

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PQRSDF

Segundo Semestre 2023

Código IS-07-24

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

10 DE MAYO 2024

Oficina de Control Interno





FUENTE NORMATIVA

- ✿ 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"*.
Título I. Disposiciones Generales. Capítulo II. Derechos, deberes, prohibiciones, impedimentos y recusaciones. Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades. Artículo 7º. Deberes de las autoridades en la atención al público. Artículo 8. Deber de información al público.
Título II. Derecho de Petición. Capítulo I. Derecho de petición ante autoridades. Reglas generales.
- ✿ 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.
Artículo 20. Atención prioritaria de peticiones.
- ✿ 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.
- ✿ Ley 2080 DE 2021 *"Por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011– y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción"*. Artículo 1. Modifíquense los numerales 1 y 9 y adiciónense los numerales 10 y 11 al artículo 5o de la Ley 1437 de 2011.

Código: CI-FO-10
Versión: V.3.

Clasificación de la información: Pública ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 12/01/2023

Si usted copia o imprime este documento, la UAEGRTD lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte el Sistema de Información Strategos



RESULTADO DEL ANÁLISIS

La Oficina de Control Interno presenta los resultados de seguimiento al trámite a las PQRSDF de los ciudadanos y grupos de valor recibidas por la URT, del periodo comprendido entre el 01 de julio a 31 de diciembre 2023. Esto, con el propósito de presentar los resultados y las recomendaciones para el fortalecimiento de la Política de Servicio al ciudadano¹, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2021 y demás normas reglamentarias. A continuación, se relaciona el contenido del informe:

1. Derechos de petición y términos para resolverlos.²
2. Deberes de las autoridades en la atención al público.³
3. Evaluación de la efectividad de tres (3) planes de mejoramiento que fueron generados en informe de seguimiento del I Semestre 2023.

La fuente de información utilizada para adelantar los procedimientos analíticos, inspección y confirmación, se relaciona a continuación:

- Base formato xls. con las PQRSDF recibidas a la Unidad en el periodo evaluado, remitida el 27 de febrero 2024 por el Grupo de Gestión de Atención y Servicio a la Ciudadanía - en adelante, GGASC.
- Reporte de la Dirección Jurídica de Restitución: Acciones de Tutela por presunta afectación del derecho de petición I semestre 2023, remitida el 24 de enero 2024.
- Soportes de la entrada en producción del Sistema de Gestión Documental ORFEO a 31 de Diciembre 2023, suministrados por Grupo de Gestión de Seguimiento y Operación Administrativa.
- Consulta fuentes oficiales: página web Institucional <https://www.urt.gov.co/hu/inicio>, intranet <https://intranet.urt.gov.co/>, Sistema de Información STRATEGOS, ORFEO.

1. Derechos de petición y términos para resolverlos.

1.1 Análisis de PQRSDF allegadas a la Unidad

El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, como responsable de administrar el sistema de peticiones, quejas reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias, suministró información a la Oficina de Control Interno relacionada con el número de PQRSDF recibidas por la Unidad en el II semestre⁴ 2023 y aquellas que se encontraban sin respuesta de la vigencia 2022⁵.

Una vez, revisados los registros suministrados por el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano se identificó un mayor número de PQRSDF de Tipología PETICIÓN con 16.464 y en segundo lugar la Tipología ENTES DE CONTROL con 1.858. Con relación a la asignación de las PQRSDF para respuesta al ciudadano y demás grupos de valor, el 26,8 % se radicó por competencia a las

¹ Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

² 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.

³ Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 7.

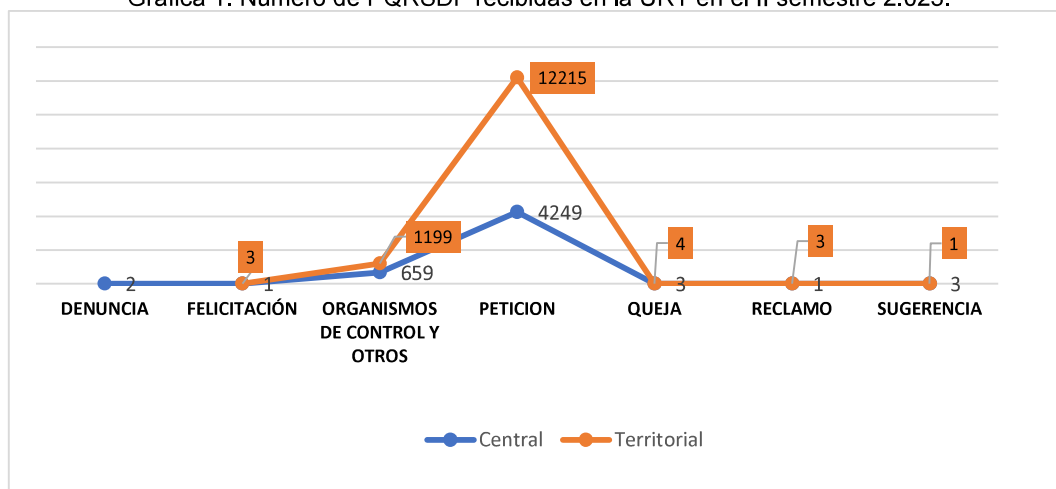
⁴ Base en formato xls con 18.344 PQRSDF del periodo 1 julio a 31 de diciembre 2023.

⁵ Base en formato xls con 40 PQRSDF sin respuesta de un total de 30.667 recibidas en la Unidad vigencia 2022. Ver Anexo 1. De estas a fecha del presente informe únicamente presentan respuesta las PQRSDF con radicado de entrada: DSC1-202246795 y DSC1-202207563.



dependencias de nivel Central y el 73.2% Nivel territorial. En la Gráfica 1 se puede visualizar la distribución por Tipología de solicitud:

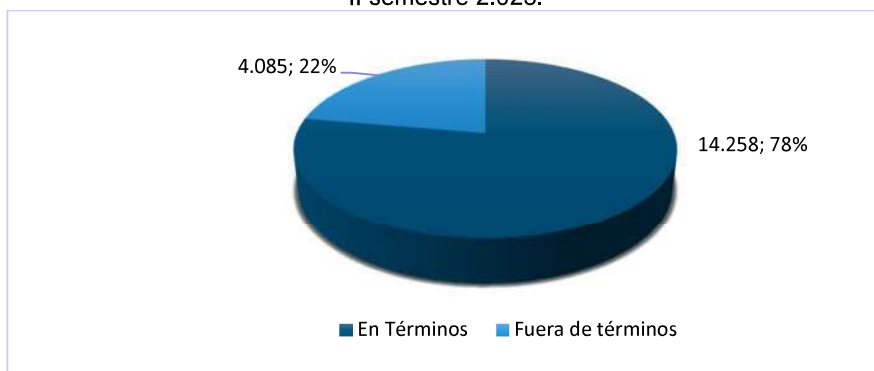
Gráfica 1. Número de PQRSDf recibidas en la URT en el II semestre 2.023.



Fuente: Oficina de Control Interno - Base xls. Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía. II semestre 2023.

Se evidenció que en el periodo evaluado, de las 18.343 PQRSDf recibidas en la Unidad, un total de 14.258 PQRSDf se gestionaron en los términos de Ley representando un 78% de oportunidad en la respuesta. Ver grafica 2.

Grafica 2. Número y porcentaje de PQRSDf en Términos y fuera de términos de Ley. II semestre 2.023.

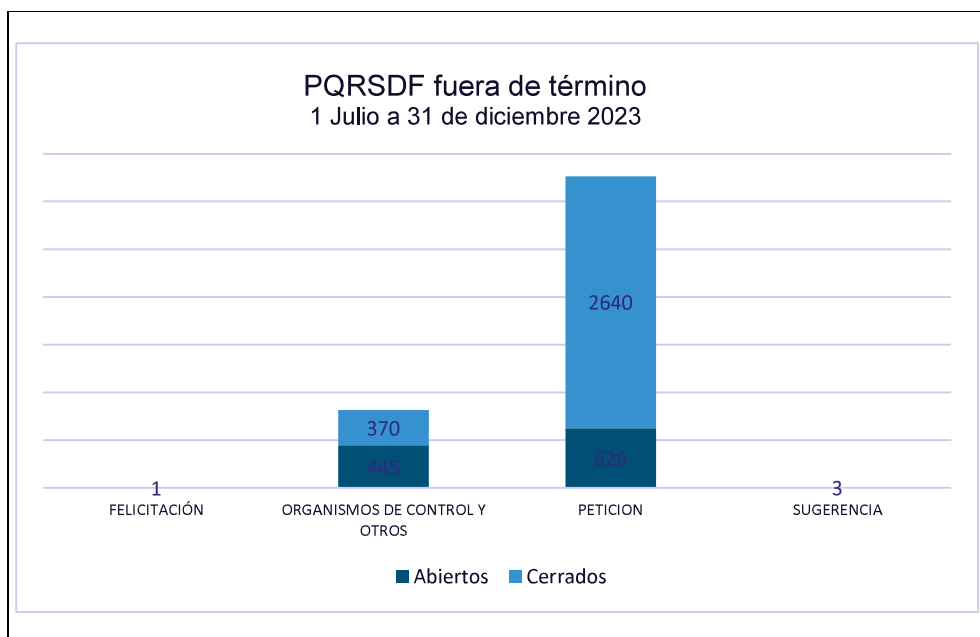


Fuente: Base xls. Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía.

Las 4.085 PQRSDf restantes aportan a la materialización del riesgo de gestión por inoportunidad de respuesta a las consultas de los ciudadanos y demás grupos de valor, así: Abierto – 1.074 PQRSDf sin respuestas; Cerrado – 3.011 con respuesta en la Grafica 3. El detalle se puede consultar Anexo 2.



Gráfica 3. PQRSDF fuera de término del periodo 1 Julio a 31 de diciembre 2023.

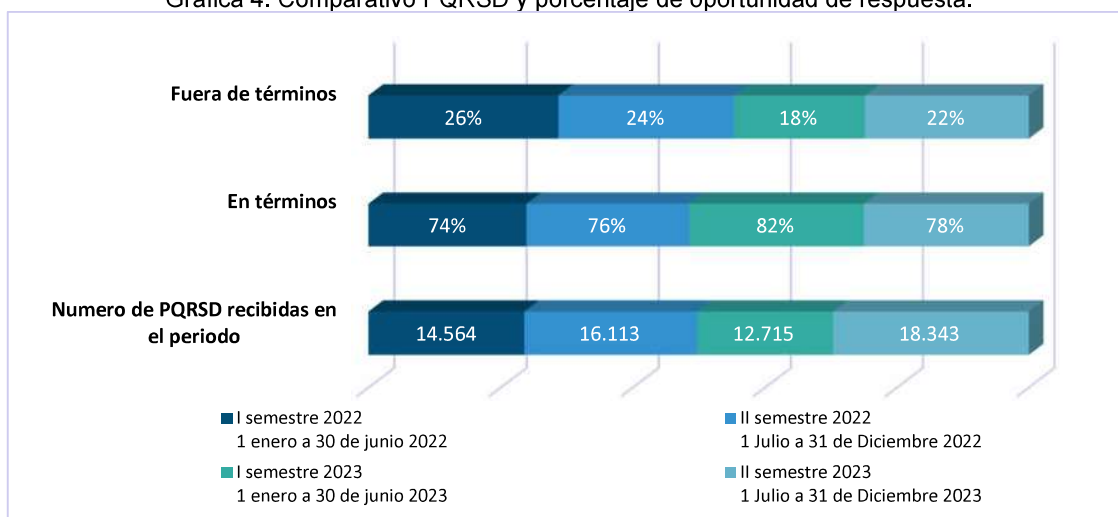


Fuente: Oficina de Control Interno - Base xls. Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía.
II semestre 2023.

Por lo anterior, se concluye que las las correcciones y actividades previstas en el **Plan de Mejoramiento N° 1026** fuente **Análisis de riesgos de gestión** con fecha de finalización 31 de diciembre 2023 son **NO EFECTIVAS**.

De otra parte, se realizó un comparativo semestral de las vigencias 2022 y 2023 evidenciando un incremento PQRS radicadas y una disminución de la oportunidad de respuesta a las solicitudes recibidas por lo ciudadanos por los diferentes canales de atención. (Ver Gráfica 4).

Gráfica 4. Comparativo PQRS y porcentaje de oportunidad de respuesta.



Fuente: Elaboración propia de la OCI.



Acorde con los resultados presentados en este numeral, se hace un llamado al líder de Proceso de Atención a la Ciudadanía revise con la Oficina Asesora de Planeación como Administrador del Módulo de Riesgos en el Sistema de Información - STRATEGOS el resultado de la evaluación de la efectividad registrada en el PM 1026, dado que esta no corresponde a la analítica de datos de oportunidad de respuesta a la PQRSDf, por cuanto las actividades control establecidas no fueron efectivas. Así las cosas, el estado el PM 1026 cambia de estado Cerrado Efectivo a Cerrado no efectivo (Ver Anexo 2).

Por lo anterior, para dar cumplimiento con lo establecido en la **GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS (MC-GU-02)** el Líder de Proceso de Atención a la Ciudadanía, deberá realizar entre otras acciones el análisis de causas con las dependencias que presentan el incumplimiento de respuesta a las PQRSDf y definir nuevas actividades de control que garanticen que el ciudadano y demás grupos de valor les sea resuelta su solicitud de manera completa y de fondo en los términos de Ley⁶.

La **materialización de los riesgos de gestión**, fue reportada por la Oficina Asesora de Planeación y documentada⁷ en el “Informe 3er Monitoreo de riesgos segunda línea de defensa” del período septiembre de 2023 al 15 de diciembre de 2023. Actualmente, el Líder del GGASC se encuentra articulando con las dependencias de nivel central y territorial, definiendo el Plan de Trabajo Interno para abordar las correcciones y las actividades de control que serán documentadas en el Plan de Mejoramiento por la materialización de “Posible incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSDf”.

1.2 Acciones de Tutela por presunta violación del derecho de petición

Teniendo en cuenta el recurrente del incumplimiento de los términos de respuesta al ciudadano de las PQRSDf, esta Oficina solicitó a la Dirección Jurídica de Restitución un reporte de las acciones de tutela que se habrían tramitado en contra de la entidad en el periodo 1 de julio al 30 de diciembre de 2023. Se presentan un total de 580 acciones de tutelas, de las cuales 286 fueron promovidas por la presunta violación del derecho de petición. Es de anotar 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.

Del total de tutelas atendidas por presunta violación al derecho de petición, 233 cuentan con fallo a favor de la URT; 35 con fallo en contra, 5 incidentes de desacato archivados y 9 están en trámite con auto admisorio, 3 fueron tutelas desistidas y 1 en trámite incidental. En cuanto a los 27 fallos en contra de la URT, la Dirección Jurídica de Restitución realiza constante seguimiento a los casos; en efecto 25 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 cumplimiento⁸ y 1 fallo de segunda instancia que no dispuso órdenes concretas a la entidad.

⁶ Ley 1437 de 2011, artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.

⁷ https://intranet.urt.gov.co/web/mejoramiento-continuo/infosipg/-/document_library_display/yGTxsZ4rLoTH/view/1646225?_110_INSTANCE_yGTxsZ4rLoTH_redirect=https%3A%2F%2Fintranet.urt.gov.co%2Fweb%2Fmejoramiento-continuo%2Finfosipg%3Fp_id%3D110_INSTANCE_yGTxsZ4rLoTH%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-2%26p_p_col_pos%3D3%26p_p_col_count%3D5

⁸ Ordena a la UAEGRTD definir en un término de seis (6) meses la solicitud de inscripción en el RTDAF.



1.3 Análisis de respuesta a PQRSDF

La Oficina de Control Interno con el propósito de analizar la oportunidad, claridad, respuesta de fondo y congruencia de respuesta a las PQRSDF, bajo una muestra aleatoria simple del II semestre 2023 se seleccionaron 40 PQRSDF de dos tipologías: **Organismos de control** teniendo en cuenta su efecto sancionatorio en caso de no gestionar en oportunidad y fondo la respuesta; y la tipología **Peticiones** por ser el mayor número de solicitudes. El resultado se presenta en la siguiente Tabla 1:

Tabla 1. Resultados de Análisis PQRSDF Enero y Febrero 2024

Tipología / Muestra	Resultado de Revisión OCI
Organismo de Control - Muestra 30 PQRSDF	La respuesta al radicado No. DSC1-202329199 no contiene la información específica requerida por la Procuraduría. En la respuesta al radicado No. DSC1-202318626, se atiende solicitud del Ente Investigador donde se remite información reservada, como copia de expediente, se omite indicar la obligación de custodia y reserva de la información, así como manifestar la importancia del cumplimiento de protección y salvaguarda de dichos datos. En la solicitud de prórroga (radicado No. DSC1-202321523) sin la mención del plazo en que se daría respuesta de fondo. En el traslado de la PQRSDF con radicado No. DSC1-202332238, se le dio respuesta a la Entidad que traslada y no al peticionario.
Peticiones - Muestra 10 PQRSDF	De la muestra de 10 PQRSDF, se evidenció que la respuesta a la PQRSDF DSC1-202318450 solicitó complemento, dado que se pusieron en conocimiento unos presuntos hechos irregulares.

Fuente: Oficina de Control Interno

De acuerdo con lo anterior, se remienda a la Administración que el contenido de las respuestas debe⁹ ser clara, de fondo, suficiente, efectiva y congruente. Por lo que las dependencias deben revisar el contenido de las peticiones y se atienda a lo solicitado, porque el efecto institucional el aumento de acciones de tutela como resultado de la vulneración del derecho fundamental del derecho de petición.

2. Deberes de las autoridades en la atención al público.

Acorde con lo establecido en el Artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se presenta el resultado del seguimiento de los deberes relacionados con la atención al público:

2.1 Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.

El Proceso de Atención a la Ciudadanía en el II semestre 2023 creó el documento AC-ES-02 en su primera versión, como documento estratégico denominado “Política de Atención y Servicio a la Ciudadanía” con el propósito de “Garantizar el acceso efectivo, con oportunidad y de calidad a la prestación de servicios, la gestión de trámites y otros procedimientos administrativos, en todos los escenarios de relacionamiento de la ciudadanía y/o grupos de valor con la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (UAEGRTD)”. Este se encuentra

⁹ PQRSDF con número de radicado No. DSC1-202329199 de tipología “Organismos de Control”.



publicada en la página web de la Unidad para consulta de los ciudadanos y demás grupos de valor externos.

La Política de Atención a la Ciudadanía incluye Mandatos¹⁰ del Servicio relacionados con:

- Calidad humana: El servicio a la ciudadanía debe facilitar la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano o la ciudadana víctima. Para ello, se garantiza la existencia de talento humano cualificado y humanizado que cuenta con las habilidades y competencias necesarias para el servicio.
- Trato digno: La atención a las víctimas del conflicto armado, para el caso de la Entidad, las víctimas del despojo, debe incluir elementos que eleven su dignidad.
- No revictimización: se garantiza en todos los canales dispuestos por la entidad, a partir de evitar acciones, comentarios o preguntas que revivan los hechos victimizantes.

En la vigencia 2023, el GGASC adelantó las siguientes acciones para implementar la política y en la satisfacción de las necesidades de sus grupos de valor:

- Adelantó mesas de trabajo con las dependencias con aspectos a fortalecer para analizar los resultados de la encuesta anual vigencia 2022, sin embargo, de acuerdo con las evidencias suministradas estas, no consideraron formular oportunidad de mejora en el Sistema de Información STRATEGOS – Modulo de mejora. (Aspecto relacionado con el Hallazgo IS-07-24-H1).
- Aplicó la herramienta en línea del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP la cual permitió recolectar información de los ciudadanos y demás grupos de valor vigencia 2023.
- Presentó un “Informe final de la encuesta de percepción y satisfacción ciudadana diciembre 2023”.

No obstante, esta Oficina presenta alerta en el hallazgo IS-07-24-H1 relacionado con la evaluación de los resultados de la experiencia de servicio y la percepción de la ciudadanía, y las acciones de mejora como aporte al cumplimiento de la misionalidad de la Unidad y la garantía de los derechos, la satisfacción de necesidades y resolución de los problemas expuestos por los ciudadanos y grupos de valor.

2.2. Garantizar atención personal al público

- Horario de Atención.

La Unidad¹¹ incluye en el Directorio General el horario de atención en cada una de las Direcciones Territoriales, el cual se encuentra debidamente publicado en la página web institucional. Allí se hace referencia a 16 Direcciones Territoriales - 6 Oficinas de Atención y 3 Puntos de Atención, organizadas por Regiones. Así las cosas, la entidad garantiza un mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana.

- Sistema de turnos.

La Unidad en la vigencia 2023, contó con un Sistema de Turno – Digiturno para la atención peticiones, quejas, denuncias o reclamos en los 24 puntos presenciales; la entidad finalizó con diez

¹⁰ POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA, AC-ES-02 versión 1.

¹¹ <https://www.urt.gov.co/directorio-general>



(10) Sistema de Turnos, de los cuales nueve (9) en Direcciones territoriales y una (1) oficina adscrita, las cuales se relacionan a continuación:

Tabla 2. Numero de Sistema de turnos – Digiturno en funcionamiento a 31 de diciembre 2023.

DIRECCIONES TERRITORIALES	
1	DT Antioquia - Medellín
2	DT Caquetá - Florencia
3	DT Cesar - Valledupar
4	DT Magdalena - Santa Marta
5	DT Magdalena Medio - Barrancabermeja (Santander - Barrancabermeja)
6	DT Meta - Villavicencio
7	DT Nariño - Pasto
8	DT Putumayo - Mocoa
9	DT Tolima - Ibagué
OFICINAS ADSCRITAS	
10	Oficina Adscrita Valle Del Cauca - Eje Cafetero - (Pereira - Risaralda)

Fuente. Oficina de Control Interno - Información del GGASC.

Atendiendo la necesidad de contar con un sistema de turnos para todos los puntos de atención, el Grupo GGASC modeló un mecanismo alterno de asignación de turnos¹² - formulario de Google Forms - a partir del 08/09/2023 presentó a las Dependencias de nivel Central, Direcciones Territoriales u Oficinas Adscritas los lineamientos; ejecutó sesiones de capacitación virtuales y remotas durante los meses Septiembre – Octubre – Noviembre 2023. El resultado consolidado de los turnos registrados fuente sistema de turnos (Digiturno) y sistema de turnos por formularios corresponde a 18.615 registros.

El GGASC para la vigencia 2024, contemplo en el Plan Anual de Adquisiciones la compra del sistema de turno (hardware y el software) para uso a nivel nacional y territorial; acorde con las necesidades del servicio, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos en la Unidad. Por lo anterior, el 28 de marzo 2024 formalizó el contrato CD-URT-36-2024¹³ con la Corporación Colombia Digital, en un precio estimado total a \$636.388.200 COP.

2.3 Documentar los derechos de los usuarios

- a) Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente:

La Unidad, anualmente publica la actualización del documento de CARTA DE TRATO DIGNO, este se encuentra contratado y disponible para descarga de los ciudadanos y demás grupos de valor a través de la página web ¹⁴. Los cambios efectuados se refieren a:

¹² Instructivo manejo del Sistema de Turnos AC-IN-03 Manejo del Sistema de Turnos.

¹³ <https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.5881702&isFromPublicArea=True&isModal=False>

¹⁴ <https://www.urt.gov.co/carta-de-trato-digno>



- Redacción de las orientaciones para el uso del botón de seguimiento al estado del trámite de restitución de tierras.
 - Incluye la información relativa a la ruta y medidas de atención RUPTA y los canales de atención de víctimas en el exterior.
 - Adición de los medios de radicación PQRSDF.
 - Ajuste los derechos y deberes de la ciudadanía considerando la restitución de derechos territoriales a las víctimas de las comunidades y pueblos indígenas, ROM, negros, afrocolombianos, raizales y palenqueros.
- b) Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos:

La Unidad mediante Resolución 00818 de 10 de octubre 2022, reglamentó el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad. En el Título III se establece el trámite interno donde se especifica de acuerdo con el tipo de petición cuál es su término y gestión.

En el procedimiento AC-PR-01 Atención a PQRSDF, la Unidad establecer las actividades 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 Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas UAEGRTD. En este se relaciona el instrumento¹⁵ empleado para “...Recibir las PQRSDF que son presentadas por la ciudadanía y/o grupos de interés de manera verbal...”.

Así mismo, a través de la página web de la Unidad, el Grupo de Gestión de Atención y Servicios a la Ciudadanía con el apoyo de la Oficina de Tecnologías de la Información - OTI, a dispuesto formulario de radicación¹⁶ y consulta de PQRSDF¹⁷, atendiendo las consideraciones presentadas por el MINTIC - Resolución 1519 del 2020¹⁸ sobre transparencia en el acceso a la información, accesibilidad web, seguridad digital web y datos abiertos.

2.3. Dependencia especializada

Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público:

El director general de la Unidad asignó a los responsables¹⁹ de las dimensiones y Políticas del MIPG. En este contexto, el GGASC será el encargado de liderar la implementación, haciendo seguimiento y verificar su adopción. Así las cosas, una vez se adelante la reestructuración de la Unidad en cumplimiento con las actividades previstas en el PM N° 1008, el liderazgo de la implementación de la Política quedará bajo la responsabilidad del servidor público del nivel directivo.²⁰

¹⁵ Formato AC-FO-03 Atención a manifestaciones de la ciudadanía y partes interesadas (PQRSDF).

¹⁶ <https://pqrsdf.urt.gov.co/#>

¹⁷ <https://pqrsdf.urt.gov.co/consulta.php>

¹⁸ <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Noticias/160997:MinTIC-publica-la-Resolucion-1519-del-2020-sobre-transparencia-en-el-acceso-a-la-informacion-accesibilidad-web-seguridad-digital-web-y-datos-abiertos>

¹⁹ Resolución 00543 – Artículo 9.

²⁰ Artículo 17 de la Ley 2052 de 2020.



3. Evaluación de la efectividad Planes de Mejoramiento

La Oficina de Control Interno analizó los resultados de los procedimientos de auditoría adelantados para generar el **cierre** de los planes de **mejoramiento N°1051-1052-1053** resultado de tres observaciones documentadas en el IL-04-23 “Informe de Atención al Ciudadano y gestión de PQRSDF Segundo semestre 2022”, con fecha de expedición 20 de abril de 2023. El cierre de los mencionados planes es Efectivo.

Los resultados generales de la evaluación se comunicaron mediante correo electrónico al Líder del GGASC el 15 de abril 2024. A continuación, se indica la conclusión del cierre de los planes de mejoramiento:

Número de Plan de Mejora	Tipificación	Descripción	Conclusión de Cierre Oficina de Control Interno
1051	Observación	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.	Se evidenció que el Líder de Proceso adelantó la actualización de documento Carta de Trato Digno, el cual se encuentra debidamente controlado y disponible para consulta en el SIPG, así como en la página web institucional para consulta del ciudadano. En control de cambios se evidencia la información relativa a la ruta y medidas de atención RUPTA y así mismo los canales de atención de víctimas en el exterior, así como actualización de datos en la atención de víctimas en el exterior. Por lo anterior, es posible concluir que el Proceso Atención al Ciudadano ha adoptado una actividad de control que permita actualizar la información de adición a lo evidenciado víctimas en el exterior los derechos y deberes de la ciudadanía considerando la restitución de derechos territoriales de las víctimas de las comunidades y pueblos indígenas, ROM, negros, afrocolombianos, raizales y palenqueros. Fuente: https://www.urt.gov.co/documents/20124/326455/AC-ES-01_V6_CARTA+DE+TRATO+DIGNO+2023.pdf/b2321917-0e96-e9b3-87fe-12bdd05b0100?t=1706802288057 Registro: Carta de Trato Digno Versión 9, cuya fecha de expedición 3 de noviembre 2024. Cierre Efectivo.
1052	Observación	AC-IL-04-23-O2 Posible incumplimiento a los principios de divulgación proactiva de la información pública, Ley 1712 de 2014.	En el menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía” - Protocolos de Atención a la Ciudadanía la Unidad publicó los documentos de interés público, en un lenguaje claro, acorde con los lineamientos institucionales. Así las cosas se evidencia que la Verificación cuatrimestral realizada por el profesional asignado permitió garantizar el cumplimiento de los estándares de la información publicada en la sección de Atención a la Ciudadanía; y de esta manera fortalecer la relación Estado – Ciudadano. Cierre Efectivo.
1053	Observación	AC-IL-04-23-O3 Las actividades de control adoptadas para asignar los “Días de vencimiento de términos legales” a	La Oficina de Control Interno, en reunión del 8 de marzo 2024 con el Grupo de Gestión de Seguimiento y Operación Administrativa, se informó del cronograma de actividades de implementación ORFEO en la URT como Gestor documental ²¹ , cuyos términos de ejecución inicio en agosto 2023 y diciembre 2023. Con relación al flujo de información de

²¹ Acuerdo de entrega N° DNP-003-2023 de 2023 del aplicativo del Sistema de Gestión documental ORFEO.



Número de Plan de Mejora	Tipificación	Descripción	Conclusión de Cierre Oficina de Control Interno
		las PQRSDF en la Tipología Organismos de Organismos de Control y Otros bajo muestreo, presentan debilidades.	las PQRSDF, la parametrización de los requerimientos presentados por el GGASC se realizó durante el mes de noviembre y diciembre 2023. La entrada en producción de ORFEO – Enero 2024. Es importante mencionar que los oficios de entrada y salida relacionadas con PQRSDF con fecha 31 de diciembre 2023, se gestionaron a través de Gestor Documental DOCMA y la trazabilidad de estas, se encuentran disponibles para consulta en el Módulo de PQRSDF del Sistema de información STRATEGOS. Adicionalmente, se adelantó mesa con la Oficinas de Tecnologías de la Información para validar los parámetros asignados en ORFEO a las PQRSDF de entes de control, encontrando que estos, cuentan con un único término de respuesta: Procuraduría General de la Nación (10 días), Fiscalía General de la Nación (10 días), Contraloría General de la Nación (5 días). Con la entrada en producción de ORFEO a partir de enero 2024, la Oficina²² revisó el término de ley asignado y/o por requerimiento del ente de control de una muestra de 54 PQRSDF del I bimestre de 2024. El resultado de los procedimientos, indica: - Las tipologías de las 54 PQRSDF registran términos acordes a los establecidos por la Ley. - De nueve (9) PQRSDF revisadas de la Contraloría General de la República, aquella con N° Radicado entrada 202430050076952 solicita que la información sea remitida de manera inmediata al recibo de esta comunicación. Actualmente sin respuesta. - De las catorce (14) PQRSDF de la Fiscalía General de la Nación, el N° Radicado entrada 202430050004642 requiere que la respuesta de genere urgente. Con respuesta dentro de los 10 días hábiles a su radicación. - De las veinte (20) PQRSDF radicas por la Procuraduría General de la Nación la N° Radicado entrada 202430050047792, indica que en cinco 5 días contados a partir del recibo de la comunicación se debe dar respuesta al Oficio. La fecha de respuesta se genera el 14 de febrero 2024, diez (10) días posterior al recibo de la PQRSDF. Lo dejaría así: El I Plan de Mejora N° 1053 se cierra como Efectivo no obstante con recomendación; soportado en el cambio y estabilización del Sistema de Gestión Documental.

Finalmente, se relacionan los aspectos que desde el líder de Proceso Atención a la Ciudadanía como líder implementador deben fortalecer, en aras de trascender de una atención oportuna y con calidad, a la garantía de derechos y deberes del ciudadano que construyan confianza²³.

²² Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía la base de PQRSDF. Fecha de solicitud (22 de marzo 2024) Base PQRSDF vigencia 2024 del periodo 1 enero al 29 de febrero 2024, fecha de recepción 4 de abril 2024.

²³ <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>

IS-07-24-H1

La evaluación de los resultados de la experiencia de servicio y la percepción de la ciudadanía, y las acciones de mejora como aporte al cumplimiento del Objetivo Estratégico 2 del PEI 2023-2026, no se ejecutaron durante la vigencia evaluada, ni se encuentran planificadas para el 2024.



¿Qué es?

El líder de Proceso Atención a la Ciudadanía, como implementador de la **Política Servicio al Ciudadano**, debe **“Evaluar el cumplimiento en la implementación de la Política de servicio a la Ciudadanía”**. Las principales fuentes de información para evaluar la percepción de los grupos de valor e identificar oportunidades de mejora acorde con los Lineamientos de la **“Política Pública de servicio al ciudadano”** del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP incluidos en los planes institucionales son:

- Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y felicitaciones – PQRSDf
- Percepción periódica de la ciudadanía y de grupos de valor de la entidad
- Satisfacción y percepción de la ciudadanía mediante una encuesta anual.

Sin embargo, no se evidenció cronograma de **evaluación de los resultados de la experiencia de servicio y la percepción de la ciudadanía**, así como el **diseño e implementación de soluciones** a la medida de las necesidades y expectativas institucionales, relacionados con el Servicio al Ciudadano durante la vigencia 2023. Lo anterior tanto en el Plan de Acción Anual como en las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2024, acorde con lo previsto en el numeral 4. Evaluación del documento estratégico **AC-ES-02 “Política de Atención y Servicio a la Ciudadanía”**.



¿Cómo debería ser?

La Unidad mediante Resolución 00543 del 21 de junio 2023, establece los responsables de la implementación de las políticas de del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Así las cosas, el Grupo de Gestión de Atención y Servicios a la Ciudadanía como líder de “Proceso Atención a la Ciudadanía” y responsable de implementar la Política de “Servicio al Ciudadano” tendrá que orientar el mejoramiento continuo desde la fase de planeación hasta la evaluación del desempeño e informar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño los avances.

En el documento actualización de lineamientos de la Política Pública de servicio al ciudadano - diciembre de 2020, del Departamento Administrativo de la Función Pública **“...La entidad debe establecer un cronograma de evaluación de los resultados y avances de su Plan de Acción anual en los aspectos relacionados con el Servicio al Ciudadano. Los resultados de estos análisis y mediciones deben integrarse con los resultados de las mediciones del desempeño y gestión de la entidad, deben ser dados a conocer al interior de la entidad en el marco del Comité de Gestión y Desempeño Institucional y deben ser usados como insumos para la identificación de acciones por**

Código: CI-FO-10

Versión: V.3.

Clasificación de la información: Pública ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 12/01/2023

Si usted copia o imprime este documento, la UAEGRTD lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte el Sistema de Información Estratégico



implementar por parte de la entidad. La evaluación debe ser un proceso permanente y debe retroalimentar la planeación institucional”

La Unidad, el 12/01/2024 aprobó la Política de Atención y Servicio a la Ciudadanía como documento estratégico AC-ES-02, la cual se encuentra alineada con el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023- 2026, aportando a la Transformación dos: *“Transformación Institucional a partir de la sensibilización humana”* y el objetivo 2.1 *“Orientar la transformación institucional a partir del liderazgo y la humanización en el aumento de las capacidades que garanticen la eficiente Operación”*. En este contexto la Política de Atención y Servicio a la Ciudadanía, estableció entre otros los siguientes objetivos cuyos lineamientos y mecanismos de operación deberán garantizar su cumplimiento:

- Obtener un mayor nivel de satisfacción en los ciudadanos frente al quehacer de la Unidad.
- Gestionar la atención oportuna y de calidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSD - presentadas por los ciudadanos, teniendo en cuenta el lenguaje que debe ser usado para dirigirse a cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados.

El Departamento Administrativo de la Función Pública – DAP mide la capacidad de las entidades públicas colombianas de orientar sus procesos de gestión institucional hacia una mejor producción de bienes y prestación de servicios, a fin de resolver efectivamente las necesidades y problemas de los ciudadanos con criterios de calidad y en el marco de la integridad, la legalidad y la transparencia, es por esto por lo que, incluye²⁴ el Índice de Servicio al ciudadano, este se define como:



¿Por qué?

“Mide la capacidad de la entidad pública de emprender estrategias para fortalecer componentes visibles (de la ventanilla hacia afuera) y no visibles (de la ventanilla hacia adentro) por sus usuarios, para la entrega de servicios oportunos, certeros, de calidad y satisfactorios”.

El Índice de Servicio al Ciudadano contempla:

- Planeación estratégica del servicio al ciudadano.
- Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano.
- Gestión del relacionamiento con los ciudadanos.
- Conocimiento al servicio del ciudadano.
- Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana.

La Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana “Mide la capacidad de la entidad pública de tomar decisiones basadas en evidencias para mejorar el servicio considerando las características y necesidades de su población objetivo y grupos de valor, así como sus expectativas, intereses, percepción y evaluación del servicio recibido.”

²⁴ <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/como-opera-mipg>



¿Qué podría
pasar?



Responsables de
la mejora

La medición de la gestión y desempeño institucional que adelanta el Departamento Administrativo de la Función Pública anualmente a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión – FURAG podría presentar resultados de operación inferiores a los de anualidad anterior; en cumplimiento de con lo establecido en el artículo 2.2.22.3.10. **Medición de la Gestión y Desempeño Institucional** del Decreto 1499 de 2017.

La Procuraduría General de la Nación podrá hacer seguimiento a la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG en las entidades del orden nacional y territorial, según lo establece el artículo **2.2.23.4. Seguimiento a la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.** del Decreto 1499 de 2017.

Secretaria General
Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía.

Código:CI-FO-10

Versión: V.3.

Clasificación de la información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 12/01/2023

Si usted copia o imprime este documento, la UAEGRTD lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte el Sistema de Información Strategos

IS-07-24-01

La analítica de datos de las PQRSDf, resultado de la medición del indicador del Plan de Acción, limita el seguimiento y medición al cumplimiento de términos de respuesta según lo establece la Ley 1755 de 2015.



¿Qué es?

El Proceso de Atención a la Ciudadanía en cumplimiento del lineamiento previsto por el Proceso Mejoramiento Continuo en la MC-GU-04 GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y ANÁLISIS DE INDICADORES DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL para la vigencia 2023 definió y midió la acción, el comportamiento, el desempeño y la gestión del proceso; a través del indicador **“AC-2-2023- Oportunidad en la gestión a la atención y respuesta a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias, sugerencias y felicitaciones que se presenten por parte de la ciudadanía y partes interesadas”**

Se evidenció en la formula del indicador, el factor clave y en el análisis cualitativo, que los resultados presentados hacen referencia únicamente a las peticiones recibidas en el mes y su gestión de cierre; no incluyen las peticiones en estado abiertas sin respuesta fuera de términos.



¿Cómo debería ser?

La Política de Servicio al Ciudadano, como política pública define dentro de sus objetivos específicos el **“Fortalecer los procesos internos de las entidades con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos”**, es por ello que al definir un indicador de plan de acción este debe contemplar variables que asociadas al avance en la gestión real de la respuesta de las PQRSDf en términos de ley.

Por lo anterior, el porcentaje de oportunidad de respuesta debe incluir la totalidad de las PQRSDf que se encuentran en vencimiento de términos.



¿Qué podría pasar?

El indicador **“AC-2-2023”** no representa una fuente de información para la Alta de Dirección que le permita realizar el seguimiento, medición y toma de decisiones para evitar las desviaciones en la oportunidad de respuesta a PQRSDf según la normatividad vigente - Ley 1755 de 2015.



Responsables de la mejora

Secretaría General
Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía.

Código: CI-FO-10

Versión: V.3.

Clasificación de la información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 12/01/2023

Si usted copia o imprime este documento, la UAEGRD lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte el Sistema de Información Estratégico



Recomendaciones y conclusiones

Recomendaciones

- ✱ La primera línea de defensa requiere definir e implementar controles efectivos para generar respuesta en oportunidad a las PQRSDf radicadas por los ciudadanos y demás grupos de valor a la Unidad.
- ✱ Acorde con los Lineamientos de servicio al ciudadano en el acceso a la información pública, se recomienda que la Unidad fortalezca los procesos de atención a las PQRSDf, optimizando el proceso interno de respuesta, los controles a los mismos y el seguimiento por parte de los usuarios para garantizar los términos y la calidad requerida.
- ✱ Con relación a la medición de la experiencia de servicio y de la percepción de los ciudadanos, se recomienda evaluar la adopción de herramientas adicionales como el ciudadano incógnito o cliente oculto, journey map, o mapas de experiencia; lo cual permitirá de manera complementaria evaluar los canales de atención, tiempos de espera y respuesta, aptitudes y actitudes de los servidores públicos, actualización de la información, cumplimiento de procedimientos entre otros.
- ✱ Al Grupo de Gestión en Atención y servicio al Ciudadano en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información, realizar la actualización o complementación de los Tipos Documentales en el Sistema de Información ORFEO, lo cual permitirá al profesional que radica las PQRSDf, asignar tiempos acorde con la solicitud expresa de los grupos de interés (Entes de control) cuando lo requieran; así se dispondrá en ORFEO de información veraz y oportuna a los colaboradores de la Unidad, quienes finalmente son los responsables de responder las PQRSDf.
- ✱ Es deber de las entidades emitir respuesta a las PQRSDf interpuestas por los ciudadanos y demás grupos de valor ante la Unidad en los términos de la Ley 1755 de 2015. En el numeral 1.1 del presente informe, se evidenciaron 815 PQRSDf de tipología Organismos de Control, el 20% fuera de términos esto corresponde a 370 con respuesta – estado cerrado y 445 sin respuesta en estado abierto. Es por ello, que la Oficina de Control Interno reitera a la Administración se identifiquen y adopten las medidas de control necesarias para la atención de las mencionadas solicitudes, y las que en adelante reciba Unidad, teniendo en cuenta que existe un riesgo potencial de sanciones por deficiencia en la calidad de respuesta así como oportunidad de esta.
- ✱ La Unidad avanza en la definición e implementación anual de acciones de racionalización de trámites cuyo propósito es agilizar el acceso al ejercicio de los derechos de las personas; sin embargo, no se ha evidenciado la disminución del porcentaje de PQRSDf recibidas por la Unidad entre las vigencias 2022 con 30.677 y en el 2023 un total de 31.058. Ver numeral 1.1.

Código: CI-FO-10
Versión: V.3.

Clasificación de la información: Pública ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 12/01/2023

Si usted copia o imprime este documento, la UAEGRD lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte el Sistema de Información Estratégico



Conclusión

- La Unidad, a través del Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía como Líder implementador de la Política de Servicio al Ciudadano avanza en la adopción de una política que hace partícipes a todos los colaboradores de la Unidad, en la búsqueda de garantizar los derechos de la ciudadanía, así como el acceso real y efectivo de la oferta de la Unidad²⁵.
- En el periodo evaluado (Julio a Diciembre 2024) la Unidad recibió un total de 18.343 PQRSDf, presentó el 22% de inoportunidad de respuesta. En comparación con el I semestre 2023 se presentan un aumento en respuesta fuera de términos de las PQRSDf en 4%. Por lo anterior, la Oficina de Control Interno alerta la **recurrencia de la materialización del riesgo de gestión “Posible incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSDf”, el cierre no efectivo del plan de mejoramiento N°1026 teniendo en cuenta que se han adelantado correcciones y las actividades previstas para abordar las desviaciones en la Unidad no han sido efectivas.** (Ver numeral del presente informe Numeral 1 Derechos de petición y términos para resolverlos. 1.1 Análisis de PQRSDf allegadas a la Unidad).
- Los controles adoptados por la Unidad asociados a la oportunidad de respuesta a los entes de control presentan desviaciones, teniendo como referente el resultado de los procedimientos de auditoria ejecutados para el cierre del Plan de Mejoramiento N1053; de una muestra aleatoria simple de 54 PQRSDf del I bimestre 2024, se evidenció que no se encuentra la respuesta N° Radicado entrada 202430050076952 de la Contraloría General de la República en ORFEO. Respuesta que debe ser enviada a la Oficina de Control Interno a la mayor brevedad posible.

WILLIAM FLORENTINO ROA QUIÑONES
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Adriana Cortés, Contratista - Auditor. Oficina de Control Interno.
Revisó: Martha Delgado, Contratista - Auditor. Oficina de Control Interno.

²⁵ AC-ES-02 POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA, fecha de emisión 12/01/2024.



Anexo 1

PQRQDF en estado ABIERTO sin respuesta vigencia 2022

ESTADO		Abierta	Complementación	Prórroga	Total
Dependencia/Dirección	Territorial	Fuera de términos	Fuera de términos	Fuera de términos	
DT NORTE DE SANTANDER		1	1		2
DT TOLIMA			1		1
GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL		23	1	13	37
Total		24	3	13	40

Número de radicado inicial	Fecha radicado inicial	Estado	Tipo requerimiento	Nivel	Territorial	Días vencimiento términos legales	Fecha de vencimiento términos legales
DSC1-202207218	31/03/2022	Abierta	PETICION	Territorial	DT NORTE DE SANTANDER	20	2/05/2022
DSC1-202244271	28/11/2022	Complementación	PETICION	Territorial	DT NORTE DE SANTANDER	22	29/12/2022
DSC1-202246795	27/12/2022	Complementación	PETICION	Territorial	DT TOLIMA	37	13/02/2023
DSC1-202247027	30/12/2022	Abierta	ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	10	16/01/2023
DSC1-202207563	5/04/2022	Abierta	PETICION	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	20	5/05/2022

Clasificación de la información: Pública ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 12/01/2023

Código: CI-FO-10
Versión: V.3.



Número de radicado inicial	Fecha radicado inicial	Estado	Tipo requerimiento	Nivel	Territorial	Días vencimiento términos legales	Fecha de vencimiento términos legales
DTBCB1-202200367	23/08/2022	Abierta	PETICION	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	15	13/09/2022
DSC1-202237752	21/09/2022	Abierta	PETICION	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	15	12/10/2022
DSC1-202239000	5/10/2022	Abierta	PETICION	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	10	20/10/2022
DSC1-202242442	9/11/2022	Abierta	ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	10	24/11/2022
DSC1-202243249	17/11/2022	Abierta	ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	10	1/12/2022
DTG1-202201126	18/11/2022	Abierta	PETICION	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	10	2/12/2022
DSC1-202243946	24/11/2022	Abierta	PETICION	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	10	9/12/2022
DSC1-202244022	25/11/2022	Abierta	ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	10	12/12/2022
DSC1-202244028	25/11/2022	Abierta	ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	10	12/12/2022
DSC1-202246575	21/12/2022	Abierta	PETICION	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	15	12/01/2023



Número de radicado inicial	Fecha radicado inicial	Estado	Tipo requerimiento	Nivel	Territorial	Días vencimiento términos legales	Fecha de vencimiento términos legales
DSC1-202244354	29/11/2022	Abierta	ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	10	14/12/2022
DTT11-202202184	29/11/2022	Abierta	PETICION	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	15	21/12/2022
DSC1-202244653	30/11/2022	Abierta	ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	5	7/12/2022
DSC1-202244787	2/12/2022	Abierta	ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	10	19/12/2022
DSC1-202244824	2/12/2022	Abierta	ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	10	19/12/2022
DSC1-202245050	5/12/2022	Abierta	PETICION	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	10	20/12/2022
DSC1-202245123	6/12/2022	Abierta	ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	10	21/12/2022
DSC1-202245133	6/12/2022	Abierta	ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	10	21/12/2022
OAVE1-202201416	6/12/2022	Abierta	PETICION	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	10	21/12/2022
DSC1-202246345	19/12/2022	Abierta	ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	10	2/01/2023



Número de radicado inicial	Fecha radicado inicial	Estado	Tipo requerimiento	Nivel	Territorial	Días vencimiento términos legales	Fecha de vencimiento términos legales
DSC1-202246354	19/12/2022	Abierta	ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	10	2/01/2023
DSC1-202242464	9/11/2022	Complementación	ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	5	17/11/2022
DSC1-202218346	3/08/2022	Prórroga	PETICION	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	30	15/09/2022
DSC1-202219418	12/08/2022	Prórroga	PETICION	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	30	26/09/2022
DSC1-202219623	17/08/2022	Prórroga	PETICION	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	10	14/09/2022
DSC1-202220917	29/08/2022	Prórroga	ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	10	12/09/2022
DTNP1-202201509	2/09/2022	Prórroga	ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	20	30/09/2022
DTA1-202200750	9/09/2022	Prórroga	ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	20	7/10/2022
DSC1-202222298	12/09/2022	Prórroga	PETICION	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	30	25/10/2022
DSC1-202237296	16/09/2022	Prórroga	PETICION	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	30	31/10/2022

Código: CI-FO-10
Versión: V.3.

Clasificación de la información: Pública ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 12/01/2023



Número de radicado inicial	Fecha radicado inicial	Estado	Tipo requerimiento	Nivel	Territorial	Días vencimiento términos legales	Fecha de vencimiento términos legales
DSC1-202237890	22/09/2022	Prórroga	PETICION	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	20	21/10/2022
DSC1-202237968	22/09/2022	Prórroga	PETICION	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	20	21/10/2022
DSC1-202239576	11/10/2022	Prórroga	PETICION	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	20	10/11/2022
DSC1-202245788	13/12/2022	Prórroga	PETICION	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	20	11/01/2023
DSC1-202245944	14/12/2022	Prórroga	ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS	Central	GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	19	11/01/2023



Dependencias con PQRSDF sin respuesta con términos vencidos.

Tabla 1. Dependencias con PQRSDF estado ABIERTAS sin respuesta fuera de Términos.
II Semestre 2023.

Dependencias	Número PQRSDF ABIERTAS sin respuesta fuera de términos.
Central	869
DIRECCIÓN CATASTRAL Y DE ANÁLISIS TERRITORIAL	4
GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	861
GRUPO DE GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y OPERACIÓN ADMINISTRATIVA	4
Territorial	205
DT APARTADÓ	3
DT BOGOTÁ	11
DT BOLÍVAR	10
DT CAQUETÁ	1
DT MAGDALENA	2
DT META	16
DT NORTE DE SANTANDER	69
DT PUTUMAYO	43
DT TOLIMA	26
DT VALLE DEL CAUCA	14
OFICINA PEREIRA	10
Total general	1074

Fuente: Base xls. Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía

Clasificación de la información: Pública ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 12/01/2023



Tabla 2. Dependencias con PQRSDF estado CERRADAS con respuesta fuera de Términos.
II Semestre 2023.

Dependencias	Número PQRSDF CERRADAS con respuesta fuera de términos.
Central	195
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ÉTNICOS	7
DIRECCIÓN GENERAL	1
DIRECCIÓN SOCIAL	1
GRUPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	4
GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	166
GRUPO DE GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y OPERACIÓN ADMINISTRATIVA	2
GRUPO DE GESTIÓN DE TALENTO Y DESARROLLO HUMANO	4
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL, ARCHIVO Y MEMORIA HISTÓRICA	1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3
SECRETARÍA GENERAL	2
SUBDIRECCIÓN GENERAL	2
Territorial	2816
DT ANTIOQUIA	11
DT APARTADÓ	142
DT BOGOTÁ	121
DT BOLÍVAR	186
DT CAQUETÁ	3
DT CAUCA	14
DT CESAR	125
DT CÓRDOBA	92
DT MAGDALENA	80



Dependencias	Número PQRSDF CERRADAS con respuesta fuera de términos.
DT MAGDALENA MEDIO	58
DT META	901
DT NARIÑO	5
DT NORTE DE SANTANDER	709
DT PUTUMAYO	157
DT TOLIMA	17
DT VALLE DEL CAUCA	53
OFICINA BUCARAMANGA	9
OFICINA CAUCASIA	23
OFICINA NEIVA	5
OFICINA PEREIRA	61
OFICINA SINCELEJO	43
OFICINA YOPAL	1
Total general	3011



Anexo 2

Plan de Mejoramiento N°1026

Sistema de Información STRAREGOS – Módulo de Mejora.

Número plan	Número de situación relacionada	Fecha reporte	Fecha cierre	Descripción	Fuente	Tipificación	Tipo acción	Proceso	Ubicación	Estado	Oportunidad
1026	N.A	14-12-2022	15-03-2024	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 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.	Análisis de riesgos de gestión	Observación	Corrección	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Central	Cerrado-efectivo	SI

Información de la acción N° 1026

Información general

Fecha reporte	2022-12-14 11:14
Fuente	Análisis de riesgos de gestión
Tipificación	Observación
Descripción	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 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.
Cargue adjuntos	Sin adjuntos
Tipo de acción	Corrección

Administración

Ubicación	Central
Proceso	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Usuarios

Facilitador de proceso	Katherine Pérez Perdomo / Atención al Ciudadano
Usuario que reporta	Katherine Pérez Perdomo / Atención al Ciudadano
Responsable formular plan de mejoramiento	Katherine Pérez Perdomo / Atención al Ciudadano

Sistema	SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
Dependencia	GRUPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO



Código: CI-FO-10
Versión: V.3.

Fecha de aprobación: 12/01/2023

Si usted copia o imprime este documento, la UAEGRD lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte el Sistema de Información Estratégica

Análisis de Causas

requisitos de los servicios establecidos en la ley 1768 de 2016 para la inscripción a R.C.U.M.E.C.U.S., con el consentimiento de la entidad

requisitos de los servicios establecidos en la ley 1768 de 2016 para la inscripción a R.C.U.M.E.C.U.S., con el consentimiento de la entidad

Elaboración de la exposición en la correspondiente al cumplimiento del procedimiento AC-99-07, referido a las CAG-DA, entendiéndose al interior de la entidad.

[illegible]

Los estudios los elabores que se venían desarrollando de manera preventiva, pero que se centraron en temas preventivos y sociales.

Las servidumbres públicas y corrientes de prestación de servicios, para conocer las consecuencias de no responder las PQ-SCF a tiempo, se omite la sección oportuna de las personas



INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY | 29

Plan de mejoramiento

Causas	Actividad	Unidad de medida	Meta	Fecha inicio	Fecha fin	Plazo en semanas	Duración	Responsable	Dependencia	Avance
1. Incumplimiento de los límites establecidos de la ley 1755 de 2015 para la respuesta a PQRSDF que se presentan en la entidad.	Elaborar mesa de trabajo para la revisión de la situación de la atención del cliente con el fin de implementar el efecto correspondiente al plan de mejoramiento número 737.	Acta de mesa de trabajo	1	21-11-2022	15-12-2022	3	25 días	Katherine Pérez Pardoño / Atención al Ciudadano	GRUPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	100 %
1. Incumplimiento de los límites establecidos de la ley 1755 de 2015 para la respuesta a PQRSDF que se presentan en la entidad.	Elaborar plan de trabajo para la revisión de la situación de la atención del cliente con el fin de implementar el efecto correspondiente al plan de mejoramiento número 737.	Plan de trabajo	1	01-12-2022	31-12-2022	3	31 días	Rolando Gaitaneri Linares Gómez / AS - Usuarios Autorizados	GRUPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	100 %
1. Incumplimiento de los límites establecidos de la ley 1755 de 2015 para la respuesta a PQRSDF que se presentan en la entidad.	Realizar las actividades del plan de trabajo (análisis de casos, revisión de la situación de la atención del cliente con el fin de implementar el efecto correspondiente al plan de mejoramiento número 737).	Resultados de cumplimiento del Plan de trabajo. Actas de Reunión (y/o Otros) - Reporte resultados	4	15-01-2023	30-05-2023	23	180 días	Alex Méndez Ariza Hurtado / Gestión Comunal	GRUPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	100 %
1. Falta en la aplicación de la metodología en la correspondencia al cumplimiento del procedimiento AC-PR-01 atención a las solicitudes de atención.	Realizar análisis de oportunidad de respuesta a las PQRSDF que se presentan en la entidad para la revisión de las actividades del plan de trabajo.	Reporte Oportunidad PQRSDF Acciones de contingencia	2	15-05-2023	30-11-2023	28	180 días	Katherine Pérez Pardoño / Atención al Ciudadano	GRUPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	100 %
1. Falta en la aplicación de la metodología en la correspondencia al cumplimiento del procedimiento AC-PR-01 atención a las solicitudes de atención.	Generar comunicación interna con los integrantes de la Policía de Atención al Ciudadano para la revisión de la situación de la atención del cliente con el fin de implementar el efecto correspondiente al plan de mejoramiento número 737.	Memorando memo	48	15-01-2023	15-12-2023	23	155 días	Katherine Pérez Pardoño / Atención al Ciudadano	GRUPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	100 %
1. Falta en la articulación interna de las territorialidades y dependencias ante la atención de personal y modificaciones a los procedimientos.	Actualizar estudio de creación del grupo funcional dirección de planeación con la participación de los funcionarios de la entidad y la ley 2022 de 2022.	Estudio de creación de grupo funcional dirección de planeación con la participación de los funcionarios de la entidad y la ley 2022 de 2022.	1	15-01-2023	31-12-2023	50	350 días	Jessica Campos Rincón / AS - Usuarios Autorizados	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	100 %
1. No atender las alertas de la entidad para la atención de la demanda preventiva, para que se gestione en tiempo las respuestas a PQRSDF.	Generar mecanismos de seguimiento a la recepción de comunicados internos enviados a los equipos PQRSDF.	Reporte de Seguimiento interno de las confirmaciones recibidas. Soporte de alertas temporales	4	15-01-2023	31-12-2023	50	350 días	Katherine Pérez Pardoño / Atención al Ciudadano	GRUPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	100 %
1. Los servidores públicos y contratistas de servicios de preparación de la atención para la atención de las solicitudes de atención.	Informar a los supervisores de contratos las obligaciones normativas de responder las solicitudes de los ciudadanos a las PQRSDF y alertas grupo de atención para la atención de las solicitudes de atención.	Acta de Mesa de trabajo para la revisión de la situación de la atención del cliente con el fin de implementar el efecto correspondiente al plan de mejoramiento número 737.	1	07-12-2022	31-12-2022	3	24 días	Jhonatan Ramírez / Atención al Ciudadano	GRUPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	100 %

Clasificación de la información: Pública ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 12/01/2023

Si usted copia o imprime este documento, la UAEGRD lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte el Sistema de Información Estratégicos



Avance del plan

100%

Evaluación profesional de planeación PDG

¿Se cumplieron las acciones propuestas en el plan de mejoramiento?

Si

¿Las acciones se cumplieron en tiempo establecido?

Si

Comentarios

Se ejecutaron las actividades de acuerdo con lo planificado

Cargos a cumplir

No hay acciones pendientes

Evaluación responsable de obra

Ejecución

Si

Oportunidad

Si

Observaciones

Se ejecutaron las obras efectivas al 100% de las actividades previstas en el plan de mejoramiento

Avance

100%

INVENTARIO DE EVALUACIÓN PARA DEBERE DEL PM 1028 años