

 UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS	PAGINA 1 DE 14	
	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	

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

**Periodo: II Semestre 2020
01 Julio a 31 Diciembre de 2020**

CÓDIGO DEL INFORME No. IL-05-21

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

Febrero 26 del 2021

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 2 DE 14
	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	5
6.	SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO RELACIONADOS CON LA ADMINISTRACION DE LAS PQRS	11
7.	RECOMENDACIONES	12
8.	CONCLUSIONES	13
9.	ANEXOS	14

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 3 DE 14
	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, para el segundo semestre 2020.

2. ALCANCE

El informe presenta el resultado de la oportunidad de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos (PQRSD) que radican por los diferentes canales de atención, de la Unidad de acuerdo con los términos de ley, para el periodo comprendido entre 1 julio al 31 de diciembre de 2020; la publicación de la información en la página web, el estado de las incidencias del Módulo PQRS en el Sistema de Información STRATEGOS y el seguimiento – evaluación de la efectividad de acciones relacionadas a la gestión de las PQRSD a cargo del Líder de Proceso Atención a la Ciudadanía.

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

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 4 DE 14
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

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.
- 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 verificó los registros de las PQRS en base formato Excel, consolidada por el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, donde se controla la entrada y salida de las PQRS, teniendo en cuenta que aún existen incidencias en el Módulo de PQRSD -STRATEGOS-, así mismo se ingresa al Módulo de Planes de Mejoramiento – en STRATEGOS- para verificar las evidencias de la ejecución de las mismas y su oportunidad de registro. Y Por último, se ingresa a la página web – banner *Atención al Ciudadano*.

 UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 5 DE 14
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

5. RESULTADO DEL ANALISIS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

A continuación, se presenta el resultado de la evaluación y seguimientos realizado por la Oficina de Control Interno a los aspectos relacionados con atención a solicitudes de los ciudadanos, estabilidad del Módulo de PQRS del Sistema de información STRATEGOS, planes de mejoramiento correspondientes al periodo comprendido entre 1 de julio al 31 de diciembre 2020, así:

5.1 Actualización y ejecución de actividades en cumplimiento de lineamientos relacionados con el Servicio al Ciudadano, transparencia y acceso a la información pública en emergencia sanitaria.

El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano actualizo y ejecuto al 100% las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, del Componente 4. Atención a la Ciudadanía. <https://www.restituciondetierras.gov.co/planes-anticorrupcion>, relacionadas con la disponibilidad de líneas celulares, Whatsap (chat y videollamada). las líneas 018000124212 y la 4279299 en las extensiones 1250 – 1253 y canal virtual (correo electrónico) y radicación instantánea de entrada y salida.

5.2 Demanda Electrónica

La Unidad de Restitución de Tierras emitió la Resolución 0048 de 2020 del 22 de julio 2020 reanudando los términos de los procedimientos administrativos de inscripción en el Registro de Tierras Despojadas y Abandonadas Forzosamente y finalizo la implementación de la Demanda electrónica en todas las direcciones territoriales. Esta herramienta digital propende por que el proceso de restitución de tierras en la etapa judicial¹.

5.3 Sistema de Información STRATEGOS

El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano reporta dieciocho (18) inconsistencias en el Módulo de PQRS en el Sistema de Información STRATEGOS, las cuales fueron presentadas a través de mesa de ayuda al Proveedor ITS SOLUCIONES ESTRATEGICAS S.A.S en el marco del contrato 1937 del 15 de mayo 2020.

La Oficina de Tecnologías de la Información informa que se encuentra seis (6) incidencias abiertas, que se han escalado al proveedor ITS SOLUCIONES ESTRATEGICAS S.A.S por garantía del contrato del 2020.

¹ <https://www.facebook.com/RestitucionDeTierras/posts/3211818368897493>

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 6 DE 14
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

En el siguiente cuadro se presenta el detalle de las incidencias que se encuentran abiertos:

INCONSISTENCIAS	SOPORTE
La interoperabilidad entre Docma y Strategos aún sigue fallando, ya que después de dos días de despliegue, existen faltantes en strategos, los cuales se tienen que trabajar de forma manual.	Inconsistencia No. 7
Se evidencia que en dos reportes diferentes del módulo de PQRSD, se encuentran asignados la misma PQRSD a dos usuarios diferentes al tiempo. Se hizo la consulta por las opciones de reportes y por asignar notificaciones.	Inconsistencia No. 13
Se crea el caso directamente en strategos, por el botón registrar PQRS, en el cual se evidencia que el caso creado no queda resgistrado en los reportes del módulo.	Inconsistencia No. 14
Quando se realiza una actualización en los abogados que parametrizan, como por ejemplo, en un día específico son cuatro (4) abogados lo que editan las PQRSD, se ha identificado que los casos no se están asignado equitativamente. Para el día 01/02/2021, la asignación entre los abogados fue así: leonela.bernal = 12 casos josem.mendoza = 12 casos cindy.moncaleano = 12 casos viviana.romero = 71 casos carlos.montealegre = 64 casos	Inconsistencia No. 18
Interoperabilidad de salida: Los datos de número de radicado de salida y fecha, no están actualizando en strategos - PQRSD. 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 PQRSD a la página web.	Inconsistencia No. 20

El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, adelanto estrategias de trabajo internas para suplir incidencias de interoperabilidad entre DOCMA Y STRATEGOS como:

- Consolidación de manera manual la información de las PQRSD recibidas por los canales de atención.
- Envío y asignación de los casos PQRSD faltantes de forma manual a través de correo electrónico, para el periodo evaluado se reportan 806 faltantes.
- Seguimiento mediante alertas tempranas a través de correo electrónico.

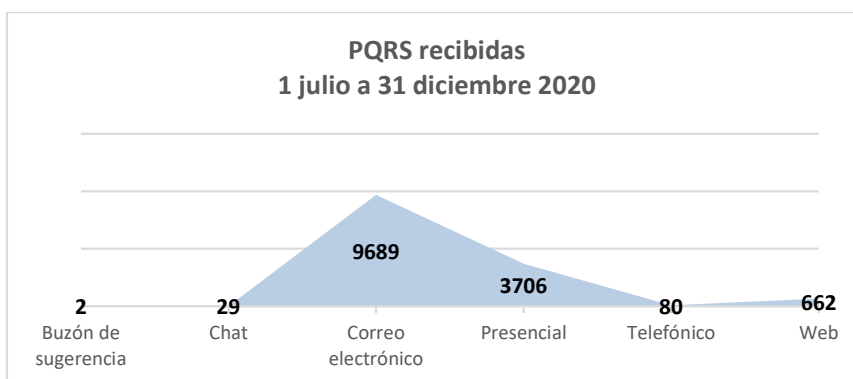
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 7 DE 14
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

d. Cierre de casos de manera manual por medio de la herramienta STRATEGOS.

5.4 Atención a la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), recibidas en la Unidad del periodo 1 julio a 31 de diciembre 2020

La Unidad, con el propósito de interactuar din el ciudadano y con el propósito de prestar un servicio de calidad y oportunidad dispone de los siguientes canales de atención, telefónico, presencial, escrito y virtual.

La Oficina de Control Interno, reviso la base de Excel enviada por el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano para el periodo 1 de julio a 31 de diciembre 2020 donde se registra que se recibieron 14.168 PQRSD a través de canal virtual, escrito, presencial y telefónico, el cual se representa en la siguiente ilustración:



Las tipologías más nombradas Petición con 12.217 solicitudes y Organismos de control 1.913, a continuación, se detalla de acuerdo al canal de atención:

Canal	ORGANISMOS DE CONTROL Y		PETICION	QUEJA	QUEJA Y/O RECLAMO		Total
	DENUNCIA	OTROS			RECLAMO	RECLAMO	
Buzón de sugerencia			2				2
Chat		5	24				29
Correo electrónico	15	1.471	8.191	5	2	5	9.689

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS					PAGINA 8 DE 14
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE					CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO					VERSIÓN: 2

Presencial	4	414	3.286	2		3.706
Telefónico		7	72		1	80
Web	3	16	642		1	662
Total general	22	1.913	12.217	5	4	7
						14.168

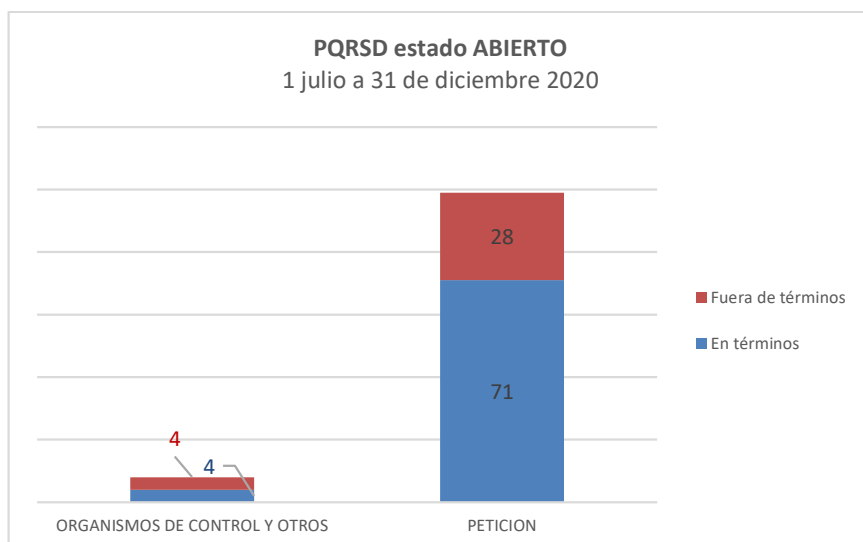
De las 14.168 PQRS recibidas de acuerdo con la base de Excel “Base PQRS 01022020 – 31082020” durante el periodo de evaluación se encuentran con numero de radicado de salida 14.091 PQSD lo cual equivale a un 99.24%.

Teniendo en cuenta los términos que refiere la normatividad vigente, la oportunidad de respuesta fue del 92.6%, lo cual equivale a 13.051 PQRS, el cual se detalla a continuación:

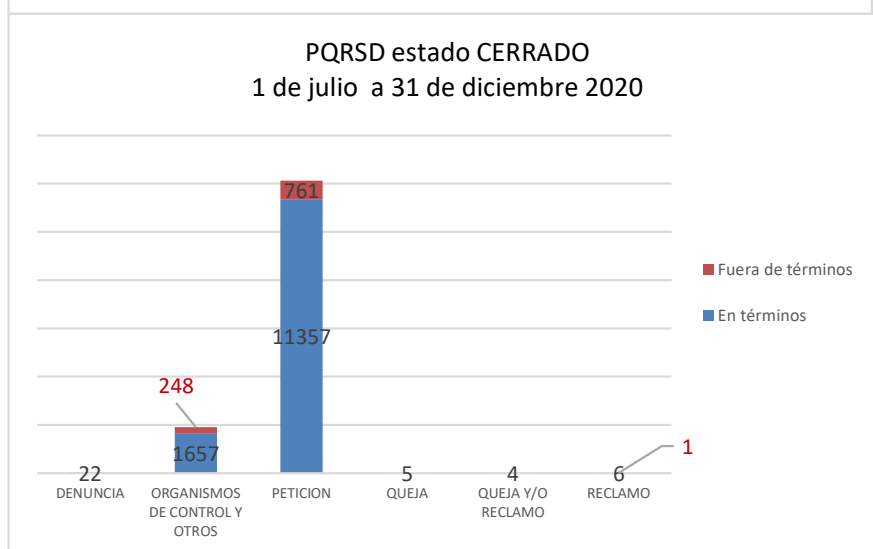


A continuación, se describe gráficamente, el número de PQRS en estado ABIERTO y CERRADO.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 9 DE 14
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2



Las PQRSD con estado ABIERTO, se evidencia que 107 PQRSD. En termino, 75² PQRSD y fuera de termino 32 PQRSD.



Las PQRSD con estado CERRADO, corresponde a 14.061 PQRSD, en términos 13.051 PQRSD, fuera de términos 1.010 PQRSD.

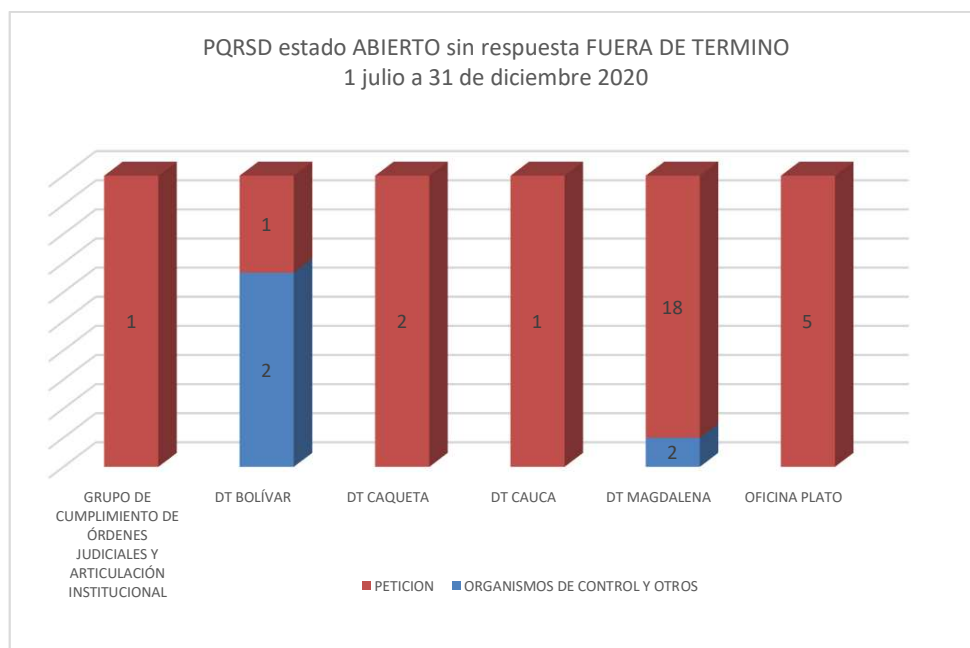
De acuerdo a los resultados de la evaluación realizada al cumplimiento y atención de las peticiones quejas y reclamos radicados ante la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas en el periodo comprendido entre el 1 julio al 31 de diciembre 20200 se reitera

² Para realizar el cálculo del porcentaje de oportunidad, existen PQRSD que se encuentran abiertas y en termino para que la unidad radique la respuesta al ciudadano, por tanto, setenta y cinco (75) no se contabilizan dentro del total.

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

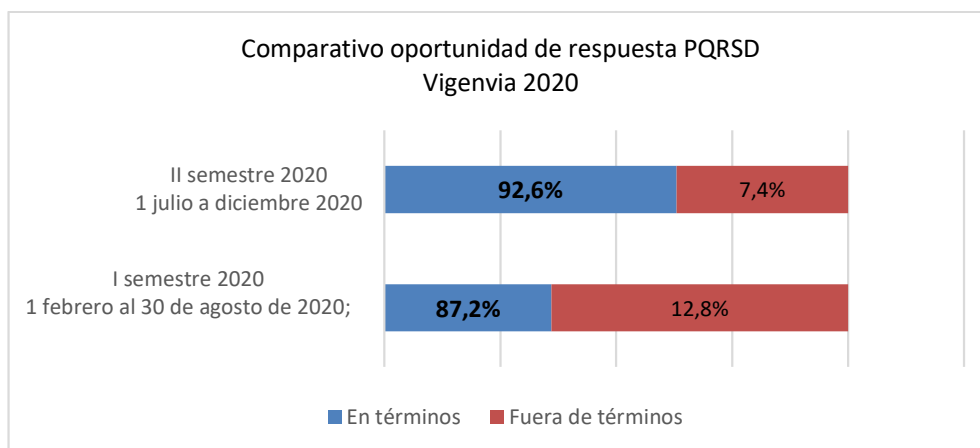
la materialización del riesgo de gestión “Incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSD”, en un 7.4% lo cual equivale 1.042 PQRS.

A corte de febrero 2021, se encuentran sin respuesta 32 PQRSD sin embargo el termino de ley establecido para su respuesta se encuentra vencido, así: a nivel central (1 PQRSD), Nivel Territorial (31 PQRSD), ver grafica.



Si bien en comparación con el I semestre de la vigencia 2020 el porcentaje de oportunidad de respuesta aumentó en un 5.4% el riesgo de gestión sigue materializándose. Ver grafica.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS		PAGINA 11 DE 14
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO		VERSIÓN: 2



6. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO RELACIONADOS CON LA ADMINISTRACIÓN DE LAS PQRS

El Proceso Atención a la Ciudadanía, lidera la atención de los requerimientos de los Ciudadanos y partes interesadas, a través de la multicanalidad, generando lineamientos de conformidad con la Constitución y la Ley. Teniendo en cuenta lo anterior, la OCI, realiza seguimiento a la ejecución de correcciones y acciones de mejora, así como la evaluación de la efectividad derivadas de informes de evaluación y seguimiento realizadas por la Oficina de Control Interno, relacionadas entre otros con la **Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS)**.

A continuación, se presenta el seguimiento a Planes de Mejoramiento y evaluación de efectividad, relacionados con el objeto del presente informe:

Plan de Mejoramiento	Número de Actividades	Porcentaje de ejecución	Fuente	Observaciones evaluación e la efectividad	Tipología de Cierre
737	Corrección. 10 Acciones correctivas. 9	100%	Auditoría Interna Oficina de Control Interno 2019. Código del hallazgo. AU-AC-19-1-H1.	De acuerdo a los resultados de la evaluación realizada al cumplimiento y atención de las peticiones quejas y reclamos radicados ante la Unidad Administrativa Especial de	Cierre no efectivo

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS		PAGINA 12 DE 14
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO		VERSIÓN: 2

			Incumplimiento términos de Ley 1755 de 2015 para resolver las distintas modalidades de peticiones.	Gestión de Restitución de Tierras Despojadas en el periodo comprendido entre el 1 julio al 31 de diciembre 2020 se reitera la materialización del riesgo de gestión "Incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRS", en un 7.4% lo cual equivale 1.042 PQRS.	
--	--	--	--	--	--

Se recomienda al Líder e Proceso realizar seguimiento a los reportes de los responsables de las actividades en el cargue de avances de la gestión para identificar con oportunidad las desviaciones que puedan afectar el cumplimiento del plan. Lo anterior, se evidenció en el reporte tardío de la DT Apartado donde se valida la ejecución del último porcentaje de avance correspondiente al 11%.

Respecto del **Plan de Mejoramiento 738**, ejecuto al 100% de las actividades, en el marco de la auditoría interna 2021 al PROCESO ATENCION A LA CIUDADANIA, programada para el I ciclo (abril a Junio) se evaluará la efectividad de las actividades respecto del *incumplimiento de los lineamientos, políticas y procedimientos relacionados con la identificación, clasificación, atención y custodia de las solicitudes de los ciudadanos* en las Direcciones Territoriales.

Es de anotar, que el Líder de Proceso Gestión TI en el marco del **Plan de Mejoramiento 809**, adelanta la ejecución de actividades relacionadas con Interoperabilidad atendiendo las *incidencias de interoperabilidad en las aplicaciones que conectan los sistemas de información que administra las peticiones, quejas y reclamos de la Unidad el Módulo PQRS en STRATEGOS y el Gestor Documental DOCMA* identificadas en Circular 003 de 2019 y seguimiento a las herramientas tecnológicas de la Unidad.

7. RECOMENDACIONES

Como resultado del seguimiento realizado al trámite de las PQRS 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 contribuyan a la reducción del porcentaje de incumplimiento de términos de respuesta de las PQRS según normatividad vigente; de

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 13 DE 14
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

forma articulada con la Alta Dirección y propender por tratar los eventos que impacten la imagen y efectos legales (tutelas).

- ✓ Articular con la Dirección Jurídica de Restitución y Secretaría General – asuntos Disciplinarios acciones o espacios de concientización de los colaboradores de la URT, sobre las consecuencias de las respuestas extemporáneas de las PQRSD.
- ✓ Gestionar con la Oficina de Tecnologías de la Información las incidencias que se presenten y afecten el funcionamiento del Sistema de Información STRATEGOS – Modulo PQRS; en aras de generación de información de calidad y oportuna.

Oficina de Tecnologías de la Información

- ✓ Para el proceso de contratación de los servicios de soporte con los proveedores ITS SOLUCIONES ESTRATÉGICAS S.A.S. y IBISCOM LTDA., incluir en el proceso de contratación de la presente vigencia las acciones que permitan garantizar la interoperabilidad entre los sistemas de información DOCMA y STRATEGOS, así como establecer las horas de desarrollo que permitan tratar las correcciones presentadas.
- ✓ En ocasión a las inconsistencias presentadas en el módulo de PQRSD - STRATEGOS, coordinar las acciones asociadas al diagnóstico y desarrollos de las herramientas entre la Oficina de Tecnologías de la Información y el administrador funcional del Módulo de PQRSD, en aras de garantizar la integridad de la solución.
- ✓ Establecer canales, tiempos y responsabilidades proveedores y colaboradores de la Unidad respecto de la entrada en producción del servicio Web, garantizando a los ciudadanos el acceso a la información en tiempo real del estado de su PQRSD.

8. 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 14.168 PQRS del periodo 1 julio a 31 de diciembre 2020, de las cuales se emitió la respuesta en termino a 13.051 PQRS lo cual equivale a un 92.6% de oportunidad.
- ✓ La Unidad implementó acciones que aportaron al incremento del II al II semestre 2020 en un 5.4% de oportunidad de respuesta a las PQRSD recibidas en la Unidad.
- ✓ En el periodo evaluado se evidencio un Incumplimiento términos de Ley 1755 de 2015 para resolver las distintas modalidades de peticiones en un 7.4%.
- ✓ El Sistema de Gestión Documental DOCMA y STRATEGOS – Modulo PQRS, aun cuando presenta un 5% de inconvenientes relacionados con la interoperabilidad, demanda la

	PAGINA 14 DE 14	
	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	

ejecución de actividades operativas de parte del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano para generar base oficial de las PQRSD de la Unidad y llevar el control de las mismas.

9. ANEXOS



WILLIAM FLORENTINO ROA QUIÑONES

Jefe Oficina Control Interno

Elaboro: Adriana Marcela Cortes Díaz. Auditor
Revisó: William Roa. Jefe OCI