

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 1 DE 20
	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 2022
1 enero a 30 de junio 2022**

CÓDIGO DEL INFORME No. IL-19-22

Dirigido a. Director General, Subdirectora, Secretario General, Directora Jurídica de Restitución, Oficina de Tecnologías de la Información, Integrantes del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

30 de Julio 2022

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 2 DE 20
	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 EVALUACIÓN	3
4.	METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN	4
5.	RESULTADO DEL ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	5
6.	RECOMENDACIONES	19
7.	CONCLUSIONES	20
8.	ANEXOS.....	20

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 3 DE 20
	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 el primer semestre de 202 en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas, de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y demás normatividad vigente.

2. ALCANCE

Verificar las responsabilidades como entidad pública frente a los derechos del ciudadano, en concordancia con la normatividad vigente. A continuación, se relacionan los aspectos evaluados:

- Responsabilidad de la Unidad frente la atención al ciudadano.
- Atención y respuesta a solicitudes del ciudadano PQRSDF por canales oficiales: Tipificación y medio de recepción de las PQRSDF. Oportunidad de atención a la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF). Comparativo de atención a la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).
- Acciones de mejora relacionadas con la atención al ciudadano.
- Sistema de Información STRATEGOS.
- Acciones de Tutela relacionadas con la presunta violación al derecho de petición.

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.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 4 DE 20
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

- Resolución 00168 de 2017. Por la cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión, y se establecen los niveles de responsabilidad y autoridad.
- 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.
- Documentos del Sistema Integrado de Planeación y Gestión del proceso atención a la ciudadanía, disponibles en el Sistema de Información STRATEGOS.

4. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

La Oficina de Control Interno realizó procedimientos de auditoría analíticos de los datos registrados en la base de PQRSDF y de inspección de la apropiación de las políticas de operación controladas por el Proceso Atención al Ciudadano y mecanismos de comunicación con el peticionario.

A continuación, se relacionan las fuentes de información para realizar seguimiento:

- Base formato xls. con las PQRSDF recibidas a la Unidad en el periodo evaluado, remitida por el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano dado que la consulta descargada no cuenta con la totalidad de las PQRSDF por cuanto existe un porcentaje que no interopera del Módulo de Auditoría en STRATEGOS y el Gestor Documental DOCMA.
- Consulta la página web Institucional <https://www.urt.gov.co/hu/inicio>
- Resultados de las actividades reportadas por el Líder de Proceso y de Política de Atención a la Ciudadanía¹, en los planes e indicadores.

¹ Resolución 146 de 2021. Artículo 11. Asignación de responsabilidades para la implementación de las políticas de gestión y desempeño Institucional.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 5 DE 20
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

- Documentos Sistema Integrado de Planeación y Gestión del Proceso Atención al Ciudadano.
- Normatividad que regula el derecho de petición y demás normas aplicables en materia de atención al ciudadano.
- Informe de acciones de Tutela relacionadas con presuntas afectaciones al derecho de petición del I semestre 2022, emitido por la Dirección Jurídica.

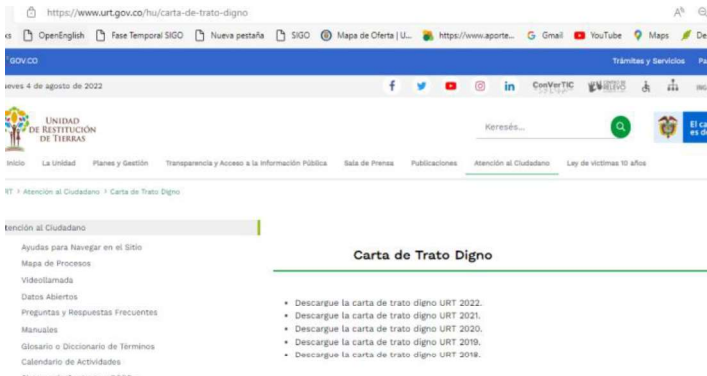
5. RESULTADO DEL ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

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

5.1 Responsabilidad de la Unidad - Atención al ciudadano.

Criterio	Cumplimiento del criterio	Resultado de verificación Oficina de Control Interno																
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	Cumple	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 https://www.urt.gov.co/hu/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@urt.gov.co</td></tr><tr><td>Servicios de atención en línea</td><td>Chat acceso a través de la página web https://www.urt.gov.co/hu/servicios-de-atencion-en-linea</td></tr><tr><td>Sistema de Contacto y PQRS</td><td>Acceso a través de la página web de la Unidad https://www.urt.gov.co/hu/pqrds</td></tr></table> Fuente Canales de Atención: Resolución 538 de 2018 La Unidad dispone de correos electrónicos institucionales para recibir las notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@urt.gov.co; y en lo relacionado con tutelas tutelas@urt.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 https://www.urt.gov.co/hu/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@urt.gov.co	Servicios de atención en línea	Chat acceso a través de la página web https://www.urt.gov.co/hu/servicios-de-atencion-en-linea	Sistema de Contacto y PQRS	Acceso a través de la página web de la Unidad https://www.urt.gov.co/hu/pqrds
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 https://www.urt.gov.co/hu/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@urt.gov.co																	
Servicios de atención en línea	Chat acceso a través de la página web https://www.urt.gov.co/hu/servicios-de-atencion-en-linea																	
Sistema de Contacto y PQRS	Acceso a través de la página web de la Unidad https://www.urt.gov.co/hu/pqrds																	

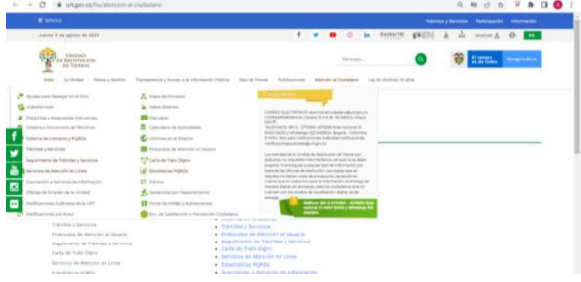
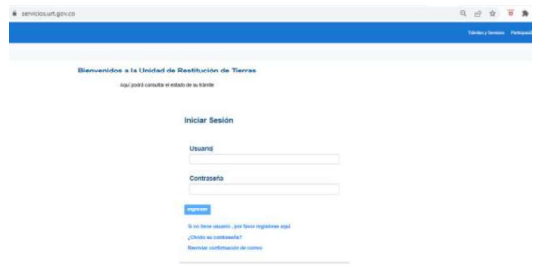
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 6 DE 20
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

Criterio	Cumplimiento del criterio	Resultado de verificación Oficina de Control Interno
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.	Cumple	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, versión 4 aprobada el 20/04/2022. Acceda a través de la URL https://www.urt.gov.co/hu/carta-de-trato-digno 
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	Cumple	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. AC-EC-02. Porcentaje de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSD de la ciudadanía y grupos de interés gestionados (recibo y asignación) durante el periodo de medición, que ingresan a través de los canales de atención a la ciudadanía dispuestos por la entidad. Estas fueron gestionadas con oportunidad a través del Sistema de Información STRATEGOS – Modulo PQRSD.
LEY 1437 DE 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público Ley 1474 de 2011. “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención,	Cumple	La Unidad mediante la Resolución 00126 de 2019 o de Atención y Servicio al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General artículo 4, y en el artículo 6 se le asignan las funciones, que se listan a continuación: - Proyectar, orientar y coordinar planes y programas de Servicio al Ciudadano, con base en las políticas públicas, diagnósticos y las atribuciones respectivas del sector y de las entidades, en articulación con los planes y programas de la Entidad, enmarcado dentro del Modelo Integral de Planeación y Gestión - MIPG. - Proyectar, orientar, coordinar y hacer seguimiento a los Planes de acción del proceso de atención al ciudadano periódicamente, de acuerdo con los avances por indicador, de conformidad con las

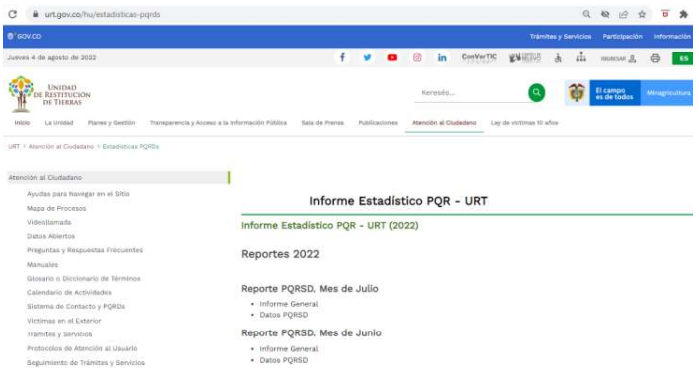
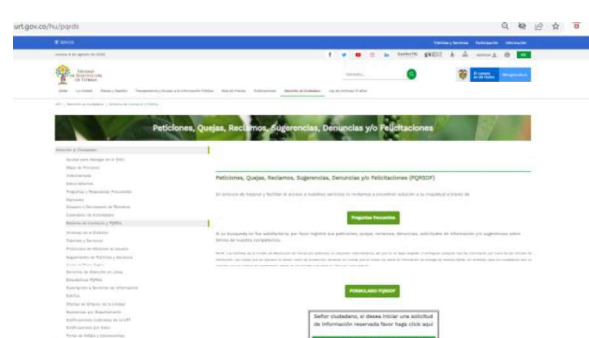
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 7 DE 20
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

Criterio	Cumplimiento del criterio	Resultado de verificación Oficina de Control Interno
investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.” 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.		disposiciones institucionales, velando por el adecuado seguimiento y coordinación de las acciones. • Coordinar el procesamiento de la información del Servicio al Ciudadano con base en los criterios establecidos y sistemas de información institucionales o adoptados por la Unidad, así como la elaboración de informes y recomendaciones con base en los lineamientos normativos para el requerimiento de información. • Recibir, tramitar y valorar las peticiones, denuncias, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias que se alleguen a la Unidad a través de los diferentes canales de atención establecidos para ello. • Administrar el sistema de peticiones, quejas reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias, con el propósito de realizar un reparto adecuado por Dependencias del Nivel Central y Territoriales, así como una oportuna y adecuada respuesta, de conformidad con las normas vigentes. • Proponer y gestionar mecanismos que permitan incrementar el uso de canales de atención para mejorar la interacción y participación con la Ciudadanía y Grupos de Interés. • Llevar registro actualizado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias que sean presentadas en la Unidad, mediante estrategias y herramientas adecuadas para la gestión. • Implementar estrategias y acciones para satisfacción de los intereses de la ciudadanía, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas. • Proponer proyectos pedagógicos o actividades tendientes a fortalecer la confianza de la ciudadanía en la Unidad, trabajando en coordinación con el área de Talento Humano en la construcción de una cultura de Atención y Servicio al ciudadano al Interior de la Entidad. • Generar periódicamente informes de ley, a solicitud interna y externa, así como reportes estadísticos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias presentadas, atendiendo normatividad pertinente. • Proyectar y mantener actualizados los documentos de calidad del proceso, tales como manuales, protocolos de atención, política de calidad, carta de trato digno, procedimientos para recibo de PQRS, de conformidad con las normas legales vigentes y lo dispuesto en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad. • Propender por un adecuado manejo del archivo documental del proceso de atención al ciudadano, de conformidad con las normas internas establecidas por la Unidad. • Apoyar el desarrollo e implantación del modelo de seguimiento y control que garantice las mediciones permanentes de calidad y oportunidad de los servicios en los diferentes canales de servicio al ciudadano.

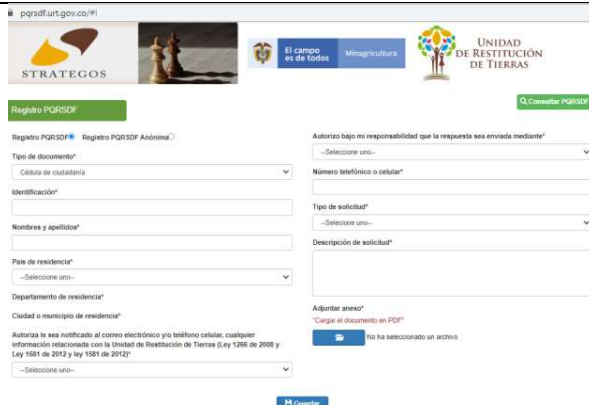
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 8 DE 20
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

Criterio	Cumplimiento del criterio	Resultado de verificación Oficina de Control Interno
		Aplicar las herramientas de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control según las metas, indicadores y objetivos planteados Por la Unidad.
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.	Cumple	El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, realiza atención virtual mediante chat y video llamada a través de la línea 322 346 35 04.  Así mismo, la Unidad en el marco de la Estrategia de Racionalización de Trámites puso a disposición e la Ciudadanía la consulta del estado del Trámite: https://www.urt.gov.co/hu/seguimiento-a-tramites-y-servicios  O https://servicios.urt.gov.co/ 

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 9 DE 20
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

Criterio	Cumplimiento del criterio	Resultado de verificación Oficina de Control Interno
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 Estadístico PQR - URT (2022) disponible en la Página web de la Unidad se comunica el contenido de informe solicitudes de acceso a información en cumplimiento con lo establecido en el artículo 2.1.1.6.2 el Decreto 103 de 2015. 
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 PQRS donde expone respuesta a preguntas frecuentes de los grupos de interés, botón para registrar la petición, términos para atención de las PQRS de acuerdo con su tipología. Esta información puede consultarse a través del enlace: https://www.urt.gov.co/hu/pqrs 

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

Criterio	Cumplimiento del criterio	Resultado de verificación Oficina de Control Interno
		 Es de anotar, que en cumplimiento con lo establecido en la Resolución 1519 la Unidad actualizó el formulario de PQRSDF para ser diligenciado por un Anónimo.

5.2. Atención y respuesta a solicitudes del ciudadano PQRSDF por canales oficiales

5.2.1 Tipificación y medio de recepción de las PQRSDF

La Unidad el primer semestre 2022, radicó 14.564 PQRSDF en el periodo comprendido 1 Enero a 30 Junio 2022, en nivel central el 26% (3.750) de las PQRSDF y en nivel territorial un 74 % (10.814); a través de los diferentes canales, como chat (8), correo electrónico (10.574), presencial (3.142), redes sociales (27), teléfono (111), y página web (700), ventanilla Única (2).

A continuación, en la Tabla 1, se presenta el número de PQRSDF recibidas por los canales de atención para el primer semestre 2.022

Tabla 1. Número de PQRSDF recibidas por canales de atención en el primer semestre 2.022

Cuenta de Numero radicado inicial	Canales de Atención							
	Chat	Correo electrónico	Presencial	Redes sociales	Telefónico	Web	Ventanilla única	Total general
<i>Etiquetas de fila</i>								
DENUNCIA		8	1					9
ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS		1543	292	1	1	2		1839
PETICION	8	9008	2844	26	109	696	2	12693
QUEJA		6	2			1		9
RECLAMO		3	3		1	1		8
FELICITACIÓN		6						6
Total general	8	10574	3142	27	111	700	2	14564

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 11 DE 20
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

De acuerdo con la información reportada, durante el primer semestre 2022, se evidenció que las PQRSDF con tipología “Petición” recibió 12693, “Organismos de control” 1839, “Queja” 9, “Reclamo” 8, “Denuncias” 9, y “Felicitación” 6. La distribución se presenta en el siguiente gráfico:

<i>Tipología</i>	<i>Numero de PQRSDF recibidas</i>
<i>DENUNCIA</i>	9
<i>ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS</i>	1839
<i>PETICION</i>	12693
<i>QUEJA</i>	9
<i>RECLAMO</i>	8
<i>FELICITACIÓN</i>	6
Total	14564

Las PQRSDF tipificadas como ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS, representan el 12.63% del total de peticiones recibidas durante el periodo evaluado, esta cifra equivale a 1.839 PQRSDF. A continuación, relaciona en la tabla 2 el detalle por ente de control.

Tabla 2. Numero de PQRSDF recibidas durante entes externos de control segundo semestre 2022

<i>Nombre entes de Control</i>	<i>Numero de PQRSDF Recibidas Entes de Control</i>
<i>CONGRESO DE LA REPUBLICA</i>	15
<i>CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA</i>	30
<i>DEFENSORIA DEL PUEBLO</i>	195
<i>FISCALIA GENERAL DE LA NACION</i>	640
<i>PERSONERIA</i>	71
<i>PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION</i>	888
Total general	1839

5.2.2 Oportunidad de atención a la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)

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 2022 registró el ingreso de 14.564 PQRSDF a través de los canales de atención, de las cuales la Unidad gestionó respuesta en términos el 93.9%, como se detalla en la siguiente ilustración 1:

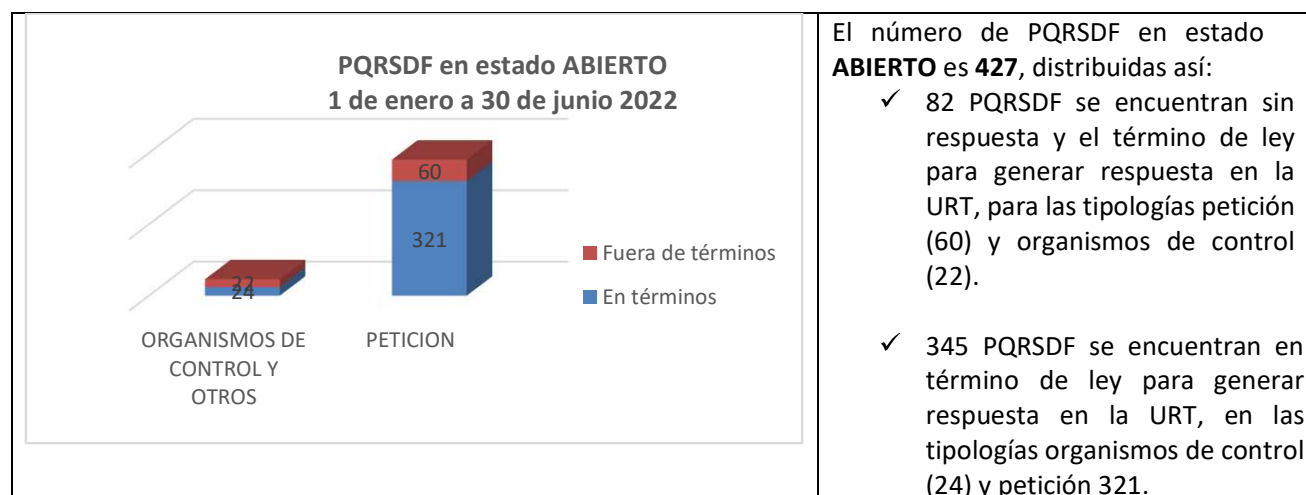
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 12 DE 20
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

Ilustración 1. Porcentaje oportunidad de respuestas a las PQRSDF. 1 Enero a 30 Junio 2.022.



A continuación, se describe el número de PQRSDF en estado ABIERTO y CERRADO, ilustrando las dependencias responsables de gestionar la respuesta de la solicitud. Ver Tabla 3 y Tabla 4.

Tabla 3. Numero de PQRSDF estado ABIERTO por tipología, primer semestre 2022.



Las dependencias asignadas para gestionar las 82 PQRSDF que a 30 de junio 2022 se encontraban pendientes por respuesta a nivel central y territorial son los siguientes: Grupo de Cumplimiento de Órdenes Judiciales y Articulación Institucional con 39 PQRSDF, Dirección Territorial Apartado con 1 PQRSDF, Dirección Territorial Bolívar con 2 PQRSDF, Dirección Territorial con 3 PQRSDF, Dirección Territorial Norte de Santander con 30

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 13 DE 20
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

PQRSDF, Dirección territorial Valle del Cauca 5 PQRSDF y finalmente la Oficina de Bucaramanga con 2 PQRSDF. La distribución se presenta en la ilustración 2:

Ilustración 2. Numero de PQRSDF ABIERTOS por dependencia sin respuesta fuera de los términos de Ley. Primer semestre 2022

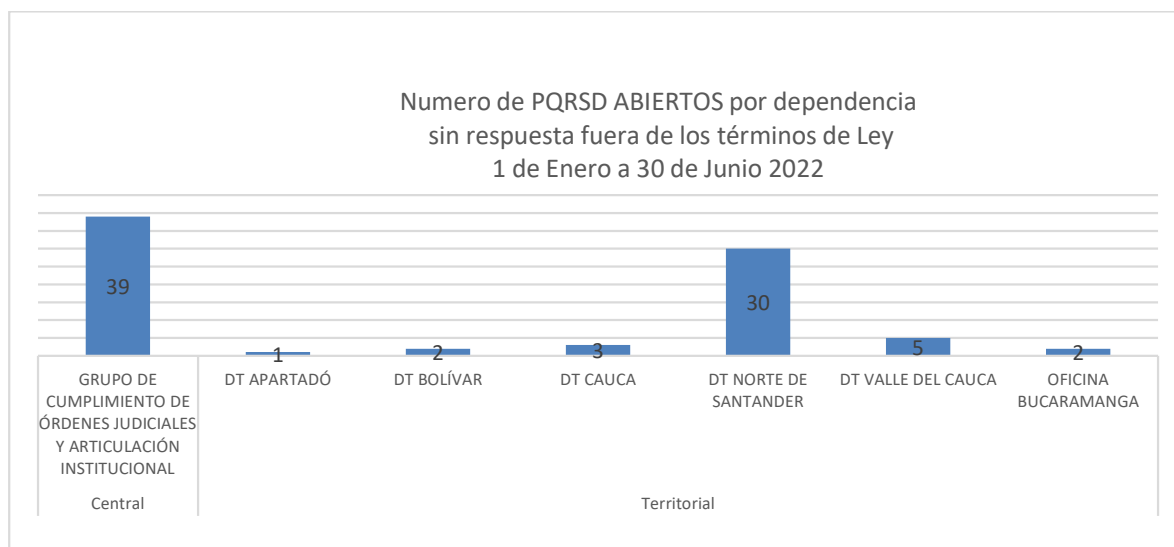
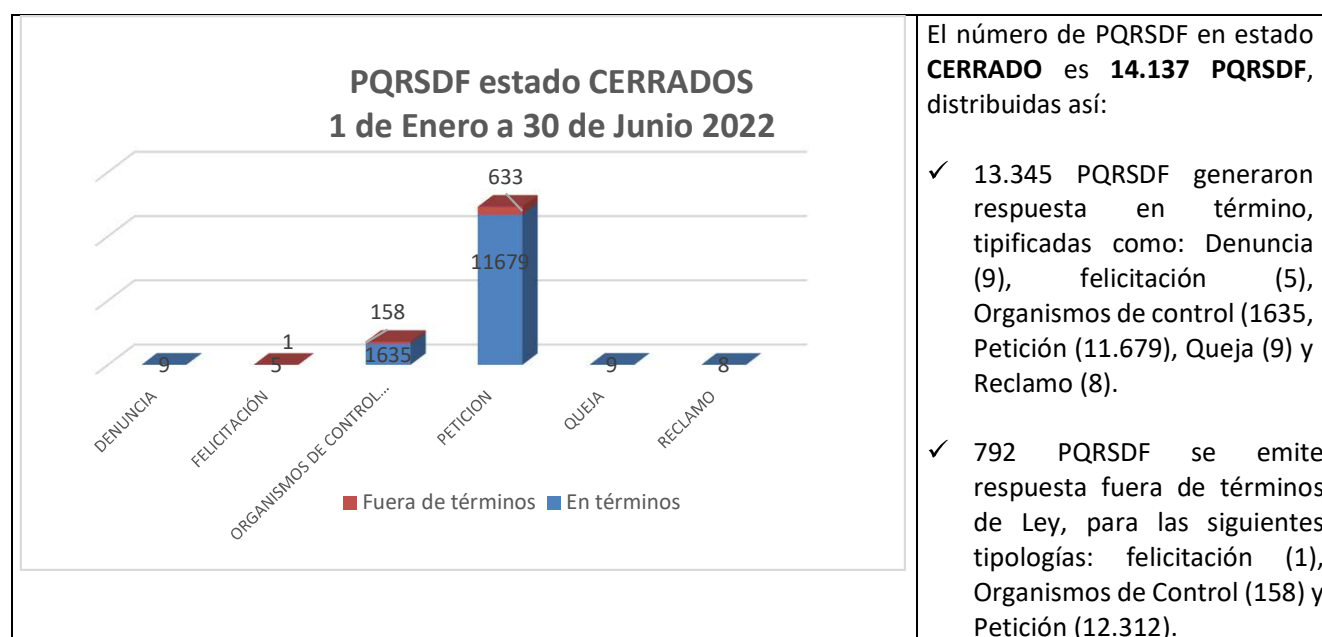


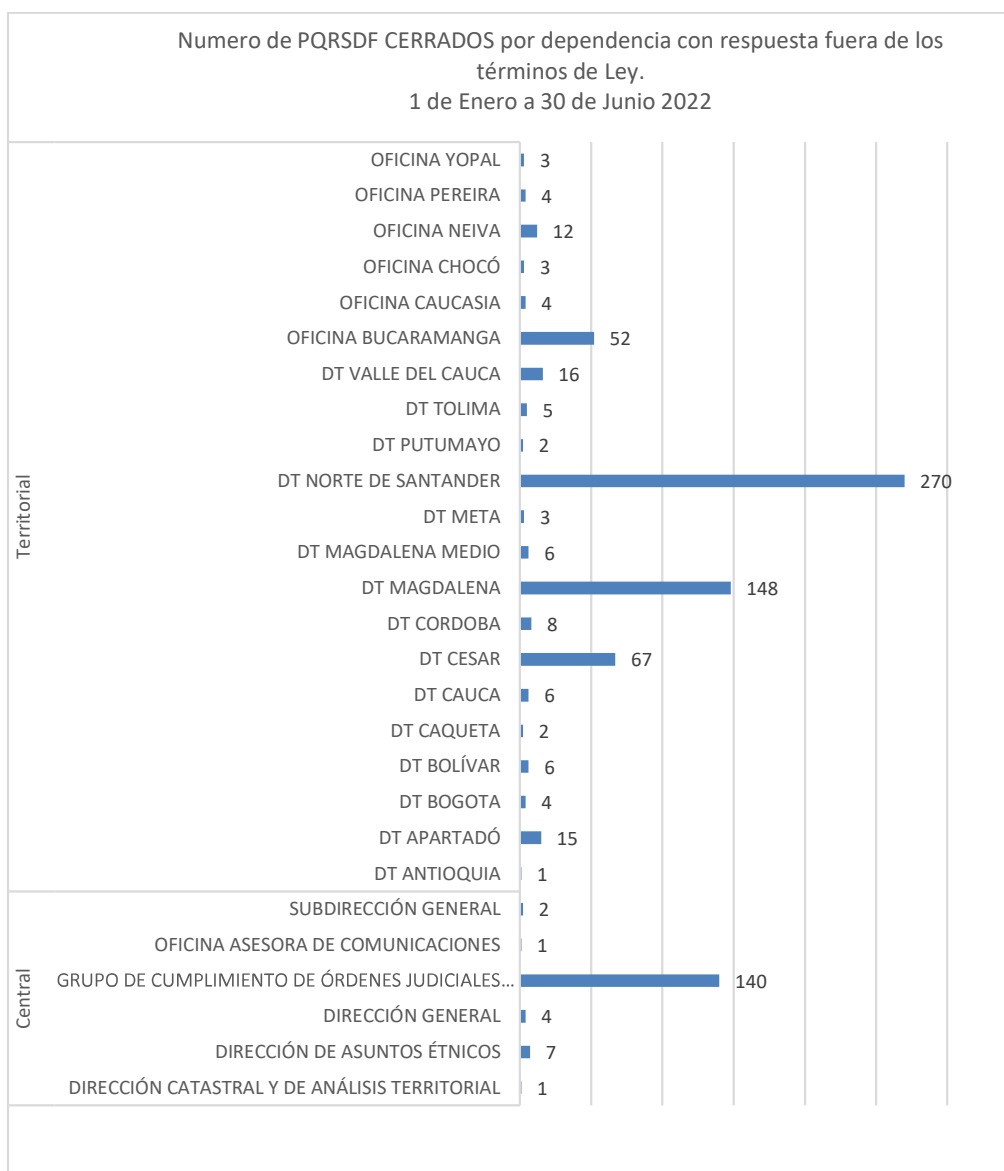
Tabla 4. Numero de PQRSDF estado CERRADO por tipología, 1 de Enero a 30 de Junio 2022.



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 14 DE 20
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

Las 792 PQRS gestionadas fuera de los términos de nivel central y territorial, se relacionan aquellas que impactan el porcentaje de oportunidad de respuesta de las peticiones recibidas en la Unidad para el primer semestre 2022, así: DT Norte de Santander 270 PQRSDF, dirección Territorial Magdalena 148 PQRSDF, dirección territorial Cesar 67 PQRSDF, Oficina Bucaramanga 52 PQRSDF, Grupo de Cumplimiento de Ordenes con 140 PQRSDF.

En la ilustración 3, se detallan las dependencias de nivel central y territorial, con Número de PQRSDF CERRADOS fuera de los términos de Ley.



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 15 DE 20
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

De otra parte, el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano continuó con la ejecución de los controles establecidos en el mapa de riesgos en aras de gestionar las causas identificadas respecto de la materialidad recurrente del riesgo de gestión “Posibilidad de Incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSDf” consolidando los mecanismos de seguimiento. Fue así como se emitieron alertas tempranas con periodicidad diaria, semanal y mensual, así como la comunicación directa de un colaborador del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano con cada dependencia de nivel central y territorial, con el propósito de validar las acciones tomadas frente a la gestión de estas.

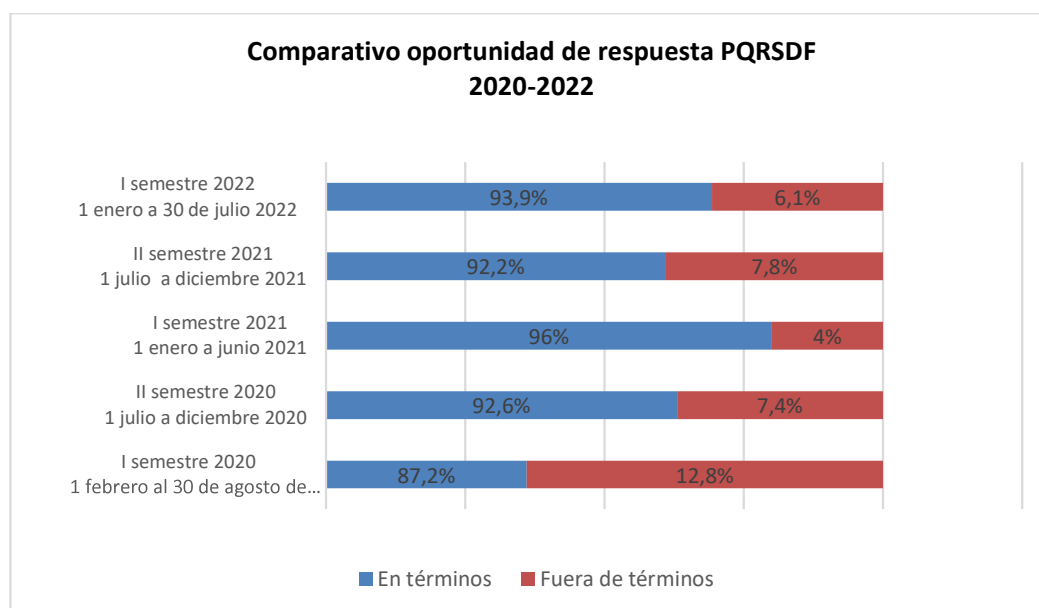
Teniendo en cuenta los resultados de la evaluación realizada al cumplimiento y atención de las peticiones quejas y reclamos radicados ante la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas para el primer semestre 2022 comprendido entre el 1 enero al 30 de junio 2022 se materializa el riesgo de gestión siendo que la Unidad Incumple 6.1% en la oportunidad de respuesta de PQRSDf lo cual equivale a 874 PQRSDf de un total de 14.564 PQRSDf.

5.2.3 Comparativo de atención a la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDf)

La Unidad avanza en el fortalecimiento de equipos de trabajo a través de acciones de capacitación e implementación de seguimientos que han significado un aumento en la oportunidad de respuesta a las PQRSDf.

A continuación, se presenta la evolución de la gestión institucional relacionada por la oportunidad de respuesta de las PQRSDf. Ver ilustración 4

Ilustración 4. Comparativa oportunidad de respuesta PQRSDf, 2020-2022



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 16 DE 20
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

5.3 Acciones de mejora relacionadas con la atención al ciudadano.

A continuación, la evaluación de la efectividad de los Planes de Mejoramiento N°920:

Fuente: Auditoría Interna de Control Interno

Porcentaje de ejecución: 100%

Fecha de Cierre Plan de Mejora: 24/05/2022

Analítica de Datos: 1 de noviembre 2021 a 30 de marzo 2022. Remitida por el Grupo Atención al Ciudadano y la Dirección Jurídica. Evidencias del Módulo de Mejora – STRATEGOS relacionadas con la ejecución de las correcciones y actividades del Plan.

Criterio de evaluación: Términos para resolver las modalidades de peticiones establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020.

Acciones de fortalecimiento 2022: Plan de Acción indicador de producto intermedio *“Fortalecer estrategia tendiente al mejoramiento de los indicadores de oportunidad en la respuesta a PQRSD”*

Para el periodo evaluado 1 de noviembre 2021 al 30 de marzo 2022, el porcentaje de oportunidad de respuesta fue de 94%; por tanto, se presenta materialidad del riesgo de Gestión “Incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSD”, se evidenció que en el periodo evaluado nuevas dependencias de nivel central y territorial presentan inoportunidad en la respuesta a las PQRSD, estas son:

- Subdirección
- Dirección de asuntos étnicos
- Oficina asesora de comunicaciones
- Oficina de tecnologías de la Información
- DT Bogotá
- DT Meta
- DT Tolima
- Oficinas: Bucaramanga, Neiva, Choco, Cauca

Es de anotar, que el Grupo de Defensa Judicial hizo seguimiento a las tutelas allegadas a la Unidad por presunta vulneración al derecho de petición. Para el periodo se tramitaron 111 respuesta a acciones de tutelas, de estas se notificaron 13 fallos de tutela en contra de la entidad, cada uno con soporte de informe de cumplimiento radicado ante el despacho judicial competente.

El Plan de Mejora N 920 si bien cuenta con soportes de ejecución de la corrección y las actividades, se cerró No Efectivo por el incumplimiento Legal para resolver las peticiones de los ciudadanos y su relación directa con la materialidad de riesgo de gestión.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 17 DE 20
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

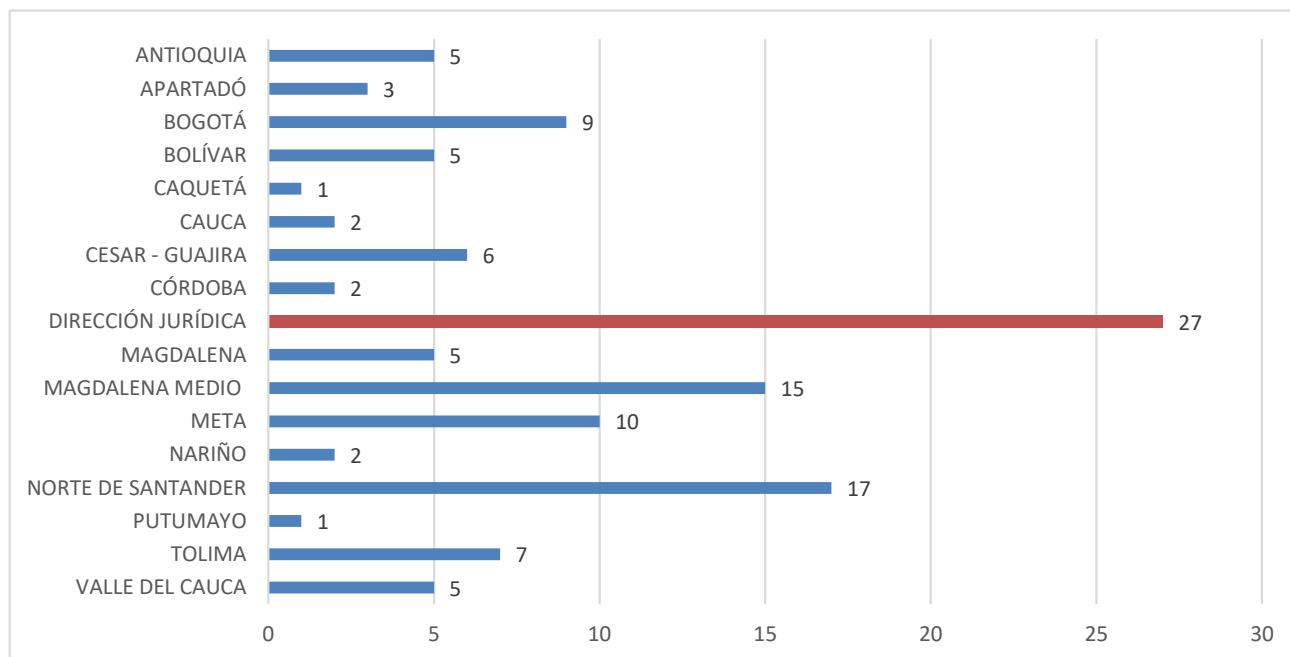
5.4 Sistema de Información STRATEGOS

El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano reportó a la Oficina de Tecnologías cinco (5) incidencias del Módulo PQRSDF del Sistema de Información STRATEGOS, las cuales se encuentran en revisión de parte del proveedor ITS SOLUCIONES ESTRATÉGICAS S.A.S.

Para la vigencia 2022, el Coordinador de Grupo identificó mejoras que serán entregadas en ambiente de producción antes del 30 de diciembre 2022.

5.5 Acciones de Tutela relacionadas con la presunta violación al derecho de petición.

El Grupo de Defensa Judicial, suministro a la oficina de Control Interno la información sobre las acciones de tutela para el primer semestre de 2022 (enero a junio de 2022) relacionadas con inoportunidades de la respuesta de las PQRSDF. (...)” y de conformidad con la base de seguimiento, se encontró que, desde el 1 de enero de 2022 y hasta el 30 de junio de 2022, se tramitaron 122 acciones de tutelas por presunta afectación al derecho de petición². La distribución en el trámite de este tipo de acciones por Dirección Territorial es la siguiente:



Debe precisarse, que en virtud de la Resolución 248 de 2020 la Dirección Jurídica es competente para atender todas las acciones de tutela que no versen sobre: a) derechos de petición y b) solicitudes relacionadas con el

² Es importante resaltar que generalmente los solicitantes entienden las solicitudes Rupta como ejercicio del derecho de petición, por lo cual el derecho que solicitan que se ampare es la petición. De igual manera, los jueces, en sus providencias, han ordenado en los trámites Rupta garantizar el derecho a la información de los solicitantes, ordenando a la UAEGRTD mantener informados a los solicitantes de los trámites que se están realizando.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 18 DE 20
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

Rupta³. Ahora bien, cuando la tutela se origina por una petición que se dirige ante una dependencia de nivel central es la Dirección Jurídica la competente de atender su trámite, así como también de todos aquellos incidentes de desacato incluso aquellos originados por derecho de petición.

Aclarado lo anterior, debe precisarse que, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2022 y el 30 de junio de 2022, se atendieron por parte de la Dirección Jurídica 27 acciones de tutela, que corresponden a contestaciones de tutela.

De igual manera, se le manifiesta que durante ese mismo periodo se notificaron 12 fallos en contra se solicitó a la Dirección Territorial el envío de la radicación del escrito de informe de cumplimiento o de la impugnación, según el caso, en los términos concedidos en la ley.

Los doce (12) fallos en contra -10 de primera instancia, 2 de segunda instancia, fueron de competencia de la Direcciones Territoriales anotadas. En los 12 casos las Direcciones Territoriales enviaron evidencia de la remisión del informe de cumplimiento⁴ ante los despachos respectivos, por lo cual no existe actuación pendiente por parte de la UAEGRTD. A continuación, se relacionan:

No	RADICADO	FECHA DE NOTIFICACION	FECHA DE VENCIMIENTO	DT RESPONSABLE	ETAPA PROCESAL ACTUAL	OBSERVACIONES
1	68001311000220220007900	16/02/2022	18/02/2022	MAGDALENA MEDIO	FALLO DE SEGUNDA INSTANCIA EN CONTRA	CON INFORME DE CUMPLIMIENTO
2	54001310900620220002600	18/02/2022	18/03/2022	NORTE DE SANTANDER	FALLO DE PRIMERA INSTANCIA EN CONTRA	CON INFORME DE CUMPLIMIENTO
3	1100133350082022006300	22/02/2022	25/02/2022	NORTE DE SANTANDER	FALLO DE PRIMERA INSTANCIA EN CONTRA	CON INFORME DE CUMPLIMIENTO
4	11001310305120210014000	22/03/2022	24/03/2022	CESAR - GUAJIRA	FALLO DE PRIMERA INSTANCIA EN CONTRA	CON INFORME DE CUMPLIMIENTO
5	08001220400020220015700	5/04/2022	6/04/2022	MAGDALENA	FALLO DE PRIMERA INSTANCIA EN CONTRA	CON INFORME DE CUMPLIMIENTO
6	68001311800120220002200	7/04/2022	11/04/2022	MAGDALENA MEDIO	FALLO DE PRIMERA INSTANCIA EN CONTRA	CON INFORME DE CUMPLIMIENTO
7	23466318400120220007100	9/05/2022	12/05/2022	CÓRDOBA	FALLO DE PRIMERA INSTANCIA EN CONTRA	CON INFORME DE CUMPLIMIENTO
8	11001311800520220012700	1/06/2022	9/06/2022	CESAR - GUAJIRA	FALLO DE PRIMERA INSTANCIA EN CONTRA	CON INFORME DE CUMPLIMIENTO

³ Las acciones de tutela que versen sobre derecho de petición y Rupta son competencia de las Direcciones Territoriales donde se haya radicado la petición o la competente para resolver la solicitud Rupta.

⁴ Entre estos casos se encuentran radicados 11001310905220210022800 y 11001311001220210076000, con estado de incidente de desacato. Sobre estos cabe anotar, que la UAEGRTD ya presentó el respectivo escrito de cumplimiento y se profirió auto que declara el hecho superado en el trámite incidental.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 19 DE 20
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

No	RADICADO	FECHA DE NOTIFICACION	FECHA DE VENCIMIENTO	DT RESPONSABLE	ETAPA PROCESAL ACTUAL	OBSERVACIONES
9	05001310300920220018000	2/06/2022	16/06/2022	BOLÍVAR	FALLO DE PRIMERA INSTANCIA EN CONTRA	CON INFORME DE CUMPLIMIENTO
10	11001310303320220021400	7/06/2022	9/06/2022	TOLIMA	FALLO DE SEGUNDA INSTANCIA EN CONTRA	CON INFORME DE CUMPLIMIENTO
11	11001311002120220041500	13/06/2022	15/06/2022	NORTE DE SANTANDER	FALLO DE PRIMERA INSTANCIA EN CONTRA	CON INFORME DE CUMPLIMIENTO
12	20001333300620220023500	21/06/2022	8/07/2022	CESAR - GUAJIRA	FALLO DE PRIMERA INSTANCIA EN CONTRA	CON INFORME DE CUMPLIMIENTO

6. RECOMENDACIONES

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

Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano

- Continuar con la formalización de estrategias que para gestionar las PQRSDF en los términos de la ley 1755 de 2015 de forma articulada con la Subdirección, Direcciones Técnicas y Direcciones territoriales. Lo anterior con el propósito de disminuir de acciones en contra de la Unidad como tutelas que pueden impactar de forma negativa la imagen institucional.
- Continuar con la ejecución de acciones de socialización a nivel nacional de las políticas de operación del Proceso Atención al Ciudadano y la importancia de generar respuesta a las PQRSDF en términos de ley y de fondo.
- Continuar con la revisión y cruce de bases de datos que garantice la integridad de la información de PQRSDF que ingresan a la Unidad.

Oficina de Tecnologías de la Información

- Evaluar la oportunidad de la ejecución de las actividades del Plan de Mejora 809, plan se encuentra en 92% de ejecución cuya fecha límite de ejecución venció el 15 de diciembre 2.021. Actualmente este plan contiene dos líneas de trabajo que a la fecha no cuentan ejecución al 100%. Estos son la primera, solución a la interoperabilidad en las aplicaciones que conectan los sistemas de información que administra las peticiones, quejas y reclamos de la Unidad el Módulo PQRSDF en STRATEGOS y el Gestor Documental DOCMA. Y la segunda, corresponde a la producción del servicio Web que permita al ciudadano acceder a la información en tiempo real del estado de su PQRSDF.
- Acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, en aras de generar un orden en la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias propender por que el Sistema de Turnos se encuentre disponible por la Unidad se resuelvan de manera oportuna, acorde con lo establecido en el Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público de la Ley 1437 de 2011.

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

7. CONCLUSIONES

- La Unidad recibió 14.219 PQRSDF en el primer semestre 2022 realizando el trámite y atención en oportunidad de respuesta a 13.345 PQRSDF que equivale a 93.9% de oportunidad.
- En el periodo evaluado se evidenció un Incumplimiento términos de Ley 1755 de 2015 para resolver las distintas modalidades de peticiones en un 6.1%, equivalente a 874 PQRSDF.
- La Unidad consolida la herramienta que soporta la administración de las PQRSDF, a través de mejoras anuales del Módulo de PQSRD en STARTEGOS para garantizar una óptima operación y calidad de la información institucional en materia de PQRSDF.
- El Proceso Atención a la Ciudadanía mantiene información documentada como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad, lo cual permite visualizar la articulación de los procesos, alineado con las políticas de operación del Proceso Mejora Continua - Sistema Integrado de Planeación y Gestión SIPG⁵.

8. ANEXOS

No aplica.



WILLIAM FLORENTINO ROA QUIÑONES
Jefe de la Oficina de Control Interno

Elaboró Adriana Marcela Cortés Díaz. Contratista. Oficina de Control Interno. 
Revisó: Martha Delgado. Contratista. Oficina de Control Interno.