

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PQRSDF I semestre 2024

IS-17-24

Dirigido a: Dirección General, Subdirección General, Secretaría General / Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía.

OCTUBRE 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 1712 de 2014 por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Artículo 11. Información mínima obligatoria
Artículo 24. Del Derecho de acceso a la información.
Artículo 25. Solicitud de acceso a la Información Pública.
Artículo 26. Respuesta a solicitud de acceso a información
- ❖ Resolución 00818 de 2022 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas y se deroga la Resolución 00538 de 2018"

RESULTADO DEL ANÁLISIS

La Oficina de Control Interno en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2021 y demás normas reglamentarias, realizó el seguimiento a la Atención al Ciudadano y Gestión de las PQRSDf del periodo comprendido entre el 01 de Enero a 30 de Junio 2024. Lo anterior con el propósito de presentar los resultados y las recomendaciones para el fortalecimiento de la Política de Servicio al Ciudadano.

Los aspectos contenidos en el informe refiere a:



1. Trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad¹.
2. Evaluación de la gestión del riesgo asociado a las PQRSDf.
3. Deberes de las autoridades en la atención al público².
4. Seguimiento a las acciones para el fortalecimiento de la Política.

¹ 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.

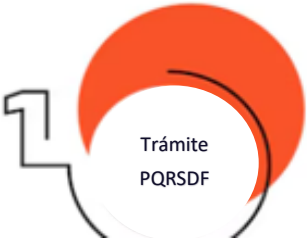
² Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 7.

Se requirió la consulta y analítica de datos de la información requerida al líder del grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía y la disponible en las fuentes oficiales. A continuación se relacionan las fuentes consultadas:

- Base formato xls. con las PQRSDF I semestre 2024, remitida y actualizada a 25 de Septiembre 2024 por el Grupo de Gestión de Atención y Servicio a la Ciudadanía - en adelante, GGASC.
- Gestión de Proveedores – SECOP II Contrato CD-URT-36-2024 adquisición de los sistemas de turnos (hardware y el software) de nivel central y territorial de la Unidad.
- Reporte de la Dirección Jurídica de Restitución el 1 de Agosto 2024: Acciones de Tutela por presunta afectación del derecho de petición I semestre 2024.
- Parametrización del Sistema de Gestión Documental, suministrados por Oficina de Tecnologías de la Información.
- Consulta fuentes oficiales: página web Institucional <https://www.urt.gov.co/hu/inicio> , intranet <https://intranet.urt.gov.co/> , Sistema de Información STRATEGOS, ORFEO.

De acuerdo a lo anterior, se relacionan los resultados generales y detallados basados en el alcance previsto en el informe de seguimiento a la Atención al Ciudadano y Gestión de las PQRSDF del periodo comprendido entre el 01 de Enero a 30 de Junio 2024, para cada uno de los numerales:

1. Trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad

Resultados 	▪ En el periodo 1 enero a 30 de junio 2024 son radicadas por el Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía un total de 19.865 PQRSDF. Ver numeral 1.1 ▪ En el I Semestre 2024, se presentó un porcentaje de 32.1% de respuesta fuera de términos, lo cual significó un aumento de 10 puntos porcentuales frente al II semestre 2023. Ver Numeral 1.2 - El 12% de las peticiones se registran vencidas sin respuesta en términos de ley, las dependencias pendientes de gestionar la atención de las PQRSDF se encuentran en Nivel Central (39,61%) y Territorial (60.39%). Ver Anexo 1. Literal a). - La respuesta extemporánea a 3.956 PQRSDF radicadas a la Unidad por ciudadanos y demás grupos de valor equivale al 20% del total recibido. Ver Anexo 1. Literal b). ▪ Se presentan 360 número de acciones de tutela por presunta violación del derecho de petición. Ver Numeral 1.3 ▪ Resultado del análisis de la claridad, congruencia de la respuesta de fondo y oportunidad PQRSDF Tipología Entes de Control (bajo muestreo) se presenta una alerta por su efecto sancionatorio de caracter disciplinario y/o económico. Ver numeral 1.4
---	---

A continuación se detallan los resultados presentados:

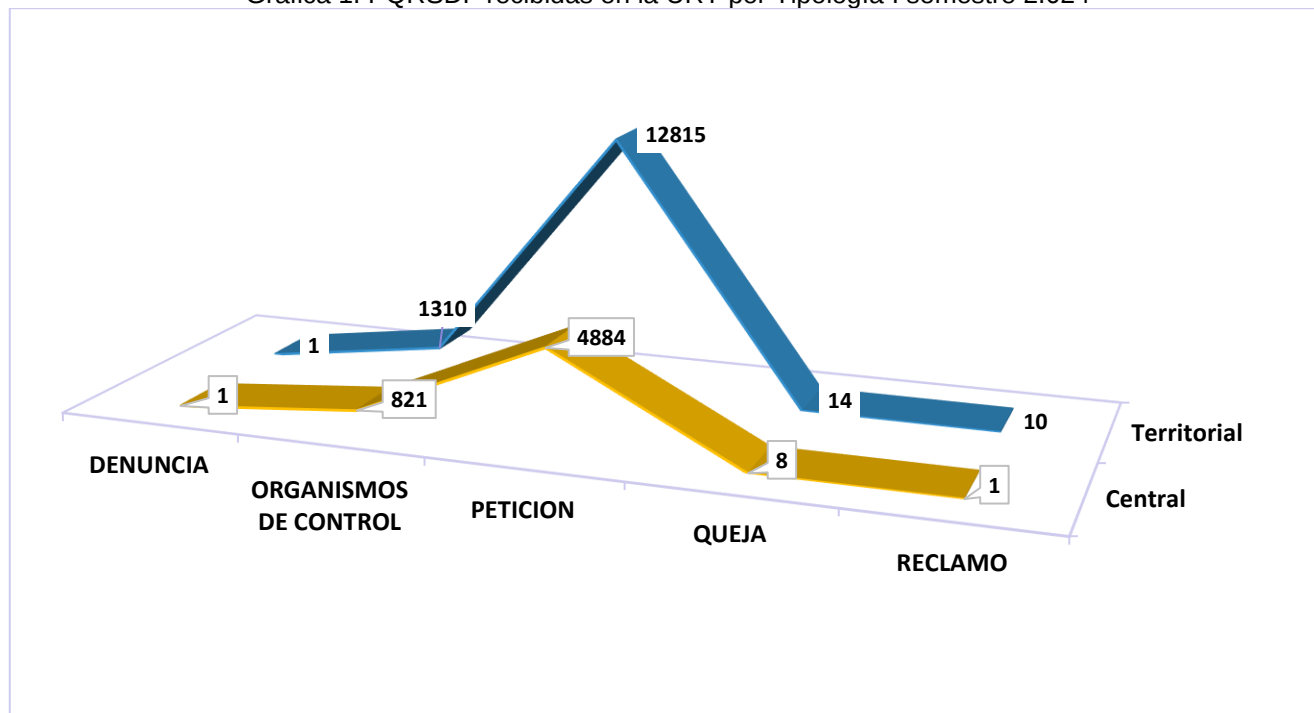
1.1 PQRSDf recibidas por la Unidad.

En el periodo 1 enero a 30 de junio 2024, se identificó en la base suministrada por el Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía un total de 23.968 registros, donde 4.055 se encuentran clasificados como NO PQRSDf y 56 están duplicados, para un total de 19.865 PQRSDf.

La Tipología con mayor número de solicitudes hace referencia a PETICIÓN con 17.699 lo cual representa el 89.10%, en segundo lugar ENTES DE CONTROL con 2.131 que equivale a 10.73%.

El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, como responsable de administrar el sistema de peticiones, quejas reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias radicó por competencia el 29% a dependencias de Nivel Central y el 71% a Nivel Territorial. Ver Gráfica 1.

Gráfica 1. PQRSDf recibidas en la URT por Tipología I semestre 2.024



Fuente: Base PQRSDf xls. Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía. I semestre 2024.

1.2 Términos de respuesta a PQRSDf.

De las 19.865 PQRSDf radicadas por los peticionarios a la Unidad a través de los canales de atención, para el periodo 1 de enero a 30 de junio 2024, las dependencias responsables gestionaron en términos de ley la respuesta a 13.629 PQRSDf. Esto representa un 68.6% de oportunidad.

Las 6.236 PQRSDf restantes se encuentran fuera de términos, lo que equivale a 31,4%, detallando el estado en que estas se encuentran:

- Estado Abierto. Las peticiones de ciudadanos y demás grupos de valor que equivalen a 2.280 PQRSDf se encuentran sin respuesta.
- Estado cerrado. La respuesta de 3.956 PQRSDf se comunicaron al peticionario fuera de los tiempos establecidos en la Ley, acorde con el tipo de petición.

Gráfica 2. Términos de respuesta a PQRSD en la URT para el I semestre 2.024.

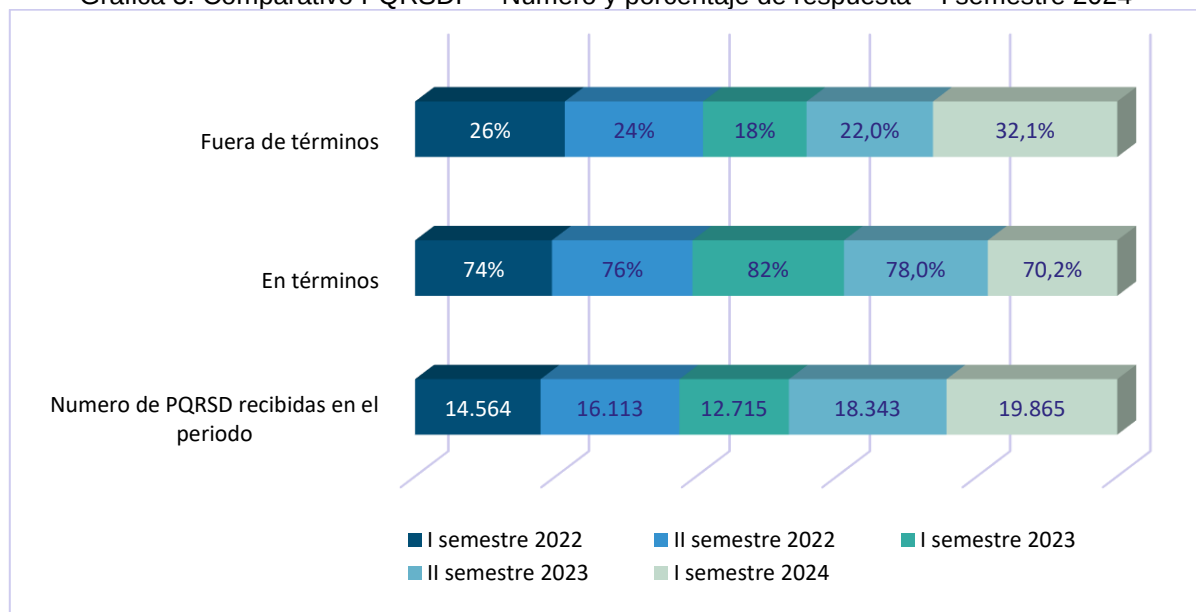


Fuente: Base PQRSD xls. Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía. I semestre 2024.

En el Anexo 1, se puede consultar el detallado del número de PQRSD asociado a las dependencias de nivel central y/o territorial que aportaron en el incumplimiento de la respuesta a las peticiones de los ciudadanos, en el periodo 1 enero a 30 de junio 2024.

En la Gráfica 3, se presenta el comparativo semestral de las vigencias 2022, 2023 y 2024, evidenciando un incremento de PQRSD radicadas y una disminución de la oportunidad de respuesta a las solicitudes recibidas por los ciudadanos y demás grupos de valor.

Gráfica 3. Comparativo PQRSD – Número y porcentaje de respuesta – I semestre 2024



Fuente: Oficina de Control Interno – Informes de ley Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSD 2022-2023-2024

1.3 Análisis de la claridad, congruencia y oportunidad de respuesta a PQRSD. Tipología - Entes de Control.

La Oficina de Control Interno realizó un análisis de la **claridad, congruencia y oportunidad** de respuesta de veinticuatro (24) PQRSD de tipología Entes de Control por su efecto sancionatorio. Así,

bajo muestreo del total de las 2.131 PQRSDf recibidas de Entes de Control en la Unidad en el primer semestre 2024, con un Nivel de confianza de 90% y un error muestral de 10%, se evidenció:

- Del total de 2.131 PQRSDf de tipología Entes de Control, el 55% presenta vencimiento de términos, lo que corresponde a 1.162 PQRSDf- De estas, 726 PQRSDf se encontraron a sin respuesta y 436 PQRSDf si bien tienen respuesta, fue extemporánea.
- De la muestra seleccionada (24 PQRSDf), la respuesta a 16 PQRSDf la Unidad atiende de fondo la petición de los Entes de Control; de cinco (5) PQRSDf no presenta respuesta de fondo, dos (2) PQRSDf no cuenta con soporte de respuesta en ORFEO, una (1) PQRSDf es un traslado por competencia. El número de días de respuesta de siete (7) PQRSDf registra diferencias en la base de PQRSDf enviada por el Grupo de Gestión en Atención y servicios a la ciudadanía (Ver Anexo 2).

Por lo anterior, esta Oficina presenta una **alerta** relacionada a la **oportunidad de respuesta , claridad y congruencia**, así como el registro de los tiempos de respuesta incluido en las PQRSDf Entes de Control en la base que administra el Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía.

1.4 Acciones de Tutela por presunta violación del derecho de petición.

De conformidad con la base de seguimiento de la Dirección Jurídica de Restitución, informan mediante correo electrónico el 1 de agosto de 2024, en el primer semestre del 2024, la Unidad de Restitución de Tierras gestionó y atendió 684 acciones de tutela, de las cuales 360 fueron promovidas por presunta violación al derecho de petición. En virtud de la Resolución 00248 de 2020, la Dirección Jurídica de Restitución (DIJUR) 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.

Con relación a la etapa procesal, de acuerdo a la información registrada en la Base de datos de tutelas 2024, del total de 214 tutelas atendidas por las direcciones territoriales 107 cuentan con fallo a favor, 3 fueron desistidas, 1 fue rechazada por temeridad y 41 se encontraban en estado de trámite.

De otra parte, la Dirección Jurídica de Restitución, acorde con lo reportado en los estados procesales con corte a 30 de junio de 2024, atendió directamente 146 acciones de tutela por presunta vulneración al derecho de petición. De ellas, 114 cuentan con fallo a favor de esta entidad, 2 fueron desistidas y 12 se encontraban, para la fecha indicada, en estado de trámite.

2. Gestión del Riesgo Proceso Atención a la ciudadanía.

Resultados 	• El Lider de Proceso identifica los riesgos de gestión basado en análisis de contexto interno, externo y del proceso que pueden afectar el logro del objetivo del proceso y su contribución a la Transformación 2: Transformación Institucional a partir de la sensibilización humana del PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2023 – 2026. • Los controles existentes contemplan los atributos como son responsable, periodicidad, propósito, cómo se realiza el control, qué pasa con las observaciones y desviaciones y finalmente la evidencia de la ejecución del control. • Los atributos de los controles establecidos, por conveniencia y oportunidad requieran ser actualizados por la entrada en operación de herramientas tecnológicas y orieaciones operativas del nuevo Lider. Los registros de la ejecución de los controles para los riesgos de gestión definidos por el Lider de Proceso Atención a la Ciudadanía, en el Sistema
--	--

Código:CI-FO-10

Versión: V.3.

Clasificación de la información: Publica ☐ Reservada ☐ Clasificada ☒

Fecha de aprobación: 12/01/2023

	de Información STRATEGOS – Modulo de Riesgos, son limiados por cuanto no es posible concluir al respecto de su efectividad. • Se presenta recurrencia de la materialización del riesgo de gestión “<i>Posible incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSDF</i>” con fecha de corte I semestre 2024.
--	---

A continuación se detallan los resultados presentados:

La Oficina de Control Interno, en el informe de Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSDF del Segundo semestre 2023 (Código IS-07-24) generó una alerta relacionada a la recurrencia de la materialización del riesgo de gestión “*Posible incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSDF*” y actividades del plan de mejoramiento N°1026 no efectivas aun cuando el cierre de lider de proceso en el sistema de información es efectivo lo cual carece de evidencia que lo soporte. Asi las cosas, bajo el rol de enfoque a la prevención se acompañó mesa de trabajo el 9 de agosto de 2024 donde participó el Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía y la Oficina Asesora de Planeación, donde se abordaron los siguientes aspectos:

- Análisis de la materialización con sus causas.
- Análisis de correcciones y actividades de controles complementarias a los existentes, así como los planes de tratamiento definidos en el mapa de riesgos, entre otros.

Como resultado el Lider de Proceso Atención a la Ciudadanía formalizó en el Plan de Mejoramiento N°1166 con las correcciones y actividades prevista en el Acta de Reunión; adicionalmente esta Oficina recomendó de manera complementaria³ continuar con la ejecución de las acciones ante la materialización del riesgo de gestión prevista en la GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS MC-GU-02 (numeral 9.2), como son:

- Establecer si el contexto interno, externo y del proceso, ha generado eventos que puedan impactar estratégica y operativamente el Proceso
- Revisar el mapa de riesgos, en particular, las causas, riesgos y controles existentes y los planes de tratamiento.
- Implementar el plan de contingencia, documentarlo y analizar la conveniencia de actualizar el mapa de riesgos.
- Determinar la efectividad de los controles, confirmando si la ocurrencia del evento se dio por la falta de aplicación de estos o la necesidad de planificar otros.

De otra parte, en el marco del esquema de líneas de defensa previsto en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG / Política de Control Interno, la Oficina de Control Interno presentó consideraciones y recomendaciones de los dos (2) riesgos de gestión “*Posible incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSDF*” y “*Posible incumplimiento de requisitos de accesibilidad, enfoque diferencial y psicosocial en la atención a los ciudadanos y grupos de valor*” documentados por el Lider de Proceso, disponible en el Sistema de Información STRATEGO S- Modulo de Riesgos (Ver Anexo 2. Recomendaciones Riesgos de Gestión – Proceso Atención a la Ciudadanía).

³ Correo electronico 18 de Agosto 2024

3. Deberes de la URT en la Atención.

Resultados 	El Lider de Proceso Atención a la Ciudadanía en cumplimiento de los deberes previstos como líder de Política en la Unidad: • Cuenta con lineamientos estratégicos y operativos, donde se definen escenarios de atención y trato digno a los ciudadanos y demás grupos de valor. Ver numeral 3.1. • Documenta los derechos y deberes de los ciudadanos comunicando así en lenguaje claro los canales y horarios de atención para acceder a los servicios en materia de restitución de tierras. Ver numeral 3.2. • Implementa herramientas tecnológicas para controlar la atención preferente. Ver numeral 3.2.
--	--

A continuación se detallan los resultados presentados:

En el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo el Artículo 7, se establecen los deberes de las Entidades relacionados con la atención al público, así las cosas se presentan los resultados:

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

El Proceso de Atención a la Ciudadanía en la vigencia 2024, implementó la “AC-ES-02 Política de Atención y Servicio a la Ciudadanía”, la cual define como propósito *“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)”*. También se incluyen mandatos del servicio⁴ los cuales precisan:

- 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.

Al respecto el Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía adelantó el I semestre 2024, en armonización con los planes institucionales de la Unidad definió y reporta el avance de las actividades en:

- El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, en sus componentes Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y, Transparencia y acceso a la información pública.
- El Plan de Participación Ciudadana.

La Oficina de Control interno en cumplimiento de sus funciones realizó el seguimiento a cada una de las

⁴ POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA, AC-ES-02 versión 1.

actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte al 31 de Agosto de 2024 a cargo del Grupo de Atención y Servicios a la Ciudadanía este se encuentra disponible en la página web de la Unidad⁵.

Así las cosas, se resalta la importancia de establecer con oportunidad acciones de mejora resultado de la evaluación de los resultados de la experiencia de servicio y la percepción de la ciudadanía, como aporte al cumplimiento del Objetivo Estratégico 2 del PEI 2023-2026; por cuanto a la fecha en el sistema de información STAREGOS u otro Plan Interno de Trabajo, no se cuenta con información formal que permita evidenciar la definición de acciones en respuesta al hallazgo IS-07-24-H1 presentado por la Oficina de Control Interno en el informe de atención al ciudadano y gestión de PQRSDF (Segundo Semestre 2023, Código IS-07-24), este se encuentra en la página web de la Unidad⁶.

3.2 Garantizar atención personal al público

- ✱ **Horario de Atención:** La Unidad⁷ 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:** En el I semestre 2024, el Proceso Atención a la Ciudadanía implementó dos mecanismos de seguimiento para la visualización clara y organizada de los turnos en las direcciones territoriales u oficinas adscritas; con el propósito de agilizar los procesos internos, estos se enuncian a continuación:
 - Turnos soportados en formularios⁸ Microsoft Forms, listas en Office 365, flujos de trabajo automatizados en Power Automate
 - Sistema de Digiturno (software y hardware), finalizó con diez (10) turnos de atención dispuestas en Direcciones territoriales (nueve) y un (1) una oficina adscrita, las cuales se relacionan a continuación:

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)

⁵ <https://www.urt.gov.co/informacion-de-control/Informes-seguimiento-paac-seguimiento-mapas-de-riesgos-corrupcion>

⁶ <https://www.urt.gov.co/informacion-de-control/informes-de-ley-prdqs>

⁷ [Directorio General | Unidad de Restitución de Tierras](#)

Fuente. Información del GGASC.

- Un total de 22.410 atenciones registra el Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía, consolidado mediante el sistema de Turnos DIGITURNO y Microsoft Forms.
- La Unidad mediante Resolución 00244 de 21 de marzo 2024 justifica la celebración directa con la Corporación Colombia Digital con NITT 830.101.214-4, mediante contrato interadministrativo cuyo objeto es *“Contratar la adquisición de los sistemas de turnos (Hardware y el Software) de nivel central y territorial de la Unidad”*, por una suma de hasta \$636.388.200, con fecha de suscripción 21 de marzo 2024 y un plazo de ejecución total del contrato 28 de junio 2024.

Como lo señala la Cláusula No. 14 del contrato Interadministrativo No. 2223-2024, la Unidad designó a la Líder del Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía como supervisor. Es de anotar, que en SECOP⁹ se registran tres (3) modificaciones al contrato en la cláusula 1 Plazo de ejecución del contrato *“El plazo de ejecución será y hasta el 30 de septiembre de 2024 contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución”*

La líder del Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía suministró información relacionada con el estudio del sitio y puesta en servicio de la instalación del sistema de turnos en las sedes (23) definidas en la ficha técnica del proceso gestión contractual, este incluye el registro fotográfico y la firma del colaborador de las dependencias de la URT, así como del técnico del proveedor - Corporación Colombia Digital.

Acorde con lo informado los Sistema de Turnos fueron recibidos a satisfacción el 24 de septiembre de 2024, mediante memorando interno 202430050119313 el supervisor solicitó al Grupo de Gestión Económica y Financiera el pago de la factura al Proveedor Corporación Colombia Digital por un valor de \$ 636.388.200.

3.3 Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario

El líder de Proceso Atención a la Ciudadanía anualmente actualiza el documento AC-ES-01 Carta de Trato Digno versión 7, esta se encuentra en debida forma controlada en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión Información – SIPG. Los Grupos de interés internos y externos podrán consultarla en la página web¹⁰ institucional. Los cambios significativos se relacionan:

- Inclusión en los Deberes de la Ciudadanía el tema de comportamiento honesto.
- Ajuste en los Derechos a las Víctimas del Conflicto Armado.
- Actualización de los Canales de Atención a la Ciudadanía.

3.4 Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

Canales de comunicación

La URT dispone de canales de comunicación para que los ciudadanos y demás grupos de valor presenten las peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado. Los medios tecnológicos disponibles promueven atención y disponibilidad institucional aún por fuera de las horas y días de atención al público. Encontrando en debida forma documentado en:

⁹ <https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.5881702&isFromPublicArea=True&isModal=False>

¹⁰ <https://www.urt.gov.co/atencion-y-servicios-la-ciudadania/carta-de-trato-digno>

- 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.
 - Procedimiento AC-PR-01 Atención a PQRSDF, se emiten lineamientos relacionados con 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 instrumento¹¹ empleado para *“Recibir las PQRSDF que son presentadas por la ciudadanía y/o grupos de interés de manera verbal o escrita a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad”*.
 - Página web de la Unidad, existe un formulario de radicación¹² y consulta de PQRSDF¹³, atendiendo las consideraciones presentadas por el MINTIC - Resolución 1519 del 2020¹⁴ sobre transparencia en el acceso a la información, accesibilidad web, seguridad digital web y datos abiertos

Herramienta ORFEO

Con la entrada en operación de la herramienta ORFEO, el Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información y Grupo de Gestión Documental, Archivo y Memoria Histórica, resultado de la recomendación presentada por la Oficina de Control Interno en el informe del II Semestre 2023, realizaron:

- Actualización o complementación de los Tipos Documentales en el Sistema de Información ORFEO, con el propósito de asignar a las PQRSDF radicadas los tiempos de respuesta aunado a la necesidad expresa de los Entes de Control cuando lo requieran.
- Mesas de trabajo los colaboradores del Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía ha abordado la necesidad de automatizar en ORFEO los eventos de complementación así como la ampliación de los términos cuando se generen respuestas de complementación o prórrogas; y finalmente el cierre de peticiones por los tipos documentales.
- Socialización de ORFEO dirigido a los enlaces de las direcciones territoriales y demás profesionales encargados. a las DT y enlaces de PQRSDF sobre el adecuado uso de la herramienta Orfeo, cuyo propósito fue gestionar entre otros el cierre de la PQRSDF en la herramienta.

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

El director general de la Unidad mediante Resolución 00543 de 2023, asignó los responsables de las dimensiones y políticas del MIPG. En este contexto, el Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía, es el encargado de liderar la implementación, seguimiento y control frente a la adopción de la Política Atención al Ciudadano.

La Unidad, avanza en un proceso de fortalecimiento institucional, ejecutando actividades enmarcadas en la política de formalización del empleo, esto contempla la reestructuración en este caso, contemplaron la creación en la planta de personal una dependencia única de relación con el ciudadano quien liderará la implementación de las políticas Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública; hasta el concurso de méritos con la Comisión Nacional del Servicio

¹¹ Formato AC-FO-03 Atención a manifestaciones de la ciudadanía y partes interesadas (PQRSDF)

¹² <https://pqrsdf.urt.gov.co/#/>

¹³ <https://www.urt.gov.co/atencion-y-servicios-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-yo-felicitaciones-pqrsdf>

¹⁴ <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#:~:text=MinTIC%20publica%20la%20Resoluci%C3%B3n%201519,digital%20web%20y%20datos%20abiertos>

Civil - CNSC. La primera línea realiza reporte, seguimiento, adicional a ello la tercera línea comunica a la Contraloría General de República – CGR. mediante registro en el SIRECI con periodicidad semestral.

4. Seguimiento a las acciones para el fortalecimiento de la Política de Servicio al Ciudadano.

Resultados 	- El plan de mejoramiento N°1166 resultado de la materialización de riesgo de gestión “<i>Posible incumplimiento de los términos de ley en la respuesta de PQRSDF</i>” contienen dos (2) correcciones y tres (3) actividades, esta registra el 10% de avance global en el Sistema de Información STRATEGOS – Módulo de Mejora. - Las situaciones evidenciadas¹⁵ por la Oficina de Control Interno registradas en el Informe IS-07-24, a la fecha no se cuenta con evidencia de la adopción de las acciones definidas por el Líder de Política de Servicio a la Ciudadanía.
--	---

A continuación se detallan los resultados presentados:

✿ Materialización del Riesgo de Gestión

- El Proceso Atención a la Ciudadanía, resultado de la materialización de riesgo de gestión “*Posible incumplimiento de los términos de ley en la respuesta de PQRSDF*” e Informe de ley IL-06-24 de la Oficina de Control Interno; formalizó Plan de Mejoramiento en Acta de reunión el 09 de agosto 2024. El PM contienen dos (2) correcciones y tres (3) actividades, estas se encuentran cargadas en el Sistema de Información STRATEGOS, el avance global del 10%.
- El avance de las correcciones en conjunto representa el 50% y la fecha de vencimiento 31 de diciembre 2024. Fuente: Sistema de Información STRATEGOS – Modulo Mejora.

Corrección 1. Cumplida 100%. El GGSAC remitió el requerimiento a los líderes de cada Dirección Territorial y dependencia que tiene PQRSDF abiertas fuera de términos, con copia los enlaces de PQRSDF con el fin de que se tomen las acciones necesarias para dar respuesta lo antes posible a las peticiones vencidas.

Corrección 2. Porcentaje de avance 0%.

- Las tres (3) actividades presentan en su totalidad un porcentaje de avance 0%, la fecha de vencimiento de la actividad N°2 se encuentra vigente hasta el 31 de diciembre 2024, las actividades N°1 y N°3 estarán en ejecución hasta 31 de diciembre 2025.

✿ Informe de Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSDF II semestre 2023 - Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno notificó el 23 de Mayo 2024 la publicación del resultado del Informe de seguimiento de Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSDF del II semestre 2023 en el sistema de información STRATEGOS - Módulo de Auditoría, con el propósito de informar al Líder de Proceso en

¹⁵ Hallazgo 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. Observación IS-07-24-O1 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.



debida forma la definición de acciones pertinentes de manera coordinada con las dependencias (cuando aplique), en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la MC-GU-05 Guía para la formulación y seguimiento de planes de mejoramiento, numeral 6 ítem 6.1.

A la fecha de emisión del presente informe, no se cuenta con evidencia Plan de Trabajo resultado del Hallazgo y Observación presentados, en el Informe IS-07-24:

- **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.*
- **IS-07-24-O1.** *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.*

Recomendaciones y conclusiones

Recomendaciones

Proceso Atención a la Ciudadanía:

- Actualizar los **mecanismos de evaluación y seguimiento** previstos en la AC-ES-02 Política de Atención y Servicio a la Ciudadanía y su anexo, disponible para los ciudadanos y demás grupos de valor, armonizando los planes y programas institucionales, en cumplimiento de lo previsto por Secretaría de Transparencia Ley 2195 de 2022, artículo 9. Adiciónese el Artículo 34-7 a la Ley 1474 de 2011 - Programa de Transparencia y Ética empresarial.
- Fortalecer los controles en su diseño y ejecución acorde con lo previsto en el documento MC-GU-02 Guía para la Administración del Riesgo, para apoyar la Transformación Institucional del Plan Estratégico 2023–2026. Actualizar los hipervínculos de la Carta de Trato Digno (versión 7) incluidos en el N°4 Canales de comunicación para que indiquen claramente su destino y garanticen el acceso directo a la información relevante, conforme a la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020.
- Con la entrada de operación del **sistema de turnos**, se recomienda en articulación con la Oficina de Tecnologías de la Información capacitar a los colaboradores de la Unidad (Nivel de central – territorial), adoptar mecanismos de seguimiento relacionados a la instalación, configuración, funcionamiento e incidentes; de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política, previa antes del inicio 2025.
- Incorporar en los procesos de **cualificación en la atención al ciudadano**, la importancia de la atención oportuna y eficaz a las PQRSDF de los ciudadanos y demás grupos de valor dentro de los plazos establecidos y destacar los efectos sancionatorios derivadas del incumplimiento.
- **Formalizar y armonizar las acciones de mejora** con los planes institucionales en respuesta a los **hallazgos y/o observaciones identificadas por la Oficina de Control Interno (Informe IS-07-04)**¹⁶, utilizando los lineamientos de la MC-GU-05 Guía para la formulación y seguimiento de planes de mejoramiento. Implementar un control adicional a los colaboradores del Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía, quienes definen el tipo de PQRSDF y asigna los términos de respuesta, reduciendo reprocesos institucionales.
- Coordinar con la Oficina de Tecnologías de la Información las mejoras en la herramienta ORFEO para gestionar PQRSDF y reducir las acciones manuales, incluyendo estos requerimientos en el plan de necesidades 2025.
- Solicitar a los responsables de **ejecutar se acopie y registre el avance de la** respuesta a las PQRSDF recibidas entre 2022, 2023 y 2024 fuera de términos (Correcciones **Plan de Mejoramiento N° 1166**), dado que actualmente el porcentaje de avance es 0%.

Generales

- El **contenido** de las respuestas a las **PQRSDF** en cumplimiento de lo establecido en el Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo deben darse de manera oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto, para mitigar los efectos sancionatorios que se puedan recibir en la Unidad.
- A los colaboradores responsables de **ejecutar las correcciones y actividades** previstos en el **Plan de mejoramiento No 1166**, acopiar evidencia periódica y **reportar las evidencias** del avance de la vigencia 2024, lo anterior teniendo en cuenta que el porcentaje acumulado de ejecución del es del 10%.

¹⁶ <https://www.urt.gov.co/sites/default/files/informacion-de-control/2024-11/informe-pqrsdf-ii-semester-2023.pdf>

- Implementar **mecanismos de control y monitoreo adicionales** a los existentes de parte de los responsables de emitir respuesta a las PQRSDF **de tipología Entes de Control**, toda vez que la extemporaneidad de respuesta en los términos establecido en la Ley 1755 de 2015 acorde con la muestra de 24 PQRSDF tomada por la Oficina de Control Interno, el 55% de respuestas se emitió por fuera de los términos previstos por el ente de control; esta situación podría representar futuras acciones de tutela y/o sanciones, así como reprocesos institucionales.

Conclusión

La Unidad, a través del Liderazgo de la Secretaria General - 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 la política Atención al Ciudadano** en la búsqueda de mejorar los procesos internos y orientaciones estratégicas, aunando esfuerzos institucionales para propender por el acceso efectivo, con oportunidad y de calidad de los trámites en todos los escenarios de relacionamiento de la ciudadanía y/o grupos de valor con la Unidad¹⁷

En el periodo evaluado (enero a Julio 2024) la Unidad recibió un total de 19.865 PQRSDF, el 32.1% de respuestas fuera de término a las peticiones de los ciudadanos y grupos de valor, esto representa aumento de 10 puntos porcentuales frente al II semestre 2023. Al evidenciar la recurrencia de la **materialización del riesgo de gestión “Posible incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSDF”**, se espera que en debida forma las correcciones y actividades del Plan de Manejo del riesgo formalizados en el Plan de Mejora 1166 sean efectivas y su aporte para reducir las desviaciones lo cual podrá generar incumplimientos legales y posibles efectos sancionatorios.



WILLIAM FLORENTINO ROA QUIÑONES
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Adriana Cortés, Contratista - Auditor.
Revisó: Martha Delgado, Contratista - Auditor.

¹⁷ AC-ES-02 POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA, fecha de emisión 12/01/2024.

Anexo 1

Dependencias de nivel central y/o territorial que aportaron en el incumplimiento de la respuesta a las peticiones de los ciudadanos en el periodo 1 enero a 30 de junio 2024.

Literal a). Estado PQRSDF Abierta – sin respuesta en términos de ley

Dependencias/ Tipo de PQRSDF	ORGANISMOS DE CONTROL	PETICION	QUEJA	RECLAMO	TOTAL
Central	525	375	2	1	903
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	1			3
DIRECCION CATASTRAL Y DE ANALISIS TERRITORIAL	1	8			9
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	3	26			29
DIRECCION GENERAL	1	1			2
DIRECCION SOCIAL		1			1
GRUPO CUMPLIMIENTO ORDENES JUDICIALES Y ARTICULACION INTERINSTITUCIONAL	517	328	2	1	848
GRUPO DE GESTION DE SEGUIMIENTO Y OPERACIÓN ADMINISTRATIVA	1	5			6
GRUPO DE GESTION DE TALENTO Y DESARROLLO HUMANO		3			3
GRUPO DE GESTION Y SERVICIO AL CIUDADANO		2			2
Territorial	201	1170	3	3	1377
DIRECCION TERRITORIAL APARTADO	10	98	1		109
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	13	30			43
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	2	20			22
DIRECCION TERRITORIAL CESAR	74	205			279
DIRECCIÓN TERRITORIAL CHOCO	1	6			7
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA		3			3
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	17	50			67
DIRECCION TERRITORIAL META	9	83		1	93
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER	31	439	2	2	474
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	8	45			53
DIRECCION TERRITORIAL TOLIMA	7	64			71
DIRECCION TERRITORIAL VALLE DEL CAUCA	21	99			120
OFICINA ADSCRITA BOLIVAR	6	17			23
OFICINA ADSCRITA CAUCA	2	11			13
Total, general	726	1545	5	4	2280

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 Estratégicos

Literal b). Estado Cerrado - Con respuesta fuera de términos de ley

Dependencia / Tipología PQRSDF	ORGANISMOS DE CONTROL	PETICION	QUEJA	RECLAMO	TOTAL
Central	95	517			612
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	3			4
DIRECCION CATASTRAL Y DE ANALISIS TERRITORIAL	1	2			3
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	1	10			11
DIRECCION GENERAL		1			1
GRUPO CUMPLIMIENTO ORDENES JUDICIALES Y ARTICULACION INTERINSTITUCIONAL	75	80			155
GRUPO DE GESTION DE PREVENCION, PROTECCION DE SEGURIDAD		1			1
GRUPO DE GESTION DE TALENTO Y DESARROLLO HUMANO	1	11			12
GRUPO DE GESTION ECONOMICA Y FINANCIERA		2			2
GRUPO DE GESTION Y SERVICIO AL CIUDADANO	15	397			412
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		5			5
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		3			3
SUBDIRECCION GENERAL	1	2			3
Territorial	341	2997	3	3	3344
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA		6			6
DIRECCION TERRITORIAL APARTADO	67	576	1	1	645
DIRECCION TERRITORIAL BOGOTA	9	68			77
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	23	102		1	126
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA		9			9
DIRECCION TERRITORIAL CESAR	85	460			545
DIRECCIÓN TERRITORIAL CHOCO		1			1
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	7	32			39
DIRECCION TERRITORIAL FLORENCIA		6			6
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	4	67			71
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	4	15			19
DIRECCION TERRITORIAL META	55	855	2		912
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO		6			6
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER	44	362			406
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	4	136			140
DIRECCION TERRITORIAL TOLIMA	1	65			66
DIRECCION TERRITORIAL VALLE DEL CAUCA	21	107			128
OFICINA ADSCRITA BOGOTA - YOPAL		1			1

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



Dependencia / Tipología PQRSDF	ORGANISMOS DE CONTROL	PETICION	QUEJA	RECLAMO	TOTAL
OFICINA ADSCRITA BOLIVAR	10	34		1	45
OFICINA ADSCRITA CAUCA		3			3
OFICINA ADSCRITA MAGDALENA MEDIO		2			2
OFICINA ADSCRITA VALLE DEL CAUCA	7	84			91
Total general	436	3514	3	3	3956

Anexo 2

Tiempos de respuesta registrados en tipología Organismos de Control

Número de radicado inicial	Fecha radicado inicial	Número de radicado final	Fecha radicado final	Estado	Tipo requerimiento	Días vencimiento términos legales	Fecha de vencimiento términos legales	DIAS VENCIMIENTO PQRSDF
202430050001092	5-ene.-24	202422300009881	18-ene.-24	Cerrada	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	22-ene.-24	No especifica
202430050001112	5-ene.-24	202430040012731	19-ene.-24	Cerrada	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	22-ene.-24	25 de enero 2024
202430050004042	10-ene.-24	202422800013731	22-ene.-24	Cerrada	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	24-ene.-24	CARÁCTER URGENTE Y “RESERVADO”
202430050004642	10-ene.-24	202420500011981	19-ene.-24	Cerrada	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	24-ene.-24	No especifica
202430050017782	18-ene.-24	202410000010951		Prórroga	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	5	1-feb.-24	Dos (2) días
202421600020652	19-ene.-24	202421600016161	23-ene.-24	Cerrada	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	2-feb.-24	No especifica
202421600020692	19-ene.-24	202421600020121	24-ene.-24	Cerrada	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	2-feb.-24	5 días
202430050034782	25-ene.-24	202420500030541	29-ene.-24	Cerrada	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	8-feb.-24	Tres (3) días
202430050035042	25-ene.-24	202420100037351-202420100037401-	31-ene.-24	Cerrada	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	5	1-feb.-24	No especifica



Número de radicado inicial	Fecha radicado inicial	Número de radicado final	Fecha radicado final	Estado	Tipo requerimiento	Días vencimiento términos legales	Fecha de vencimiento términos legales	DIAS VENCIMIENTO PQRSDF
		202420100037471- 202420100037481						
202430050035782	26-ene.- 24	202421200055891	7-feb.-24	Cerrada	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	9-feb.-24	No especifica
202422200040522	29-ene.- 24	202420300125751- 202420300126661	29-feb.- 24	Cerrada	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	12-feb.-24	No especifica
202430050039652	29-ene.- 24	202423300062121	9-feb.-24	Cerrada	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	12-feb.-24	15 días
202430050088052	14-feb.- 24	202421000122081- 202421000168871	12-mar.- 24	Cerrada	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	13-mar.-24	15 días
202430050160002	5-mar.- 24	202420100162481	11-mar.- 24	Cerrada	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	5	12-mar.-24	5 días
202430050181652	12-mar.- 24	202421600193401	19-mar.- 24	Cerrada	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	5	19-mar.-24	5 días
202430050333042	7-may.- 24	202416000373081- 202416000374961	14-may.- 24	Cerrada	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	5	15-may.-24	5 días
202421600334102	7-may.- 24	202430050360301- 202430050496561	16-jun.- 24	Cerrada	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	5	11-jun.-24	No especifica
202430050356112	15-may.- 24	202422000431061		Complementación	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	28-jun.-24	No especifica
202430050399732	29-may.- 24	202421300494271- 202421300535781	14-jun.- 24	Cerrada	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	14-jun.-24	10 días
202430050399802	29-may.- 24	202423300456771	4-jun.-24	Cerrada	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	14-jun.-24	No especifica
202430050400942	29-may.- 24	202422200491081		Prórroga	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	28-jun.-24	No especifica



Número de radicado inicial	Fecha radicado inicial	Número de radicado final	Fecha radicado final	Estado	Tipo requerimiento	Días vencimiento términos legales	Fecha de vencimiento términos legales	DIAS VENCIMIENTO PQRSDF
202430050403872	30-may.-24	202421000501691		Prórroga	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	2-jul.-24	15 días
202430050465082	20-jun.-24	202410000514161	2024-06-19	Cerrada	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	5	27-jun.-24	No especifica
202430050474242	24-jun.-24	202422900539111	26-jun.-24	Cerrada	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	5	2-jul.-24	4 días

Anexo 3

PQRSDF con observaciones respuesta de fondo -Tipología Entes de Control

Número de radicado inicial	Fecha radicado inicial	Número de radicado final	Fecha radicado final	Estado	Tipo requerimiento	Nivel	Territorial	Observaciones de calidad
202421600020652	19-ene.-24	202421600016161	23-ene.-24	Cerrada	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	Territorial	DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	Pese a que aborda la generalidad de la petición, es importante tener en cuenta el derecho que tiene la víctima de conocer de manera oportuna las razones constitucionalmente admisibles para no micro focalizar, esto es las razones fácticas y jurídicas los motivos de la no micro focalización de los predios; lo anterior, considerando el seguimiento por parte del ente de control Por otro lado, la respuesta es muy general sin atender de fondo el requerimiento. Al respecto, la PGN presentó una nueva solicitud con el radicado No. 202421600020692, por lo que es importante abordar la solicitud de manera completa
202421600020692	19-ene.-24	202421600020121	24-ene.-24	Cerrada	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	Territorial	DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	Se limita a remitir la información de otra respuesta, la cual no indica la información requerida (etapa del proceso, actuaciones realizadas con las respectivas fechas, etapa administrativa y fecha de la última actuación por parte de la URT-Córdoba)
202430050399732	29-may.-24	202421300494271-202421300535781	14-jun.-24	Cerrada	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	Territorial	DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	Al no mencionar las actuaciones tendientes el cumplimiento de la orden, no se atendió de fondo, limitándose a indicar la fecha de notificación de la providencia; si bien esta situación puede exceder el análisis de la PQRSDF, dado que se da en el marco de un proceso judicial, es importante que el proceso adopte acciones para que se provea



Número de radicado inicial	Fecha radicado inicial	Número de radicado final	Fecha radicado final	Estado	Tipo requerimiento	Nivel	Territorial	Observaciones de calidad
								la información requerida por los Entes de Control
202430050400942	29-may.-24	202422200491081		Prórroga	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	Territorial	DIRECCION TERRITORIAL META	Pese a tener prórroga, esta venció el 27 de junio, sin que se hubiese atendido la solicitud por parte del ente de control
202430050403872	30-may.-24	202421000501691		Prórroga	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	Territorial	DIRECCION TERRITORIAL VALLE DEL CAUCA	Se solicitó prórroga para atender la solicitud, pero no se indicó el plazo razonable en que la misma sería atendida

Anexo 4

Recomendaciones Riesgos de Gestión – Proceso Atención a la Ciudadanía.

RIESGO DE GESTIÓN 1. Posible incumplimiento de requisitos de accesibilidad, enfoque diferencial y psicosocial en la atención a los ciudadanos y grupos de valor.

CONTROL	DISEÑO	EJECUCIÓN					OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
	¿Cumple con los 6 criterios definidos para su identificación?	¿Se implementa?	¿Se encuentra documentado?	¿Se ejecuta en la frecuencia tal como fue definida?	¿Se ejecuta por la persona responsable?	¿Se deja evidencia de su ejecución?	
El Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía cotejará, cada cuatro meses, el cumplimiento de lineamientos con el fin de dar cumplimiento a los parámetros del Gobierno Nacional en los temas de atención a la ciudadanía que se encuentren vigentes. Lo anterior, a través de mesas de trabajo para la revisión de los lineamientos y normas generadas en atención a la ciudadanía, incluidas dentro de los planes institucionales (Plan de acción y Plan anticorrupción GGASC). En caso de presentar desviaciones se realizarán los ajustes necesarios en las actividades de los planes institucionales mencionados anteriormente. Actas de mesa de trabajo. (consolidación de los 6 elementos para el control del riesgo)	Si	Sin información de implementación en STRATEGOS	Sin evidencia en STRATEGOS	Sin información frecuencia de ejecución en STRATEGOS	Sin información de registrar en STRATEGOS la ejecución del control.	No	El link aportado en el Sistema de Información STRATEGOS - Módulo Riesgos no permite acceder a las evidencias de la (s) mesa(s) de trabajo donde se cotejo que los lineamientos del Gobierno Nacional en materia de accesibilidad (Política de Servicio al Ciudadano) se encuentran presentes en la estrategia y las operaciones del Proceso Atención a la Ciudadanía.
El Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía cada tres meses validará que los colaboradores de Atención a la Ciudadanía conozcan las herramientas que permiten la accesibilidad a personas en condiciones de discapacidad, mediante una evaluación de conocimiento a los colaboradores de Atención a la Ciudadanía sobre el uso de herramientas que permiten la accesibilidad digital. En caso de identificarse debilidades en los aspectos relacionados con accesibilidad, se procederá a realizar las sensibilizaciones correspondientes sobre alfabetización digital. Como evidencia se presentará el análisis de las evaluaciones obtenidas en las diferentes socializaciones.	Si	No	No	Sin información frecuencia de ejecución en STRATEGOS	Sin información del responsable de registrar en STRATEGOS la ejecución del control.	No	Las evidencias disponibles en el Sistema de Información STRATEGOS relacionadas con la ejecución no permiten establecer que el registro de Excel incluya a los colaboradores de Atención a la Ciudadanía conozcan las herramientas de accesibilidad digital para personas en condiciones de discapacidad. Es de anotar, que los soportes de las sensibilizaciones efectuadas a los colaboradores que presentaron debilidades en el uso de las herramientas digitales no se encuentran disponibles para establecer si se están tratando según lo previsto por el Líder de Proceso las desviaciones de la ejecución del control.

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



CONTROL	DISEÑO	EJECUCIÓN					OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
	¿Cumple con los 6 criterios definidos para su identificación?	¿Se implementa?	¿Se encuentra documentado?	¿Se ejecuta en la frecuencia tal como fue definida?	¿Se ejecuta por la persona responsable?	¿Se deja evidencia de su ejecución?	
El Grupo de Gestión en Atención y Servicio al Ciudadanía cada cuatro meses validará la adecuada utilización de las herramientas tecnológicas y recursos para la correcta categorización, indexación y respuestas a PQRSDF. El control se realizará mediante seguimientos a las labores del canal escrito por medio de preguntas enfocadas sobre el tema. en caso de evidenciar inadecuada utilización de las herramientas tecnológicas dispuestas en la entidad para el seguimiento de PQRSDF, se realiza socialización para el adecuado uso de los aplicativos. Como evidencia se presentará el análisis de seguimientos realizada al canal escrito	Si	Sin información de implementación en STRATEGOS	Sin evidencia en STRATEGOS	Sin información frecuencia de ejecución en STRATEGOS	Sin información del responsable de registrar en STRATEGOS la ejecución del control.	No	Ejecución La evidencia soporte de la ejecución del control reportado por el Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía incluye registros relacionados con la radicación de la PQRSDF, sin embargo; acorde a lo establecido por el Proceso no es posible conocer cuál fue el resultado del ejercicio de validación de la categorización, indexación y respuestas a PQRSDF. Recomendación. Se recomienda al Líder de Proceso Atención al Ciudadano, consolidar y reportar de manera complementaria a la ejecución el presente control objeto de evaluación, ejercicios de acompañamiento a las dependencias de nivel central y territorial asociado al uso de la herramienta documental - ORFEO; lo que aportará el cierre a las PQRSDF allegadas a la Unidad.



RIESGO DE GESTIÓN 2. Posible incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSDF

CONTROL	DISEÑO	EJECUCIÓN					OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
	¿Cumple con los 6 criterios definidos para su identificación?	¿Se implementa?	¿Se encuentra documentado?	¿Se ejecuta en la frecuencia tal como fue definida?	¿Se ejecuta por la persona responsable?	¿Se deja evidencia de su ejecución?	
El Grupo de Atención y Servicio a la Ciudadanía diariamente verificará el traslado oportuno de PQRSDF teniendo en cuenta las competencias para emitir respuestas en la entidad. A través de la herramienta STRATEGOS - PQRSDF, se controla el adecuado y oportuno traslado a las dependencias y Direcciones Territoriales, en caso de no trasladar oportunamente las PQRSDF y ante la disminución del término con el que contaría el competente se analizarán los tiempos de asignación PQRSDF en el aplicativo STRATEGOS. Asi mismo se realizara la verificación a través del informe de validación que busca de forma diaria por el analista de datos conocer el motivo por el cual se incurrió en dicho hecho para posteriormente reportar la situación mencionada a OTI o gestión documental según la plataforma que haya presentado la fallas STRATEGOS o DOCMA y enviar la misma con el usuario final, con el propósito de cumplir los términos de ley.	Si	NO	NO	Sin información frecuencia de ejecución en STRATEGOS	Sin información del responsable de registrar en STRATEGOS la ejecución del control.	No	Diseño -Atributos del Control En Enero 2024 la Unidad en la herramienta documental ORFEO, esta fue parametrizada para gestionar las PQRSDF allegadas a la Unidad, acorde a los requerimientos definidos por el Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía. Por lo anterior, los atributos incluidos en el control asociados a: Cómo se realiza el control, Qué pasa con las observaciones y desviaciones, Evidencia de la ejecución del control; deben ser actualizados por el Líder de Proceso. Ejecución El propósito del control, precisa un ejercidos de verificación del traslado oportuno de PQRSDF por los colaboradores del Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía a las dependencias que por competencia deberán gestionar la respuesta al ciudadano y demás grupos de valor; sin embargo en el Base xls. cargada como soporte de la ejecución, no evidencia el registro de la validación de la asignación diario revisado y enviado como está previsto el control. Recomendación. Establecer un indicador/reporte/tablero de seguimiento para obtener información de redireccionamientos, Tipificación errada, devoluciones, que desde el Grupo de Atención y Servicio a la Ciudadanía se efectúen resultado del traslado realizado, con el propósito de mitigar los efectos que esto conlleve en la oportunidad de respuestas de las dependencias que por competencia deben generar al ciudadano.
El Grupo de Gestión en Atención y Servicio al Ciudadanía cada cuatro meses validará la adecuada utilización de las herramientas tecnológicas y recursos para la correcta categorización, indexación y respuestas a PQRSDF. El control se realizará mediante seguimientos a las labores del canal escrito por medio de preguntas enfocadas sobre el tema. en	Si	Sin información de implementación en STRATEGOS	Sin evidencia en STRATEGOS	Sin información frecuencia de ejecución en STRATEGOS	Sin información del responsable de registrar en STRATEGOS la ejecución del control.	No	Ejecución La evidencia soporte de la ejecución del control reportado por el Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía incluye registros relacionados con la radicación de la PQRSDF, sin embargo; acorde a lo establecido por el Proceso no es posible conocer cuál fue el resultado del ejercicio de validación de la categorización, indexación y respuestas a PQRSDF.



CONTROL	DISEÑO	EJECUCIÓN					OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
	¿Cumple con los 6 criterios definidos para su identificación?	¿Se implementa?	¿Se encuentra documentado?	¿Se ejecuta en la frecuencia tal como fue definida?	¿Se ejecuta por la persona responsable?	¿Se deja evidencia de su ejecución?	
caso de evidenciar inadecuada utilización de las herramientas tecnológicas dispuestas en la entidad para el seguimiento de PQRSDf, se realiza socialización para el adecuado uso de los aplicativos. Como evidencia se presentará el análisis de seguimientos realizada al canal escrito							Recomendación. Se recomienda al Líder de Proceso Atención al Ciudadano, consolidar y reportar de manera complementaria a la ejecución el presente control objeto de evaluación, ejercicios de acompañamiento a las dependencias de nivel central y territorial asociado al uso de la herramienta documental - ORFEO; lo que aportará el cierre a las PQRSDf allegadas a la Unidad.
El Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía cada cuatro meses verifica el cumplimiento a los términos de respuesta según la normatividad vigente. A través del envío de las alertas tempranas con frecuencia diaria, semanal en busca de dar respuesta oportuna a las PQRSDf. en caso de tener debilidades en el seguimiento y control de los términos de respuesta a las PQRSDf, se socializará el manejo de términos establecidos en la ley 1755 de 2015. Como evidencia se presentarán memorandos y/o correos electrónicos de las alertas enviadas	Si	Sin información de implementación en STRATEGOS	Sin evidencia en STRATEGOS	Sin información frecuencia de ejecución en STRATEGOS	Sin información del responsable de registrar en STRATEGOS la ejecución del control.	No	Ejecución Con relación al atributo “Cómo se realiza el control” se conocen las notificaciones que remite ORFEO como dependencia que gestiona respuesta a PQRSDf. En el Sistema de información STRATEGOS - Modulo de Riesgos no se evidencia el soporte de la verificación que realiza el responsable del Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía asociado al cumplimiento institucional de respuesta a las PQRSDf radicadas en la Unidad. Recomendación. Se recomienda incluir en el atributo “Evidencia de la ejecución del control” los reportes que consolidan la verificación del cumplimiento a los términos de respuesta de las PQRSDf radicada a la Unidad, que realiza el Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía a Secretaría General o Alta Dirección.