PQRS estado Cerrados con respuesta fuera de términos - Nivel Central.



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 12 DE 15
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

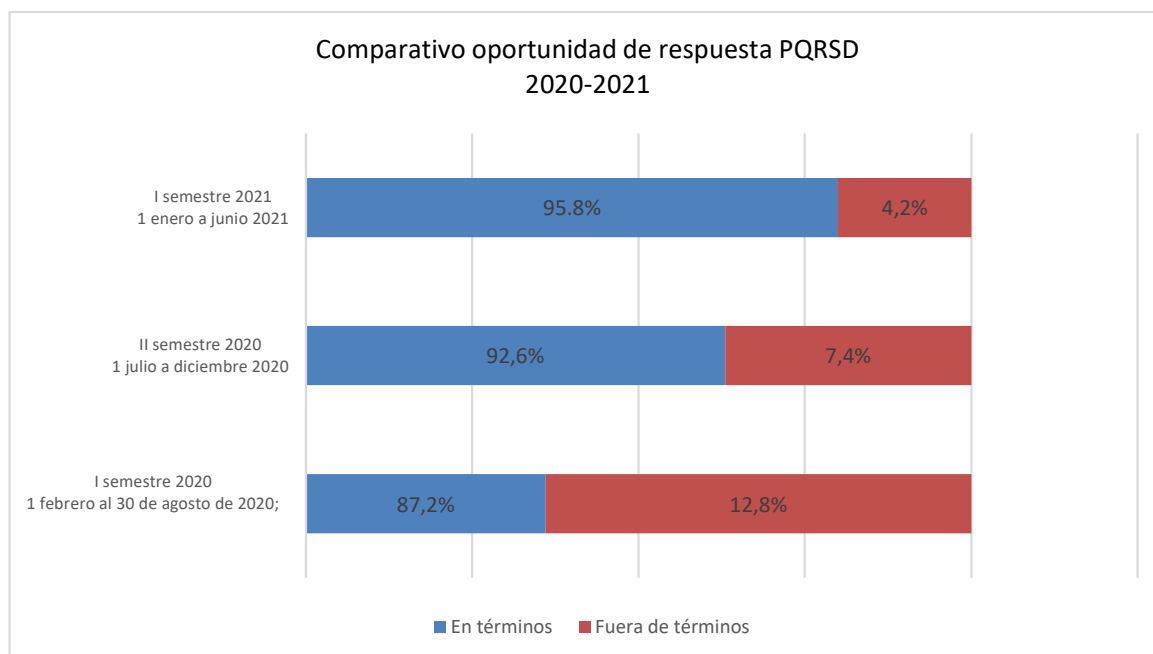
Ver tabla 2. PQRS estado Cerrados con respuesta fuera de términos - Nivel Territorial.



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 **Código del Hallazgo IL-18-21-H1. En el periodo comprendido entre el 1 enero al 30 de junio 2021 se reitera la materialización del riesgo de gestión “Incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRS”, en un 4.2% lo cual equivale 560 PQRS de un total de 15.435.**

La Unidad avanza en la respuesta a las PQRS implementando diferentes controles, que han significado un aumento del porcentaje de oportunidad con respecto del II semestre de la vigencia 2020 en 3.2% el riesgo de gestión sigue materializándose. Ver grafica.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 13 DE 15
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2



La Coordinadora del Grupo de atención y Servicio al Ciudadano como Líder de Proceso atención a la Ciudadanía en cumplimiento de las funciones establecidas en la Resolución 126 de 2019 realiza análisis estadístico de las PQRSD recibidas en la Unidad y seguimiento a la oportunidad de respuesta a las mismas.

Es de anotar, que durante el periodo evaluado desde el Grupo se realizó mediante memorando felicitaciones por la buena gestión y TOP 10 de reconocimiento a la buena gestión y atención a PQRSD a nivel central y Territorial.

Adicionalmente, mediante Actas de reunión se evidencio que el Grupo adelanto un plan choque con la Dirección Territorial Magdalena, Dirección de Asuntos Étnicos y Dirección General para gestionar las PQRSD en el término establecido por la normatividad vigente.

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:

	PAGINA 14 DE 15	
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	CÓDIGO: CI-FO-10
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN: 2

Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano

- Continuar con la formalización de estrategias que contribuyan a gestionar respuesta de las PQRSD de los ciudadanos en los términos de ley, articuladamente con la Direcciones Técnicas y Direcciones territoriales; en aras de la disminución de acciones en contra de la Unidad como tutelas que impactan significativamente la imagen institucional, este en ocasión al Hallazgo 1 del presente informe de Ley.
- Realizar completitud del informe de solicitudes de acceso a información pública donde se incluya el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, en cumplimiento con lo establecido en numeral 2 del Artículo 2.1.1.6.2 Decreto 1081 de 2015, documentadas en la Observación 1 del presente informe de Ley.
- Continuar con la ejecución de acciones de socialización de la importancia de dar respuesta en términos y de fondo a las solicitudes (PQRSD de los Ciudadanos), articuladamente con la Dirección Jurídica de Restitución y Secretaria General – Asuntos Disciplinarios.
- Teniendo en cuenta que se están presentando incidencias de interoperabilidad entre STRATEGOS y DOCMA, continuar con la revisión y cruce de bases de datos de las PQRSD que recibe la Unidad para garantizar la integridad de la información.
- Comunicar a la Oficina de Tecnologías de la Información las incidencias que se presenten en la implementación del Módulo de PQRSD del Sistema de información STRATEGOS, con el propósito de que esta sea la única fuente de información.

Oficina de Tecnologías de la Información

En ocasión a las inconsistencias presentadas en el módulo de PQRSD, en cumplimiento con el plan de Mejora 802:

- Coordinar las acciones asociadas al diagnóstico y soluciones tecnologías con los proveedores de las herramientas DOCMA y STRATEGOS para garantizar la solución de las incidencias.
- Gestionar con los proveedores ITS SOLUCIONES ESTRATÉGICAS S.A.S e IBISCOM LTDA. la entrada en producción del servicio Web que permita al ciudadano acceder a la información en tiempo real del estado de su PQRSD.

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 15.435 PQRS del periodo 1 enero a 30 de junio 2021, de las cuales se emitió la respuesta en término a 13.619 PQRS lo cual equivale a un 96% de oportunidad.
- La Unidad implementó acciones que aportaron al incremento de oportunidad de respuesta en 3% con respecto del II semestre 2020.
- En el periodo evaluado se evidenció un Incumplimiento términos de Ley 1755 de 2015 para resolver las distintas modalidades de peticiones en un 4%, equivalente a 530 PQRSD.

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

- Ser requiere realizar trabajo de revisión y seguimiento permanente frente del adecuado funcionamiento del Módulo de PQRSD como sistema que soporta la administración de las PQRSD de la Unidad.

8. ANEXOS



WILLIAM FLORENTINO ROA QUIÑONES
Jefe Oficina Control Interno

Elaboro: Adriana Marcela Cortés Díaz. Auditor - Contratista. Oficina de Control Interno
Revisó: William Roa. Jefe Oficina de Control Interno