

# INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PQRSDF

Segundo semestre 2022

IL-04-23

Dirigido a: Director General, Secretaria General,  
Subdirección General, Grupo de Atención y  
Servicio al Ciudadano.

20 DE ABRIL 2023

Oficina de Control Interno



## FUENTE NORMATIVA

- ❖ **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”.
  - Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
- ❖ **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. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos
- ❖ **Ley 1437 de 2011** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
  - Artículo 7°. Deberes de las autoridades en la atención al público. Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades.
  - Artículo 8. Deber de información al público
- ❖ **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.

---

# RESULTADO DEL ANÁLISIS

La Oficina de Control Interno en cumplimiento con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 20211 “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”, y el rol de “Evaluación y Seguimiento”; se presenta el informe de seguimiento de la atención al ciudadano y gestión de las peticiones de los ciudadanos para el segundo semestre 2022.

Las fuentes de información para realizar seguimiento refieren a:

- Base formato xls. con las PQRSD recibidas a la Unidad en el periodo evaluado, remitida por el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.
- Consulta fuentes oficiales: página web Institucional <https://www.urt.gov.co/hu/inicio>, intranet <https://intranet.urt.gov.co/>.

## Política de Atención a la Ciudadanía.

El Modelo de Servicio de la UAEGRTD se enmarca en la política de gestión y desempeño Servicio al Ciudadano busca la generación de valor público y el incremento de la confianza de los ciudadanos. Para la puesta en operación de la política en el marco de las políticas de relación del Estado con la ciudadanía, en la Unidad el Proceso Atención a la Ciudadanía para la vigencia 2022 formuló Estrategias para el fortalecimiento en temas como son canales de atención<sup>1</sup> y lenguaje claro<sup>2</sup> controlados en el plan de acción institucional.

A continuación, se presentan los elementos de revisión que desde la Oficina de Control se adelantaron con relación a la Política de Atención a la Ciudadanía para el II Semestre 2022.

---

<sup>1</sup> Indicador Plan de Acción 2022 Indicador: AC-4.1-2022-Informes de avance del documento de la estrategia para el Fortalecimiento de los Canales de Atención a la Ciudadanía.

<sup>2</sup> Indicador Plan de Acción 2022 AC-3.4-2022-Campañas de lenguaje claro

Grafica 1. Elementos de revisión a la Política de Atención a la Ciudadanía.



Fuente: Oficina de Control Interno.

## 1. Deberes en la Atención al Público.

### 1.1. Dependencia especializada en la atención de PQRSDF y dar orientación al público:

Mediante la Resolución 00126 de 2019, en el artículo 4 se crea el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, adscrito a la Secretaria General de la Unidad Administrativa especial de Gestión de Restitución de Tierras. En el artículo 6 del mismo acto administrativo se asignan las funciones, que se relacionan 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Propender por un adecuado manejo del archivo documental del proceso de atención al ciudadano, de conformidad con las normas internas establecidas por la Unidad.

Código: CI-FO-10

Versión: V.3.

Clasificación de la información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 12/01/2023

- 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.

El Coordinador del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, líder de Proceso Atención a la Ciudadanía ha formalizado los lineamientos estratégicos y procedimientos que trazan bajo un enfoque en procesos el Modelo de Atención de la Unidad. Algunos de estos documentos orientadores son:

Tabla 1. Documentos Proceso Atención a la Ciudadanía.

| Código de documento | Nombre del documento                                      |
|---------------------|-----------------------------------------------------------|
| AC-ES-01            | Carta de Trato Digno                                      |
| AC-MA-01            | Manual de Atención al Ciudadano                           |
| AC-MA-02            | Política de Servicio a la Ciudadanía                      |
| AC-PR-01            | Atención a PQRS                                           |
| AC-PR-02            | Identificar y clasificar las solicitudes de la ciudadanía |

Fuente: Oficina de Control Interno

## 1.2. Canales oficiales para la recepción de las PQRS:

La Unidad reglamentó mediante Resolución 0018 de 10 de octubre 2022 el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y derogó la Resolución 00538 de 2018. En este se actualizan los canales oficiales para la Recepción de los PQRS, son los siguientes:

- Puntos de Radicación. Ventanillas de Radicación.
- Sistema de Contacto y PQRS (<https://www.urt.gov.co>)
- Servicios de atención en línea chat Teams (<https://www.urt.co/servicios-de-atención-en-línea>), chat WhatsApp 322 346 35 04, y Video Chat:
- Correo Electrónico: [atencionalciudadano@urt.gov.co](mailto:atencionalciudadano@urt.gov.co)
- Atención Telefónica: Línea gratuita nacional: 01 8000 124212, línea fija en Bogotá 3770300 extensiones 1550, 1551, 1552, y 1553 y nivel central y PBX: (57-1) 4279299. Direcciones Territoriales, números telefónicos disponibles en el directorio general de la UAEGRTD <https://www.urtoov.co/directorio-cieneral>
- Atención Presencial Punto de atención directa y personalizada en el nivel central como territorial <https://www.urt.gov.co/directorio-general>

## 1.3. Establecer un sistema de turnos:

La Unidad dispone de un Sistema de Turno – Digiturno para la atención peticiones, quejas, denuncias o reclamos en ubicado en 26 puntos de atención presencial de la Unidad de Restitución de Tierras, para la vigencia 2022 se reportaron 45.594 turnos, para el II semestre 2022 representó el 55% equivalente a 25.038 turnos; ver Grafica 1.

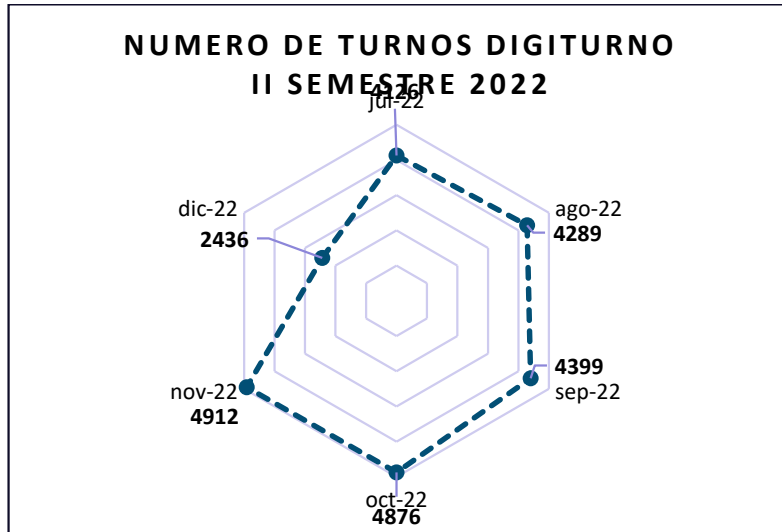
Código:CI-FO-10

Versión: V.3.

Clasificación de la información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 12/01/2023

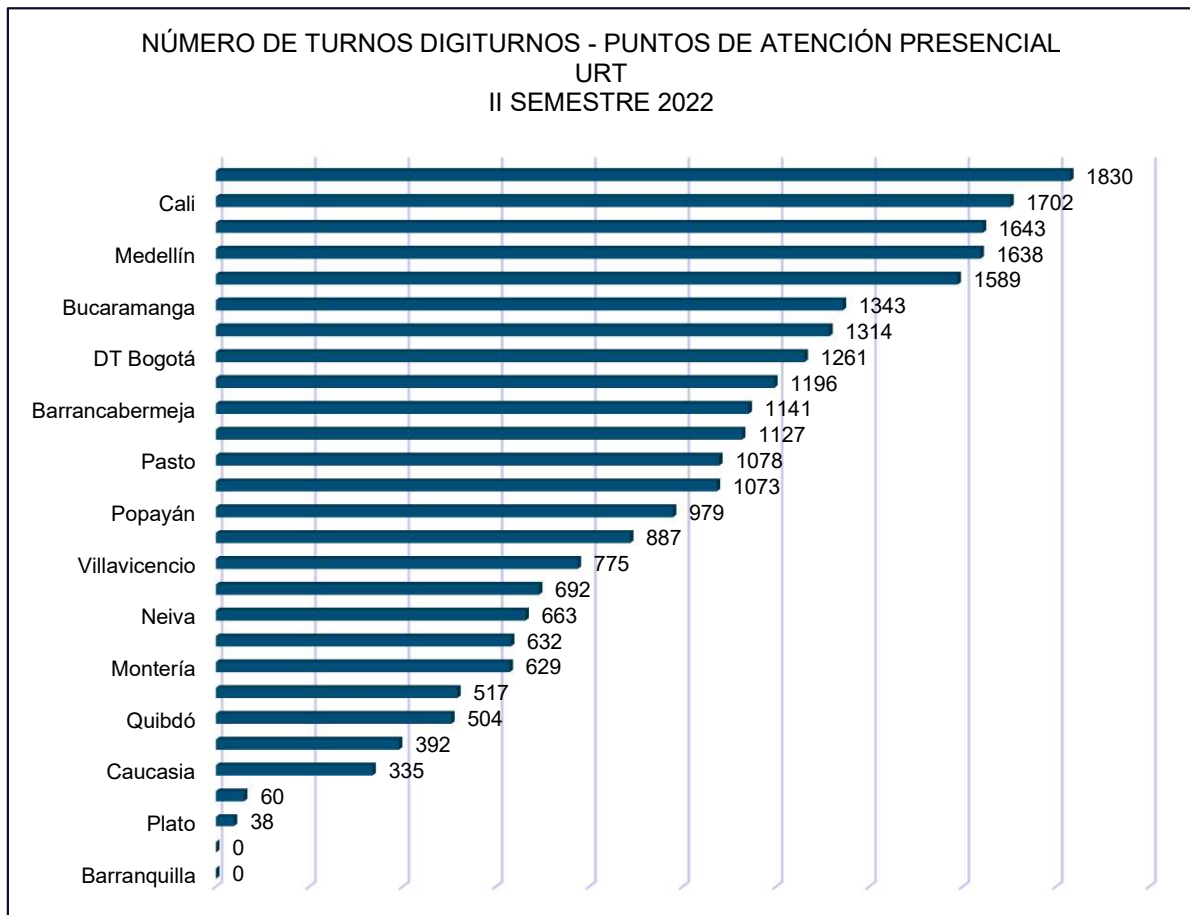
Grafica 1. Total de Turnos – Digiturno Puntos de Atención Presencial II semestre vigencia 2022.



Fuente: Oficina de Control Interno

En la Grafica 2, podrá visualizar la ubicación del punto de atención y el registro del sistema de Turnos Digiturno en la Unidad para el II semestre 2022.

Grafica 2. Puntos de Atención Presencial con registro en el Sistema de turnos – Digiturno, del periodo 1 julio al 31 de diciembre 2022.



Fuente: Oficina de Control Interno

Código: CI-FO-10

Versión: V.3.

Fecha de aprobación: 12/01/2023

Clasificación de la información: Publica ☐ Reservada ☐ Clasificada ☒

#### 1.4. Tramitar las PQRSDf por los diferentes canales:

La Resolución 00808 de 2.022 reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, denuncias y/o felicitaciones (PQRSDf). En el artículo 19 precisan el trámite interno a las -PQRSDf- presentadas ante la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas, el cual inicia con la recepción de la solicitud a través de cualquiera de los canales oficiales dispuestos por la Entidad, y los cuales son recibidos y radicados en el sistema de información dispuesto por la Entidad.

En el artículo 13 de la mencionada Resolución se establece la competencia para dar respuesta a las -PQRSDf – presentadas por los ciudadanos y víctimas ante la unidad; estas se asignarán para trámite a las dependencias competentes para responder, resolver o atender las mismas, de conformidad con las competencias propias de cada área. En esta se incluyen párrafos aclaratorios:

- Cuando la competencia para resolver una -PQRSDf- recaiga en diferentes dependencias de la Entidad, la consolidación y respuesta será de competencia de la Dirección Jurídica.
- Cuando se radiquen -PQRSDf- de cuyo texto no se pueda establecer la competencia de alguna de las dependencias de la Entidad o haya diferentes áreas que podrían ser las competentes para emitir la respuesta, la PQRSDf será remitida a la Secretaría General quien definirá el área competente para responder y posterior a ello le comunicará al Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano con la finalidad de que asigne la PQRSDf y se efectúe el trámite correspondiente de respuesta y notificación al peticionario.
- Cuando se radiquen PQRSDf cuya competencia y respuesta sea de cualquiera de los grupos o áreas de la Secretaría General, su respuesta debe ser revisada y aprobada por los asesores del despacho de la Secretaría General.
- Cuando se radiquen -PQRSDf- por parte de órganos de Control, Altas Cortes, Representantes a la Cámara, Senadores o Altas Dignidades, la consolidación y respuesta será de competencia de la Dirección Jurídica con el apoyo de las áreas que tengan a su cargo la producción o custodia de los insumos requeridos para dar respuesta a la misma.

#### 1.5. Medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos:

En el Procedimiento Atención a PQRSDf con código AC-PR-01 el Proceso Atención a la Ciudadanía establece el procedimiento y lineamientos para la recepción, trámite, seguimiento y control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o Felicitaciones - PQRSDf - presentadas por la ciudadanía y/o grupos de interés a través de los distintos canales de atención dispuestos por la Unidad.

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <p>Para tal efecto, las PQRSD se gestionan en el aplicativo de gestión STRATEGOS se clasifican por tipo de petición, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, y asignación a la dependencia con competencia para su respuesta.</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

El Sistema de contacto y PQRSD (<https://www.urt.gov.co>) es la herramienta informática de acceso público dispuesta por la Unidad que permite a los ciudadanos formular de manera virtual sus PQRSD, sobre temas relacionados de la entidad, para que sean resueltas por cada una de las áreas del nivel central y territorial en lo de su competencia

Otros de servicios alternativos de atención en línea para que los ciudadanos formulen de manera virtual sus inquietudes está el chat Teams (<https://www.urt.co/servicios-de-atención-en-línea>), chat WhatsApp 322 346 35 04, y Video Chat: Previa confirmación en el correo electrónico [atencionalciudadano@urt.gov.co](mailto:atencionalciudadano@urt.gov.co)

A través del enlace [https://pqrsdf.urt.gov.co/index.php?buscar\\_pqrs=1#](https://pqrsdf.urt.gov.co/index.php?buscar_pqrs=1#) el ciudadano podrá realizar la consulta del estado de la PQRSD.

Los canales alternativos para el trámite y resolución de peticiones disponibles para los usuarios que no cuenten con acceso a medios tecnológicos son:

- Puntos de radicación para la radicación y recepción de comunicaciones escritas.
- Atención telefónica como un medio de comunicación directo a través del cual se puede formular verbalmente las PQRSD dispuestas por la Unidad, por medio de la línea gratuita nacional, línea fija en Bogotá y números disponibles para direcciones territoriales.
- Atención Presencial: punto de atención directa y personal en nivel presencial y recepción de las PQRSD.
- Buzón de sugerencias ubicados en puntos de atención nivel central y territorial

## 1.6. Atención personal al público que satisfagan las necesidades del servicio:

La Unidad comunica los horarios de atención presencial a los ciudadanos y demás grupos de valor a través del directorio general de la Unidad, este se encuentra disponible en la página web<sup>3</sup>. Así mismo, en la Carta de Trato Digno versión 5 con fecha de actualización 7/12/2022 el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano incluye en el canal presencial un enlace al directorio general de la Unidad.

<sup>3</sup> <https://www.urt.gov.co/directorio-general>

La Oficina de Control Interno validó uno a uno los horarios de atención en el directorio general, evidenciando así que el mínimo de horas establecido para la atención presencial es de 40 horas para 27 puntos de atención de nivel territorial, incluido el nivel central. Se evidenció que están debidamente documentadas y cumple el mínimo de horas semanales las cuales están distribuidas para satisfacer las necesidades del servicio.

Es de anotar que, para los dos (2) puntos de atención restantes ubicados en Antioquia – Medellín y Bolívar – Sede Cartagena requirió la confirmación de los colaboradores asignados, por cuanto en el horario de atención refiere a un número inferior a las 40 horas semanales establecidas<sup>4</sup>. A continuación, se detalla para cada DT:

#### DT Antioquia – Medellín

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>DIRECCIÓN TERRITORIAL ANTIOQUIA - MEDELLÍN</b></p> <p>Dirección: Cra. 46 # 47-66 CC. El Punto de la Oriental, piso 7.</p> <p>Teléfono: (601) 377 0300 Ext. 4101 // 322 346 3497</p> <p>Horario: Lunes a viernes - 8:00 a.m. a 12:00 m. - 1:30 p.m. a 5:00 p.m.</p> <p>Correo: <a href="mailto:atencionalciudadano@urt.gov.co">atencionalciudadano@urt.gov.co</a> - <a href="mailto:jhon.perez@urt.gov.co">jhon.perez@urt.gov.co</a></p> | <p>La Dirección Territorial informa que se presta servicio de lunes a viernes de 8 am a 5 pm de manera ininterrumpida. El horario de almuerzo no interrumpe la atención al ciudadano, pues el equipo se programa para que de 12 a 2 pm de 3 de los 4 abogados del área de atención para atender a los solicitantes.</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### DT Bolívar – Sede Cartagena

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>DIRECCIÓN TERRITORIAL BOLÍVAR - Sede Cartagena</b></p> <p>Dirección: Centro Regional de Atención a Víctimas.</p> <p>Teléfono: 322 346 3482</p> <p>Horario: Lunes a viernes - 7:00 a.m. a 1:00 p. m.</p> <p>Correo: <a href="mailto:Elia.monroy@urt.gov.co">Elia.monroy@urt.gov.co</a></p> | <p>Para el caso remite Anexo Técnico “Acuerdo para la participación y oferta institucional en los centros regionales de atención y reparación a las víctimas” suscrito el 13 de junio 2022, hace referencia en hacer presencia en el Centro regional – Distrito Cartagena – Departamento de Bolívar; dos (2) dos días hábiles a la semana – martes y jueves, en horario 8:00 a.m. a 5:00 p.m. el cumplimiento de los compromisos adquiridos será de un (1) año a partir de la fecha de suscripción.</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano adelanta la actualización del Directorio de sedes de manera coordinada con las dependencias pertinentes para disponer información al ciudadano respecto de los horarios puntos de atención presencial en cumplimiento con lo establecido en el artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público de la Ley 1437 de 2011.

<sup>4</sup> Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público de la Ley 1437 de 2011.

### 1.7. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno:

El Líder de Proceso Atención al Ciudadano aprobó la actualización del documento AC-ES-01 CARTA DE TRATO DIGNO para la vigencia 2022 en dos oportunidades las 04/2022 en versión 4 y el 07/12/2022 en versión 5. En la última versión disponible y publicada en el Sistema de Información STRATEGOS- Modulo de Documentos y página web<sup>5</sup> de la Unidad, refiere a la actualización del dominio URT, enlaces que contienen la información relacionada con los documentos para las actividades de atención a la ciudadanía. Se incluyen también orientaciones para el uso del botón de seguimiento al estado del trámite de restitución de tierras.

Es de anotar, en las carteleras ubicadas en los puntos de Atención al Público en las Direcciones Territoriales bajo una muestra ubicados en Cesar, Bogotá, Tolima y Meta hacen visible el contenido en un documento no controlado nombrado Carta de Trato Digno.

## 2. Seguimiento a la gestión de la información pública.

La Unidad en cumplimiento con lo establecido en la ley 1712 de 2014, incluye en el informe de PQRSDF las solicitudes de acceso a la información pública, este discrimina: El número de solicitudes recibidas, El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Entidad, El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. Al respecto del tiempo de respuesta a cada solicitud la Unidad adjunta una estructura con los Días y la Fecha vencimiento términos legales. Esta de encuentra disponible en el enlace <https://www.urt.gov.co/estadisticas-pqrds>.

## 3. Fortalecimiento de capacidades.

### 3.1. Resultados Encuesta Satisfacción Anual:

La Administración finalizando la vigencia 2022, presentó los resultados del resultados del índice de satisfacción general y los índices de satisfacción discriminados por sedes y direcciones territoriales. Asimismo, proporcionó conclusiones y recomendaciones resultado de la ejecución del Contrato N°. 2814 de 2022. Los actores que participaron en la encuesta estan los Solicitantes, Peticionarios - PQRSDF, Entidades Externas, Cooperantes y Colaboradores de la Unidad.

Para la vigencia de 2022 el nivel de satisfacción de los usuarios fue de 7.80 puntos, sobre una escala de 0 a 10, que refleja un comportamiento estable y decreciente en comparación con los

---

<sup>5</sup> <https://www.urt.gov.co/carta-de-trato-digno>.

años anteriores. Las recomendaciones generadas fueron socializadas por el proveedor, resaltando aquellas que requieren mayor atención, las cuales son:

- Atención al Ciudadano. Canales y Atención a PQRSDF.
- Restitución de Tierras. Estudio y decisión oportuna, contenido de la demanda, RUPTA.
- Posfallo. Articulación interinstitucional, compensación.

En tal virtud, el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano prevé adelantar las siguientes dos actividades en los meses de mayo y junio 2023:

- Realizar mesas de trabajo con los líderes de proceso y direcciones técnicas del lineamiento institucional con el propósito de socializar las propuestas de mejora que el Proveedor plantea para abordar aspectos a mejorar del índice de satisfacción.
- Requerir oficialmente a los líderes de proceso y direcciones territoriales la formalización cuando aplique de las acciones de mejora para la vigencia 2023.

### 3.2. Planes de mejoramiento:

El Proceso Atención al Ciudadano para la vigencia 2022, gestionó la ejecución de actividades para abordar la corrección y mejoras cuya contribución fortalece un ambiente de control, como se muestra a continuación:

Tabla No.2. Seguimiento a Planes de Mejoramiento Proceso Atención a la Ciudadanía.

| N° Plan | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Fuente                            | Porcentaje de ejecución | Observaciones Oficina de Control                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 977     | AU-AC-21-H2. El porcentaje de completitud de los expedientes físicos en lo que respecta a entrada y respuesta a las PQRSDF de los solicitantes se encuentra en un rango del 37% al 57% generando incumplimiento de los lineamientos del Proceso Atención al Ciudadano y Gestión Documental. | Auditoría Interna Control Interno | 100%                    | En el mes de Mayo se prevé realizar cierre del Plan. Durante marzo y abril se adelantaron los procedimientos de auditoría en Direcciones Territoriales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• BOGOTÁ - Sede Bogotá</li> <li>• TOLIMA – Ibagué</li> <li>• NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA – Cúcuta</li> <li>• MAGDALENA Y ATLÁNTICO - Sede Santa Marta</li> <li>• CESAR Y LA GUAJIRA – Valledupar</li> <li>• PUTUMAYO - Mocoa</li> </ul> |
| 126     | Formular plan de mejoramiento con ocasión del cierre no efectivo correspondiente al plan de mejoramiento número 737, a la materialización del riesgo de gestión y al informe                                                                                                                | Análisis de riesgos de gestión    | 37%                     | Se adelanta el registro del seguimiento de la ejecución de las actividades del Plan de Mejora en el sistema de Información en STRATEGOS – Módulo Mejora.                                                                                                                                                                                                                                                                               |

Código: CI-FO-10

Versión: V.3.

Clasificación de la información: Pública ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 12/01/2023

| N° Plan | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Fuente           | Porcentaje de ejecución | Observaciones Oficina de Control                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | PQRSDF correspondiente al primer semestre 2022 referente al posible incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSDF. Tema contemplado en la agenda del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del 27 de octubre y ante el Comité de Gestión y Desempeño el pasado 04 de noviembre de 2022. |                  |                         | <p>Actividad. Ejecutar las actividades del plan de trabajo ((análisis de casos, cierres de pendientes fuera de términos, y socialización sobre la normatividad (ley 1755 de 2015 y normas concordantes; procedimiento ACPR-01 y resolución 00818 de 2022). La fecha de inicio de la ejecución de la actividad fue 15-01-2023, a la fecha el responsable no reporta avances. Porcentaje de ejecución 0%.</p> <p>Actividad. Realizar análisis de oportunidad de respuesta a las PQRSDF para establecer la efectividad de las actividades del plan de trabajo. El responsable de ejecutar la actividad, no se encuentra prestando sus servicios profesionales en la Unidad. Porcentaje de avance 0%</p> <p>Actividad. Generar comunicado interno con los lineamientos de la Política de Atención de parte del líder de Proceso y el Grupo Atención al Ciudadano a las dependencias de nivel central (directores Técnicos, coordinadores, líderes, enlaces PQRSDF) y territorial (directores territoriales, Coordinador Jurídico, enlaces PQRSDF). El responsable de ejecutar la actividad, ya no se encuentra prestando sus servicios profesionales en la Unidad. Porcentaje de avance 0%</p> <p>Actividad. Adelantar estudio de creación del grupo/oficina/dirección de relacionamiento con la ciudadanía conforme a lo establecido en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020. Porcentaje de Ejecución 0%</p> <p>Actividad. Generar mecanismos de seguimiento a la recepción de comunicados internos enviados a los enlaces PQRSDF. El responsable de ejecutar la actividad, no se encuentra prestando sus servicios profesionales en la Unidad. A la fecha la actividad no registra avance y según su redacción a 30 de marzo 2023 debería presentarse el primer seguimiento.</p> |
| 1029    | Se crea oportunidad de mejora de aquellos índices                                                                                                                                                                                                                                                                   | Resultados de la | 40%                     | Actividad. Diseñar una pieza informativa enfocada a la importancia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

Código: CI-FO-10

Versión: V.3.

Clasificación de la información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 12/01/2023

| Nº Plan | Descripción                                                                                                                   | Fuente                                   | Porcentaje de ejecución | Observaciones Oficina de Control                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | cuyo resultado quedaron por debajo del margen requerido por cada actor en la encuesta de satisfacción y percepción ciudadana. | medición de satisfacción de los usuarios |                         | <p>de cumplimiento y apropiación del protocolo del canal telefónico. dirigida a las personas designadas y directores territoriales. El responsable de ejecutar la actividad no se encuentra prestando sus servicios profesionales en la Unidad. Reporte de avance 0%.</p> <p>Actividad. Envío de la pieza informativa a través de envío de correo masivo a los correos electrónicos de los designados y directores territoriales. Porcentaje de ejecución 80%</p> |

Fuente: Strategos – Modulo de Planes de Mejora. Oficina de Control Interno.

## 4. Derechos de las personas antes las autoridades.

### 4.1. Recibir atención especial y preferente:

La Unidad cuenta con la herramienta de turno digiturno donde es posible seleccionar atención general o preferencial, cuando se trate de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

### 4.2. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto:

- El trámite interno de la atención a las PQRSDf presentadas a la unidad, inicia con la recepción de la solicitud a través de cualquiera de los canales oficiales las cuales son recibidas y radicadas en el sistema de información documental -DOCMA. La competencia para dar respuesta, resolver o atender las PQRSDf presentadas por los ciudadanos y demás grupos de valor, se establece a través de los colaboradores del grupo de atención y servicio al Ciudadano quienes establecen la dependencia para responder, resolver o atender las mismas. El colaborador de la dependencia a la que le es asignado el trámite debe verificar que la -PQRSDf- reúne la información o documentos necesarios para responder o resolver la misma, y determinar si efectivamente tiene la competencia para atenderla.
- El seguimiento y control al trámite de lo lidera la Secretaría General, a través del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.
- Para el periodo evaluado la Unidad gestionó las peticiones de los Ciudadanos y demás grupos de valor, así:

Código:CI-FO-10

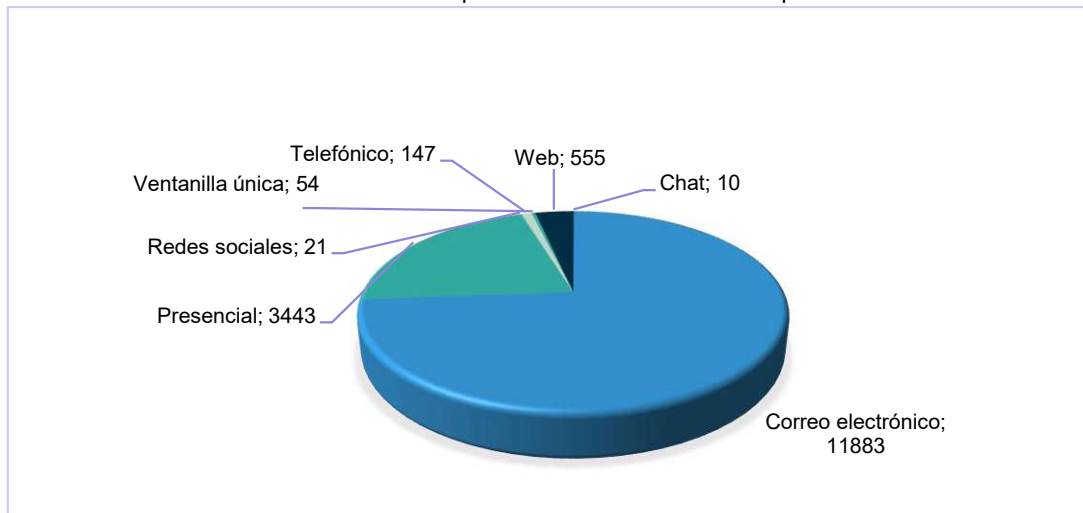
Versión: V.3.

Clasificación de la información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 12/01/2023

A través de consulta realizada en la base xls. remitida por el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano<sup>6</sup> se generó para el periodo 1 de julio al 31 de diciembre 2022 el número 16.113 PQRSDf radicadas por los diferentes canales de atención. De este total, fueron radicadas 3.917 PQRSDf en el nivel central lo que equivale a un 24%. y 12.198 PQRSDf que corresponde a 76% al nivel territorial. Los canales de atención con mayor participación para radicar las PQRSDf de parte de los ciudadanos y demás grupos de valor el correo electrónico y presencial. A continuación, se ilustra el detalle:

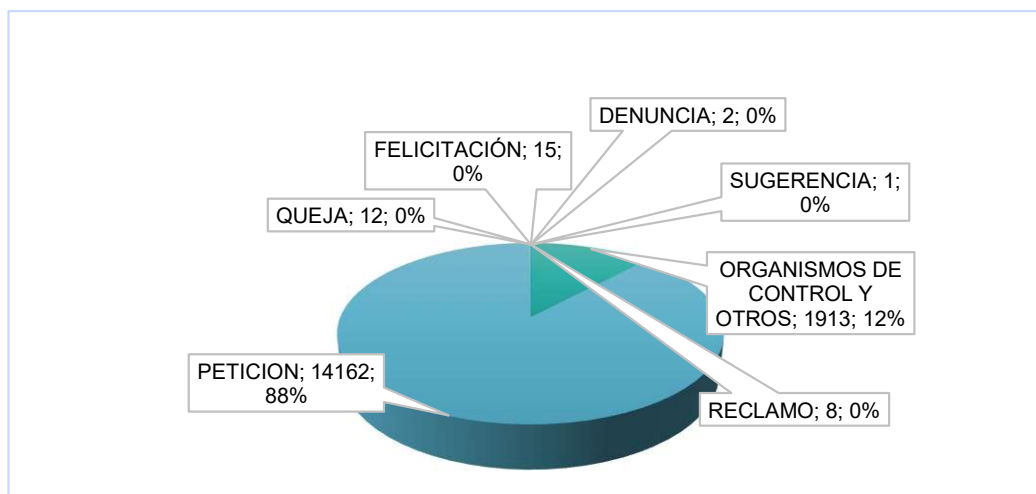
Grafica 3. Número total de PQRSDf radicadas URT por canales de atención en el periodo 1 Julio a 31 de diciembre 2022.



Fuente: Oficina de Control Interno. Base xls. Grupo Atención y Servicio al Ciudadano.

Las solicitudes de los ciudadanos y demás grupo de valor fueron tipificadas por el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano como petición lo cual representa el 88% del total de PQRSDf radicadas, ver grafica 4.

Grafica 4. Número total de PQRSDf por tipología radicadas URT del periodo 1 Julio a 31 de diciembre 2022.



<sup>6</sup> Base PQRSDf 07 de marzo 2023, remitida por el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.

Fuente: Oficina de Control Interno. Base xls. Grupo Atención y Servicio al Ciudadano.

La oportunidad de respuesta de atención a las PQRSDf recibidas por la Unidad para el periodo 1 de julio a 31 de diciembre 2022<sup>7</sup>, fue de 84,7% que corresponde a 13.645 PQRSDf y la respuestas fuera de los términos representó un 12.5% que equivale a 2.016 PQRSDf.

Grafica 5. Respuesta a PQRSDf del periodo 1 Julio a 31 de diciembre 2022.



Fuente: Base xls. Grupo Atención y Servicio al Ciudadano.

La inoportunidad de respuesta a las peticiones de los ciudadano y grupos de interés se detalla por dependencias del nivel central y territorial. Las PQRSDf sin respuesta con términos que superan lo establecido en la Ley 1755 de 2015 corresponde a 2.28% (ver tabla 3), y las PQRSDf con respuesta fuera de términos refiere a un 10.23% (ver tabla 4).

Tabla 3 Dependencias Nivel Central y Territorial con PQRSDf sin respuesta fuera de término en el periodo 1 Julio a 31 de diciembre 2022.

| <i>Dependencias / Nivel</i>                                                     | Número de PQRSDf sin respuesta fuera de términos de Ley |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <b>Central</b>                                                                  | <b>93</b>                                               |
| <i>Dirección general</i>                                                        | 1                                                       |
| <i>Grupo de atención y servicio al ciudadano</i>                                | 1                                                       |
| <i>Grupo de cumplimiento de órdenes judiciales y articulación institucional</i> | 91                                                      |
| <b>Territorial</b>                                                              | <b>274</b>                                              |
| <i>DT Antioquia</i>                                                             | 5                                                       |
| <i>DT Apartadó</i>                                                              | 3                                                       |
| <i>DT Bogotá</i>                                                                | 4                                                       |
| <i>DT Bolívar</i>                                                               | 2                                                       |
| <i>DT Cesar</i>                                                                 | 9                                                       |
| <i>DT Córdoba</i>                                                               | 1                                                       |
| <i>DT Magdalena</i>                                                             | 5                                                       |
| <i>DT Magdalena medio</i>                                                       | 129                                                     |

<sup>7</sup> La fecha de entrega de la base de parte del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano a la Oficina de Control Interno fue el 3 de marzo 2023.

| <i>Dependencias / Nivel</i>  | Número de PQRSDF<br>sin respuesta fuera de<br>términos de Ley |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <i>DT Meta</i>               | 3                                                             |
| <i>DT Norte de Santander</i> | 60                                                            |
| <i>DT Tolima</i>             | 4                                                             |
| <i>DT Valle del Cauca</i>    | 2                                                             |
| <i>Oficina Bucaramanga</i>   | 47                                                            |
| <b>Total general</b>         | <b>367</b>                                                    |

Fuente: Oficina de Control Interno. Base xls. Grupo Atención y Servicio al Ciudadano.

Tabla 4. Dependencias Nivel Central y Territorial con PQRSDF con respuesta fuera de término en el periodo 1 Julio a 31 de diciembre 2022.

| <i>Dependencias / Nivel</i>                                                         | Numero de PQRSDF con<br>respuesta fuera de términos<br>de Ley |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <b>Central</b>                                                                      | <b>182</b>                                                    |
| <i>Control interno disciplinario</i>                                                | 2                                                             |
| <i>Dirección de asuntos étnicos</i>                                                 | 3                                                             |
| <i>Dirección general</i>                                                            | 6                                                             |
| <i>Dirección jurídica de restitución</i>                                            | 1                                                             |
| <i>Dirección social</i>                                                             | 1                                                             |
| <i>Grupo de cumplimiento de órdenes<br/>judiciales y articulación institucional</i> | 165                                                           |
| <i>Grupo de gestión económica y financiera</i>                                      | 2                                                             |
| <i>Oficina asesora de comunicaciones</i>                                            | 2                                                             |
| <b>Territorial</b>                                                                  | <b>1467</b>                                                   |
| <i>DT Antioquia</i>                                                                 | 12                                                            |
| <i>DT Apartadó</i>                                                                  | 30                                                            |
| <i>DT Bogotá</i>                                                                    | 16                                                            |
| <i>DT Bolívar</i>                                                                   | 25                                                            |
| <i>DT Cauca</i>                                                                     | 3                                                             |
| <i>DT Cesar</i>                                                                     | 93                                                            |
| <i>DT Córdoba</i>                                                                   | 13                                                            |
| <i>DT Magdalena</i>                                                                 | 345                                                           |
| <i>DT Magdalena Medio</i>                                                           | 249                                                           |
| <i>DT Meta</i>                                                                      | 2                                                             |
| <i>DT Norte de Santander</i>                                                        | 402                                                           |
| <i>DT Putumayo</i>                                                                  | 3                                                             |
| <i>DT Tolima</i>                                                                    | 5                                                             |
| <i>DT Valle del Cauca</i>                                                           | 16                                                            |
| <i>Oficina Bucaramanga</i>                                                          | 211                                                           |
| <i>Oficina Cauca</i>                                                                | 3                                                             |
| <i>Oficina Chocó</i>                                                                | 4                                                             |
| <i>Oficina Neiva</i>                                                                | 15                                                            |

Código: CI-FO-10

Versión: V.3.

Clasificación de la información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 12/01/2023

| <i>Dependencias / Nivel</i> | Numero de PQRSDF con respuesta fuera de términos de Ley |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------|
| <i>Oficina Pereira</i>      | 12                                                      |
| <i>Oficina Sincelejo</i>    | 6                                                       |
| <i>Oficina Yopal</i>        | 2                                                       |
| <b>Total general</b>        | <b>1649</b>                                             |

Fuente: Oficina de Control Interno. Base xls. Grupo Atención y Servicio al Ciudadano.

La Dirección Jurídica de Restitución en respuesta a la solicitud de acciones de tutela recibidas en la Entidad, a solicitud de la Oficina de Control Interno y de conformidad con la base de seguimiento, encontró que, desde el 1 de julio de 2022 y hasta el 31 de diciembre de 2022, se han tramitado en contra de la UAEGRTD 396 acciones de tutelas, de las cuales 116 fueron promovidas por presunta violación al derecho de petición. Debe precisarse que, en virtud de la Resolución 00248 de 2020, la Dirección Jurídica es competente para atender todas las acciones de tutela, salvo aquellas que versen sobre: a) derechos de petición y b) solicitudes relacionadas con el RUPTA, las cuales son competencia de las Direcciones Territoriales donde se haya radicado la petición.

Ahora, del total de tutelas atendidas, 95 cuentan con fallo a favor de la UAEGRTD, 16 con fallo en contra, 3 incidentes de desacato archivados y 2 están en trámite con auto admisorio. En ese orden, de los 16 fallos en contra relacionados con anterioridad, 14 cuentan con informe de cumplimiento debidamente radicado ante el despacho judicial competente; 1 fallo de primera instancia que corresponde a la Dirección Territorial Meta se encuentra en trámite de cumplimiento; y 1 fallo de segunda instancia que no dispuso órdenes concretas a la entidad.

A continuación, se presentan las observaciones resultado de los procedimientos de auditoría relacionados con la atención al ciudadano y gestión de PQRSDF, en el periodo 1 de julio a 31 de diciembre 2022.

## 5. Observaciones.

AC-IL-04-23-O1

**Posible vulneración de los derechos de las víctimas en el exterior para realizar el trámite de restitución y protección jurídica de predios abandonados y/o despojados con ocasión de la violencia.**



¿Qué es?

El Proceso de Atención a la Ciudadanía anualmente actualiza la Carta de Trato Digno bajo lenguaje claro se incluyen los derechos de la ciudadanía, deberes de los ciudadanos y canales de atención, con el propósito de mantener una interacción directa y responsable con la ciudadanía, comprometiéndose a prestar

un servicio a los ciudadanos con calidad, oportunidad y respeto por los derechos a través de los canales oficiales de atención<sup>8</sup>.

En efecto, la Unidad ha habilitado canales de atención para dar inicio al Proceso de Restitución a víctimas de despojo y/o abandono forzado que se encuentran en el exterior estos han sido publicados en la página web de la Unidad<sup>9</sup>, los cuales se listan:

- Línea telefónica: +57 316 561 8088 +57 310 230 0073
- Correo electrónico: [victimas.exterior@restituciondetierras.gov.co](mailto:victimas.exterior@restituciondetierras.gov.co)
- Redes sociales: Twitter - @URestitucion, Facebook - Unidad de Restitución de Tierras, Instagram -@restituciondetierras.

En concordancia con lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, se observa que los canales de atención para víctimas en el exterior no fueron incluidos en la revisión y actualización de la Carta de Trato Digno (AC-ES-01) realizada por el Proceso Atención a la Ciudadanía con fecha el 7 de diciembre 2022, como lo promulga la Ley. Es de anotar que deberá ser actualizado del dominio del correo electrónico [@urt.gov.co](mailto:@urt.gov.co).

El proceso atención a la ciudadanía para la vigencia 2022 en la fase de Planeación de la actualización del contenido de la Carta de Trato digno no contempló la inclusión de los canales de recepción de solicitudes de restitución y medidas de protección RUPTA de los residentes en el exterior<sup>10</sup>; como se consagra en la ley para garantizar efectivamente los derechos de los grupos de interés. Actualmente, se relacionan medios de comunicación para Notificaciones judiciales ([notificacionesjudiciales@urt.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@urt.gov.co)) y Tutelas ([tutelas@urt.gov.co](mailto:tutelas@urt.gov.co))



¿Cómo debería ser?



¿Qué podría pasar?



Responsables de la mejora

La falta de actualización de los mecanismos para presentar a las víctimas en el exterior la ruta de atención para acceder a las medidas de atención que ha diseñado el Estado para la reparación integral de sus derechos y realizar el trámite relacionado con la restitución y protección jurídica de predios abandonados y/o despojados con ocasión de la violencia; podría incidir en la disminución de solicitudes de víctimas en el exterior e impactar la planificación de las direcciones territoriales y su gestión para proferir decisiones de fondo.

Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano – Lider de Proceso Atención a la Ciudadanía, en coordinación con Subdirección General.

AC-IL-04-23-O2

**Posible incumplimiento a los principios de divulgación proactiva de la información pública, Ley 1712 de 2014.**



¿Qué es?

En la página web de la Unidad en el menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía” se dispone información sobre normas, formularios u protocolos de atención desactualizados de acuerdo con las pautas establecidas en la Resolución 01519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las

<sup>8</sup> Resolución 0808 de 2022.

<sup>9</sup> <https://www.urt.gov.co/victimas-en-el-exterior>.

<sup>10</sup> Documento RT-RG-IN-1 Instructivo para la atención a víctimas en el exterior, versión 4 del 31/07/2020

Comunicaciones (MinTIC), en el enlace <https://www.urt.gov.co/protocolos-de-atencion-al-usuario>

La vigencia de los lineamientos asociados a la Política de Atención al Ciudadano se consultó en el SIPG a través del Sistema de Información STRATEGOS - Modulo Documentos. Los siete (7) documentos se encuentran desactualizados, desagregados así: dos (2) cambio de versión, cuatro (4) obsoletos y (1) anulado. El detalle se lista a continuación:

#### Desactualizados:

- ☐ Protocolo de atención al ciudadano, versión con fecha de aprobación del 30/09/2021 (AC-PT-04)
- ☐ Manual de atención a la ciudadanía, versión 6 con fecha de aprobación : 30/09/2021 (AC-MA-01)

#### Obsoletos:

- ☐ Protocolos para la Atención de Víctimas n versión 2 fecha de aprobación 31/07/2015 (AC-PT-01)
- ☐ Guía Para la Aplicación del Enfoque Diferencial, versión 1 con fecha de aprobación 22/07/2016 (AC-GU-01)
- ☐ Guía para la incorporación e implementación del enfoque diferencial en el proceso de restitución de tierras, versión 3, fecha de aprobación 11/06/2019 (AC-GU-01)
- ☐ Protocolo para la atención a las víctimas desde el enfoque psicosocial en el marco de la ley 1448 DE 2011, versión 4, fecha de aprobación 20/12/2017 (AC-PT-01)

#### Anulados:

- ☐ GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL ENFOQUE DE RECONCILIACIÓN, versión 1, fecha de aprobación 10/08/2018. (AC-GU-02)

En el menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía” se debe dar claridad a los ciudadanos y grupos de valor entre otros los horarios, canales, protocolos y condiciones de atención, el protocolo de atención al ciudadano; comunicados de manera precisa y en lenguaje claro a fin de garantizar la atención oportuna a sus requerimientos y fortalecer la relación Estado – ciudadano.

El principio de la divulgación proactiva de la información refiere a la obligación de dar respuesta a las peticiones del ciudadano, sino también el de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria, actualizada, accesible y comprensible.

Posible riesgo de desarticulación con otras políticas de gestión y desempeño institucional. Particularmente, entre las políticas servicio al ciudadano y transparencia y acceso a la información pública; que buscan mejorar la relación del Estado con la ciudadanía.

Desconocimiento de los grupos de interés en la actualización de orientaciones relacionadas con la política, como lo es:

- Atención de canal telefónico.
- Atención a los terceros en el Proceso de Restitución de Tierras
- Atención a la ciudadanía con discapacidad multisensorial – ciudadanía sordociega, el Protocolo de Atención a la Ciudadanía con Discapacidad Cognitivo-intelectual, el Protocolo de Atención a la ciudadanía con



¿Cómo debería ser?



¿Qué podría pasar?

Código: CI-FO-10

Versión: V.3.

Clasificación de la información: Publica ☐ Reservada ☐ Clasificada ☒

Fecha de aprobación: 12/01/2023



**Responsables de la mejora**

**Recomendación**

Discapacidad Mental o Psíquica, el Protocolo de Atención a la ciudadanía con Discapacidad Múltiple.

- Atención a Poblaciones Étnicas, el alcance al Programa de Acceso Especial para mujeres, atención en casos donde se identifique situaciones de Violencia Basadas en Género (VBG), atención a la población LGBTIQ+, la participación efectiva de las víctimas, y finalmente el concepto de líder y lideresa social.
- Funcionalidades del botón de seguimiento al estado del trámite de restitución de tierras.

Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano – Lider de Proceso Atención a la Ciudadanía.

Se recomienda al Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, coordinar con el Web master de la pagina Web de la Unidad la actualización de contenidos de los lineamientos estrategicos establecidos en la Política de Servicio a la Ciudadanía.

**AC-IL-04-23-003**

**Las actividades de control adoptadas para asignar los “Días de vencimiento de términos legales” a las PQRSDF en la Tipología Organismos de Organismos de Control y Otros bajo muestreo, presentan debilidades.**



**¿Qué es?**

La Oficina de Control Interno adelantó procedimientos de auditoría para comprobar la integridad de la información registrada en el Sistema de información STRATEGOS – Modulo de PQRSDF en consonancia con el artículo 12 de la Resolución No. 00818 de 10 de octubre 2022, donde se establecen los términos para resolver las PQRSDF presentadas ante la Unidad.

La tipología de PQRSDF objeto de revisión “Organismos de control”, los “Días de vencimiento de términos legales” se definen conforme lo señale la solicitud o, a falta de término, será de 10 días. Lo anterior como lo establece el artículo 30 de la Ley 1755 de 2015.

En una muestra de 15 peticiones de Organismos de Control se evidenció:

- Los términos para resolver las 15 PQRSDF de la muestra presentada ante la Unidad, registran entre 14 a 20 días de vencimiento de términos legales mayor al establecido en el artículo 30 de la Ley 1755 de 2015.
- El soporte de la prórroga se encuentra disponible únicamente para 4 Peticiones organismos de control en archivo adjunto en el Sistema de Información STRATEGOS -Modulo PQRSDF.

El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano como responsable de “Llevar registro actualizado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias que sean presentadas en la Unidad, mediante estrategias y

Código:CI-FO-10

Versión: V.3.

**Clasificación de la información:** Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

**Fecha de aprobación:** 12/01/2023



¿Cómo debería ser?

*herramientas adecuadas para la gestión<sup>11</sup>*, posterior a la comunicación del resultado de los procedimientos de auditoría, realizaron la corrección de los días de vencimiento de término de 6 PQRSDF de tipología Organismos de Control en el Sistema de Información STRATEGOS – Modulo PQRSDF. Esto para establecer congruencia en términos legales, en ocasión a prórrogas y por solicitud del organismo de control.

El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano en cumplimiento de sus funciones según los establece el Artículo 6 de la Resolución 00126 de 2019 debe *“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”* garantizando que toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por la Unidad, sea veraz y completa, para los solicitantes y demás grupos de interés de la Unidad.



¿Qué podría pasar?

El Proceso Atención a la Ciudadanía establece en el mapa de riesgos las causas inmediatas y causas principales o raíz a partir del análisis de contexto, insumos determinantes para la definición y diseño de los controles.

Es de anotar, que los errores en la asignación en los “Días de vencimiento de términos legales”; se evidenciaron deficiencias en los controles que actualmente el proceso ejecuta. Significando esto un factor que pueda incidir directamente en la materialización del riesgo de gestión “Posible incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSDF”



Responsables de la mejora

Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano – Lider de Proceso Atención a la Ciudadanía.

<sup>11</sup> Artículo 6 de la Resolución 00126 de 2019.

# Recomendaciones y conclusiones

## Recomendaciones

Se recomienda al Líder de Proceso Atención a la Ciudadanía:

1. Fortalecer la operación de la Política de Servicio al Ciudadano en el marco de las políticas de relación del Estado con la ciudadanía, formulando una estrategia anual y servicio al ciudadano en el marco del plan institucional. Para la construcción de la estrategia el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG<sup>12</sup> presenta las actividades que deben tenerse en cuenta, estas se listan:
  - Elaborar el diagnóstico del estado actual del servicio al ciudadano en la entidad
  - Formular la estrategia de atención y servicio al ciudadano en articulación con la planeación y gestión institucional
  - Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano.
  - Evaluar y hacer seguimiento a las estrategias de atención y servicio al ciudadano (mejora continua).
2. Diseñar e implementar estrategias para el trato digno y diferenciado teniendo en cuenta buenas prácticas del servicio público, entre otras fortaleciendo la carta de trato digno con el enfoque diferencial étnico y a poblaciones con discapacidad, LGBTI, por grupo etario, entre otros. Así como los medios puestos a su disposición para garantizarlos, en cumplimiento del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011. Hasta tanto se asigne la responsabilidad de la implementación de la Política Atención al Ciudadano bajo la responsabilidad del servidor público del nivel directivo que liderará las políticas de la relación Estado - Ciudadano, de la que trata el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, actividad que la Unidad incluye en el Plan de Mejora N 1026; continuar con la el seguimiento y verificación de la oportuna atención y con calidad de sus requerimientos y la satisfacción de los grupos de valor en todos los escenarios de relacionamiento bajo su competencia (Resolución Artículo 6 de la Resolución 00126 de 2019). A través de acciones como:
  - 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.
  - Proponer proyectos pedagógicos o actividades tendientes a fortalecer la confianza de la ciudadanía en la Unidad, trabajando en coordinación con el Grupo de Talento y Desarrollo Humano en la construcción de una cultura de Atención y Servicio al ciudadano al Interior de la Unidad.

<sup>12</sup> Consultar Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - 3.3.1 Política de servicio al ciudadano: [https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21\\_Manual\\_operativo\\_mipg\\_5V.pdf/dbe560cc-e81d-bd7b-b23f-075184e029c6?t=1679509602732](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023-03-21_Manual_operativo_mipg_5V.pdf/dbe560cc-e81d-bd7b-b23f-075184e029c6?t=1679509602732)

3. En cumplimiento con lo establecido en el artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información y de conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, el informe publicado que incluye las PQRSDf y los tiempos de respuesta, el reporte de las solicitudes de acceso a información pública, que recibe la Unidad debe incluir como mínimo la siguiente información:
  - El número de solicitudes recibidas.
  - El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
  - El tiempo de respuesta a cada solicitud (vínculo con base detallada)
  - El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.
4. Para la vigencia 2023 reporta nuevamente la materialización del riesgo de gestión *“Incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSDf”* adoptar de manera prioritaria las acciones establecidas en la Guía para la Administración de Riesgos MC-GU-02, con el propósito de evitar su repetición:
  - Aplicar controles correctivos frente a la materialización.
  - Revisar el mapa de riesgos, en particular, las causas, riesgos y controles.
  - Actualizar los controles existentes.
  - Estructurar el plan de contingencia, documentarlo y actualizar el mapa de riesgos
  - Como primera línea determinar la efectividad de los controles adoptados.
  - Revisar el contexto interno, externo y del proceso.
5. Realiza seguimiento al funcionamiento de la herramienta de turnos – Digiturno de la Unidad y establecer acciones de contingencia acorde con las necesidades del servicio. Lo anterior para garantizar una atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta que se acercan a la Unidad en los puntos de atención presencial de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
6. Precisar los roles y responsabilidades de la POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA, soportado en un esquema de responsabilidades para la obtención de objetivos institucionales y la creación de valor. Algunos de estos elementos, se pueden consultar en el informe de auditoría interna al Proceso de Atención a la Ciudadanía de la vigencia 2021 presentado por la Oficina de Control Interno.

## Conclusión

Se concluye que la Política de Servicio a la Ciudadanía adoptada por la Unidad debe trascender a una atención oportuna y con calidad, a la garantía de derechos y deberes, a través de escenarios de relacionamiento dialogantes e incluyentes, que construyan confianza. Esto implicará orientar la gestión institucional a la generación de valor público y de un Estado abierto

que diseñe e implemente soluciones a la medida de las necesidades, preferencias y expectativas de la ciudadanía y demás grupos de valor.

Finalmente, es de resaltar que la Política de Servicio a la Ciudadanía fue actualizada en 2022, incluyendo la gestión transversal y sistémica del servicio al ciudadano que orienta las acciones de la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera.

**WILLIAM FLORENTINO ROA QUIÑONES**  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Adriana Marcela Cortés Díaz, Contratista – Auditor Interno.  
Revisó: Martha Delgado, Contratista – Auditor Interno.