

INFORME OCI-2025-19

EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

I SEMESTRE DE 2025

Dirigido a:

- **Rangel Giovani Yule Zape**, Director General.
- **Jaqueline Campos Rincón**, Secretaria General.
- **Aura Patricia Bolívar Jaime**, Subdirectora General.
- **Paula Andrea Villa Velez**, Directora Jurídica.
- **María Estefany Checa Narváez**, Directora Territorial sede Pasto.
- **Wilson Zapata**, Jefe Oficina Asesora de Planeación.
- **Carlos Alberto De la Ossa Hurtado**, Jefe Oficina de Tecnologías de la Información.

JULIO DE 2025

Oficina de Control Interno



UNIDAD
DE RESTITUCIÓN
DE TIERRAS

NORMATIVIDAD APLICABLE

- Constitución Política de Colombia, artículo 86.

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."*

- Ley 1437 de 2011 *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*, artículo 7. *Deberes de las autoridades en la atención al público.*
- Ley 1581 de 2012 *"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"*, artículo 12. *Deber de informar al Titular.*

Ley 1712 de 2014 *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"*, artículo 11. *Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado.*

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."*

- Decreto 2591 de 1991 *"por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política"*.
- Decreto 103 de 2015 *"por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones."*
- Decreto 1166 de 2016, *"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente."*
- Resolución 1519 de 2020, Anexo 1 *"Directrices de Accesibilidad Web."*, expedida por Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Guía - Rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces (versión 3), expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, numeral 4.2. *El plan de Mejoramiento institucional como herramienta de prevención.*

- Resolución interna N° 00055 de 2025, *"Por medio de la cual se ajustan y agrupan los Grupos Internos de Trabajo del Nivel Central y Territorial de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Tierras Despojadas, se determinan sus funciones y se dictan otras disposiciones."*
- Política de Atención y Servicio a la Ciudadanía, Versión 1 (código AC-ES-02).
- Política de tratamiento de datos personales, Versión 2 (código GT-ES-04).

OBJETIVO

Evaluar el grado de cumplimiento de la normatividad vigente aplicable relacionada con la Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) por parte de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (en adelante UAEGRTD), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

ALCANCE

El alcance previsto para esta actividad contempló la verificación del cumplimiento de lineamientos y estándares de atención a la ciudadanía y gestión de PQRSD, en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2025 (primer semestre de 2025).

METODOLOGÍA EMPLEADA

En atención a los lineamientos normativos y procedimentales aplicables a las Oficinas de Control Interno, este trabajo de auditoría interna aplicó un enfoque sistemático que abarcó tres (3) fases (planeación, ejecución y comunicación). A partir de lo cual, para el desarrollo del proceso evaluativo, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Mediante memorando interno No. 202511000074803 de fecha 19 de junio de 2025, se informó al Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía el inicio de la evaluación del cumplimiento de las acciones definidas por la UAEGRTD para la atención al ciudadano y Gestión de PQRSD.
- En la fase de planeación se documentó el programa de trabajo para las etapas de ejecución y comunicación.
- En la fase de ejecución se llevó a cabo la verificación del cumplimiento de la normatividad vigente en materia de atención al ciudadano y gestión de PQRSD, fundamentado en el análisis de la información registrada en el sistema de información STRATEGOS, la página web de la UAEGRTD y la documentación suministrada por parte del Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía.

- En la fase de comunicación, con el propósito de garantizar la integridad, objetividad y suficiencia de las observaciones u oportunidades de mejora evidenciadas, mediante correos electrónicos, se socializaron los resultados preliminares de la evaluación al Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía, para que se llevara a cabo su análisis y emisión de aclaraciones o complementos sobre cada situación comunicada.
- Posteriormente, se realizó mesa de trabajo para socializar los resultados finales de la evaluación a los responsables de las actividades auditadas.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

De conformidad con el Programa Anual de Auditoría de la vigencia 2025 aprobado por el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno de la UAEGRTD, y en el marco de lo establecido en la 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"*, en el cual se establece que *"(...) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular (...)"*, la Oficina de Control Interno llevó a cabo la verificación de la existencia y/o aplicación de los lineamientos básicos y esenciales que se deben cumplir en la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, y demás actividades asociadas a la atención de la ciudadanía, a partir de la información puesta a disposición de esta Oficina y el resultado de las indagaciones realizadas a los responsables de atender el proceso auditor.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

1. Formalización de la función de Atención al Ciudadano y Gestión de PQRS

La Ley 1437 2011, en el artículo 7, numeral 7, establece que las autoridades tendrán el deber de *"Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público."*

Por su parte, la Ley 1474 de 2011, en su artículo 76. *"Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos"*, establece que: *"En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad."*

En cumplimiento de lo anterior, se evidenció que la UAEGRTD, mediante la resolución número 00126 de 2019 *"Por medio de la cual se modifican los artículos 1 y 4 de la Resolución 00526 de 2018 y se dictan otras disposiciones"*, a través de su artículo 4 se informó frente a la creación del *"(...) Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras"*, y en el artículo 6, se le asignó quince (15) funciones.

El acto administrativo previamente citado, fue objeto de modificaciones posteriores, como se muestra a continuación:

Tabla N° 1. Detalle de modificaciones realizados a los grupos internos de trabajo de la UAEGRTD

N° Acto Administrativo modificadorio	00412 de 2023	00896 de 2023	00055 de 2025
Objeto del Acto Administrativo	"Por medio de la cual se ajustan y agrupan los Grupos Internos de Trabajo del nivel Central y Territorial de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas y se determinan sus funciones"	"Por medio de la cual se ajustan y agrupan los Grupos Internos de Trabajo del nivel Central y Territorial de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas y se determinan sus funciones"	"Por medio de la cual se ajustan y agrupan los Grupos Internos de Trabajo del nivel Central y Territorial de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas, se determinan sus funciones y se dictan otras disposiciones"
Denominación área encargada de la atención a la ciudadanía	Art. 1. Se modificó el nombre del grupo pasando a denominarse "Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía" (GGASC).	Art. 1. Se mantuvo el nombre de "Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía" (GGASC).	Art. 1. Se mantuvo el nombre de "Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía" (GGASC).
Cambios relevantes	Art. 9 Se incluyó una (1) función adicional (dieciséis (16) funciones en total.	Art. 9. Incluyo cuatro (4) funciones adicionales, quedando así con un total de veinte (20).	Art 20. Conservó las veinte (20) funciones de la Resolución 00896 de 2023.
Derogaciones modificaciones mencionadas	Art. 20 derogó las resoluciones 00861 de 2013, 00414 de 2017, 00526 de 2018, 00126 de 2019, 00139 de 2023 sus modificatorias y todas las que le sean contrarias.	Art. 20. Derogó "(...) las resoluciones 00412 de 2023, 00760 de 2023 y todas las que le sean contrarias.	Vigente a la fecha del presente seguimiento.

Fuente: Elaboración propia del equipo auditor

De otra parte, en la página web de la UAEGRTD (ruta: <https://www.urt.gov.co/la-unidad/organigrama>) se evidenció el organigrama institucional, en el cual el Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía se muestra adscrito a la Secretaría General.

No obstante lo anterior, del análisis normativo se observó que, si bien el grupo conserva funciones y presencia institucional, la resolución 00126 de 2019 que originalmente creó el grupo de atención y servicio al ciudadano (ahora Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía) fue derogada, lo cual podría generar un posible vacío normativo respecto a su acto de creación. Aunque la Resolución 00055 de 2025 incluye al grupo y detalla sus funciones, no hace una referencia explícita a su creación como grupo interno de trabajo, lo que puede dar lugar a interpretaciones jurídicas respecto a su origen formal.

En respuesta a lo anterior, el Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 23 de julio de 2025 remitido a esta Oficina indicó que:

"Al respecto se tiene que la Resolución 00126 de 2019 en su artículo 4 creó el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano (GAC) asignándole 15 funciones inicialmente; las cuales fueron ampliadas a 17 funciones, por la Resolución 00882 de 2019 en su artículo 1. Posteriormente, la Resolución 00412 de 2023 en su artículo 9 reguló específicamente al

Código:CI-FO-10

Versión: V.3.

Clasificación de la información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 12/01/2023

GGASC dentro de la estructura de la UAEGRTD, asignándole 20 funciones clave que sistematizan y amplían sus competencias, incluyendo la gestión integral de PQRSD, la articulación con el MIPG y la generación de informes de ley. Finalmente, la Resolución 00055 de 2025 en sus artículos 1, 9 y 20 no eliminó el mecanismo -pese a derogar expresamente otras normas anteriores en su artículo 20-, sino que lo transformó en el GGASC (Grupo de Gestión en atención y servicio a la ciudadanía) con atribuciones ampliadas, confirmando así su continuidad normativa. Este desarrollo normativo demuestra una mejora progresiva -no una omisión-, donde el GGASC hereda y supera todas las competencias del GAC original, garantizando no solo el cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474/2011, sino una operación más robusta. La supuesta "falta de soporte legal" se desvanece ante esta trayectoria clara: la UAEGRTD ha optimizado su estructura de atención ciudadana mediante reformas que fortalecen, no debilitan, sus capacidades institucionales."

Así mismo, en correo electrónico remitido el 25 de julio de 2025 por el Grupo de Gestión del Talento y Desarrollo Humano, se señaló que *"En atención a la solicitud remitida y al análisis realizado por la Oficina de Control Interno, me permito informar que, si bien las resoluciones mencionadas (No. 00126 de 2019, No. 00412 de 2023 y No. 00896 de 2023) han sido derogadas por la Resolución No. 00055 de 2025, es importante precisar que el Grupo Interno de Trabajo de Atención y Servicio al Ciudadano se ha mantenido vigente de forma continua dentro de la estructura de los Grupos Internos de la Entidad, adscrito a la Secretaría General.*

La existencia de este grupo y sus funciones han sido recogidas y ajustadas progresivamente en los diferentes actos administrativos, y su operatividad no ha sido suspendida ni desactivada a lo largo del tiempo, lo cual se ha evidenciado tanto en la asignación de personal como en el desarrollo de sus responsabilidades.

En ese sentido, se confirma que el Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía continúa vigente y expresamente reconocido en la Resolución No. 00055 de 2025, actualmente vigente (...)"

En atención a lo expuesto anteriormente, se identificó que, aunque el Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía mantiene su operatividad, funciones asignadas y presencia en la estructura institucional, no se evidenció un acto normativo vigente que haga referencia manifiesta a su creación, dadas las derogaciones expresas que se han realizado.

En ese sentido, se recomienda a la entidad revisar la normatividad interna aplicable y de considerarlo pertinente, evaluar la pertinencia de incorporar de manera explícita la creación de los grupos internos de trabajo, con el fin de fortalecer el soporte normativo que respalda su existencia, previendo a futuro validar la derogación total o parcial de estos actos administrativos, para así minimizar riesgos de interpretación jurídica, conforme con lo señalado en la Sentencia No. C-069/95 y el Concepto 075951 de 2022 del Departamento Administrativo de la Función Pública.

2. Canales y mecanismos institucionales de Atención a la Ciudadanía

Código:CI-FO-10

Versión: V.3.

Clasificación de la información: Publica ☐ Reservada ☐ Clasificada ☒

Fecha de aprobación: 12/01/2023

2.1. Canales de Atención

El Decreto 103 de 2015, en su artículo 16. *"Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública"*, establece los medios idóneos para la recepción de solicitudes de información, siendo estos de manera personal (escrito o vía oral), telefónico (número móvil o fijo), correo físico o postal, correo electrónico institucional, formulario electrónico dispuesto en sitio web oficial de la Entidad.

Adicionalmente, en el parágrafo 1 señala que *"Los sujetos obligados deben divulgar en el sitio web oficial, en medios de comunicación física y en otros canales de comunicación habilitados por el mismo, los números telefónicos y las direcciones físicas y electrónicas oficiales destinadas para la recepción de las solicitudes de información pública"*.

Por su parte, el Decreto 1166 de 2016, en el artículo 2.2.3.12.11. *"Reglamentación interna"*, señala que *"Las autoridades deberán reglamentar de acuerdo al (sic) artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales."*

Adicionalmente, el artículo 2.2.3.12.12. *"Accesibilidad"*, señala que las autoridades divulgarán *"(...) en su sede electrónica institucional (...) (...) el procedimiento y los canales idóneos de recepción, radicación y trámite de las peticiones presentadas verbalmente (...)"*

A su vez, la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76. *"Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos"*, establece que *"(...) Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público"*

Así mismo, La Ley 1712 de 2014, en su artículo 11. *"Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado"*, indica que, *"Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva: a) Detalles pertinentes sobre todo servicio que brinde directamente al público, incluyendo normas, formularios y protocolos de atención (...)"*.

A partir de lo anterior, la Oficina de Control Interno verificó en el sistema de información STRATEGOS y la página web de la UAEGRTD, la documentación e implementación de canales para la atención a la ciudadanía y del canal de denuncias de actos de corrupción, así como su divulgación.

En este sentido, se evidenció en el sistema de información STRATEGOS el *"PROTOCOLO GENERAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA"* Versión 6 (código AC-PT-04), donde en el

numeral 2. “*Canales de Atención*”, se describen los medios dispuestos para la atención a la ciudadanía, junto con sus respectivos protocolos, como se relaciona a continuación:

a) Presencial

El numeral 4 del “*PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL*” Versión 2 (código AC-PT-08), establece que “*El horario de atención a la ciudadanía de este canal varía según la dirección territorial del GGASC, en el caso de nivel central opera de la siguiente manera: Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a.m. a 1:00 p.m., y, de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.*”. Esta información se constató con lo dispuesto en la página web de la UAEGRTD, en el campo denominado “*Horario de atención Presencial*”.

Adicionalmente, en el menú “*Atención y servicios a la Ciudadanía*”, submenú “*Atención presencial*”, se observó un botón denominado “*Descargar el directorio de sedes*”. Al verificar el mismo, se observó la relación de treinta y un (31) direcciones territoriales con sus respectivos horarios de atención, los cuales, cumplen con lo establecido en el artículo 7, numeral 2, de la Ley 1437 de 2011, que dispone que las entidades deben “*Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.*”

b) Canal Telefónico y TEAMS.

En el “*PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIDEOLLAMADAS TEAMS*” Versión 2 (código AC-PT-07), apartado “*Canal Telefónico*”, se establece que “*Este servicio comprende la recepción de las llamadas telefónicas que ingresan a la - Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas UAEGRTD durante el horario de lunes a viernes de 8:00 a. m. hasta las 5:00 p. m. en jornada continua, a través de la línea nacional gratuita 01 8000 124212 o la línea fija (+57+601) 4279299 y el PBX (+57+601) 3770300 Extensiones 1550, 1551, 1552 y 1553*”

Así mismo, se observó que la UAEGRTD cuenta con el canal de videollamada a través de la herramienta TEAMS de Microsoft, cuya atención, de acuerdo con lo establecido en el apartado V. “*Videollamada*”, se realiza “*(...) el horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a. m. hasta las 5:00 p. m. en jornada continua.*”

Ahora bien, para verificar el funcionamiento de los canales mencionados, esta Oficina realizó llamada al número 6014279299, dispuesto en la página web de la UAEGRTD, donde se constató que el canal se encuentra en funcionamiento; no obstante, no se pudo acceder a la videollamada, toda vez que el enlace habilitado en la página web no redirecciona automáticamente a la plataforma TEAMS, sino que conduce a la página principal de esta.

Así las cosas, se recomienda verificar y ajustar el funcionamiento del enlace al canal de videollamadas, con el fin de garantizar el acceso efectivo de la ciudadanía a este medio de atención.

c) Chat

En el *"PROTOCOLO ATENCIÓN CHAT"* Versión 2 (código AC-PT-06), numeral 4, se establece que el horario de atención por este medio es de *"lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m."*. Así mismo, señala que este servicio se ofrece *"a través de la línea (+57) 322 346 3504 mediante la aplicación empresarial denominada WhatsApp."*

Oportunidad de mejora (OM) 1: Con el fin de verificar el funcionamiento de esta canal, se realizó una consulta a través la línea mencionada, el 17 de julio de 2025 a las 8:51 p.m., hora posterior al cierre del horario de atención establecido. Donde se evidenció que, si bien no se restringe el acceso del ciudadano, así como tampoco se bloquea la interacción, no se generó un mensaje automático que le indique que su solicitud será atendida al día siguiente, o por otra parte, que podría dejar registrada su inquietud, como lo señala el mencionado protocolo en la nota 3 del numeral 4, *"(...) Si se reciben más chats luego del horario estipulado, por ejemplo 5:01 p.m., se atiende al siguiente día hábil respetando el orden en que llegó."*

Recomendación (es):

Se recomienda implementar un mensaje automático de respuesta que se active al finalizar el horario de atención, mediante el cual se informe al ciudadano que puede dejar registrada su solicitud y que esta será atendida al día siguiente hábil, respetando el orden de llegada. Lo cual contribuye a fortalecer el canal y garantiza el derecho del ciudadano a presentar solicitudes en cualquier momento, conforme con lo establecido en el artículo 2.2.3.12.2. del Decreto 1166 de 2016, el cual señala que *"(...) las autoridades, deberán habilitar los medios, tecnológicos o electrónicos disponibles que permitan la recepción de las peticiones verbales en los términos y condiciones establecidas en el artículo 2.2.3.12.3. del presente decreto, aun por fuera de las horas de atención al público (...)".*

d) Escrito.

El *"PROTOCOLO GENERAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA"* Versión 6 (código AC-PT-04), en el numeral 2. *"Canales de Atención"*, señala que *"(...) la ciudadanía puede radicar sus documentos a través de los siguientes medios:*

- *Ventanilla de radicación: 4-72*
- *Radicación por el portal web: <https://PQRSD.urt.gov.co/#> en el micrositio atención y servicios a la ciudadanía: Sistema de contacto y PQRSD.*

- *Correo electrónico: atencionalciudadano@urt.gov.co. Donde se le dará como respuesta una notificación después de dos días hábiles con el número de radicado de su PQRS. (...)*

Lo anterior se constató en la página web de la UAEGRTD, donde se evidenció la dirección de la sede principal de la entidad con su respectivo código postal (Carrera 13 A No. 29-24 piso 8. Bogotá, Colombia. Código postal: 111011), el correo institucional (atencionalciudadano@urt.gov.co). Así mismo, en el menú "Atención y servicios a la Ciudadanía", enlace "Sistema de Contacto y PQRS", botón "FORMULARIO PQRS"

e) Canal de Denuncia de Actos de Corrupción

El "PROTOCOLO CANAL DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCION" Versión 1 (código AC-PT-09), en el numeral 7. "Procedimiento denuncias por corrupción", establece que la "(...) denuncia será presentada por el interesado a través del canal oficial (botón) dispuesto en la página web de la entidad que se denomina "DENUNCIE". Una vez el denunciante toque el botón "DENUNCIE" se desplegará el formulario de denuncia (...). Así mismo, se observó que dicho protocolo contemplo los criterios mínimos recomendados en la "Guía para la implementación y puesta en marcha de canales de denuncia de corrupción" de Transparencia por Colombia, en cuanto a la exclusividad del canal, la posibilidad de presentar denuncias anónimas y la protección al denunciante.

A partir de lo anterior, esta Oficina de Control Interno verificó en la página web de la UAEGRTD que dicho botón estuviera disponible; sin embargo, no se evidenció que el mismo estuviera disponible en la página web; no obstante, mediante correo electrónico del 26 de junio 2025, el Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía informó, que "El "Botón Denuncie" se encuentra en desarrollo (...)"

Como soporte de esta afirmación, se aportó el documento denominado "H.U. Firmada Formato de Recepción de Denuncias por Posibles Actos de Corrupción URT", en el cual se evidenció los parámetros definidos para la creación del botón "DENUNCIE AQUÍ", con fecha de aprobación del 27 de mayo de 2025 por parte de la Coordinadora del Grupo de Atención y Servicio a la Ciudadanía. Así mismo, se suministró acta del 5 de junio de 2025, en la que se registró que la "Secretaría General lidera el diseño del canal para interponer quejas o denuncias sobre situaciones irregulares en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información. En consecuencia, se formalizó el alcance del diseño del canal mediante la Historia de Usuario en mayo 2025. Actualmente, el desarrollo se encuentra en 80% de ejecución".

Al respecto es importante mencionar que, con ocasión a la auditoría interna al proceso de "Atención a la Ciudadanía", cuyo informe fue emitido en mayo de 2025, existe un plan de mejoramiento orientado a la implementación y publicación del botón denominado "DENUNCIE AQUÍ", frente a lo cual es importante el seguimiento al cumplimiento de los términos para su adopción, socialización y puesta en marcha.

f) Formulario electrónico para radicación de PQRS

La Ley 1474 de 2011 en su artículo 76. *"Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos"*, establece que "(...) En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios."

Teniendo en cuenta el anterior marco normativo, la Oficina de Control Interno verificó la página web de la UAEGRTD (www.urt.gov.co), donde se evidenció que, en la página principal, en el apartado *"Servicios más consultados"*, se encuentra disponible para la ciudadanía el enlace denominado *"Contacto PQRS"* el cual redirecciona a la sección *"Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o Felicitaciones (PQRS)"*; en esta sección se pone a disposición de los ciudadanos un botón visible y de fácil acceso para el registro de las PQRS.

Así las cosas, se concluyó que la UAEGRTD implementó canales de atención a la ciudadanía, los cuales incluyen atención presencial, escrita y verbal, y se constató que se encuentran en funcionamiento; no obstante, se recomienda fortalecer los canales de videollamada y chat con el fin de permitir al ciudadano realizar sus solicitudes conforme lo establece los lineamientos aplicables.

Ahora bien, en cuanto a divulgación de estos, se constató en la página web de la UAEGRTD, que tanto en su página principal (parte inferior), como en el menú de *"Atención y servicios a la ciudadanía"* se encuentran publicados los canales de atención presencial, verbal y escrita y sus respectivos horarios de atención a la ciudadanía, así como los mencionados protocolos relacionados con estos canales.

De lo anterior, la Oficina de Control Interno observó que el *"PROTOCOLO GENERAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA"* Versión 6 (código AC-PT-04) no se publicó junto con los demás protocolos en el menú *"Atención y servicios a la ciudadanía"* submenú *"Protocolos de Atención"*, situación que impactaba el acceso por parte de los ciudadanos y otras partes interesadas a la información oficial sobre los procedimientos establecidos para la atención y trato con el público.

Al respecto, el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano mediante correo electrónico del 23 de julio de 2025 informó que dicha situación fue corregida; así las cosas, se procedió a verificar la ruta <https://www.urt.gov.co/atencion-y-servicios-la-ciudadania/protocolos-de-atencion>, donde se constató la publicación del protocolo.

2.2. Publicación de Carta de Trato Digno

La Ley 1437 de 2011, en su artículo 7, numeral 5, establece que es deber de las autoridades en la atención al público *"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"*.

Frente a la Carta de Trato Digno, en la página web de la UAEGRTD (www.urt.gov.co), en el menú “Atención y servicios a la Ciudadanía” se evidenció el enlace denominado “Carta de Trato Digno”, el cual redirecciona a un espacio con el mismo nombre, donde se observó la publicación de las Cartas de Trato Digno por vigencia. Para el año 2025, se identificó que se encuentra vigente la carta de trato Digno de septiembre de 2024, cumpliendo así con lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, que indica que dicho documento debe ser actualizado anualmente.

2.3. Inclusión y Enfoque diferencial en la Atención al ciudadano

El Decreto 1166 de 2016 en su artículo 2.2.3.12.8. “Inclusión social”, establece que *“Para la recepción y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, cada autoridad deberá, directamente o a través mecanismos idóneos, adoptar medidas que promuevan la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, especial protección, género y edad”*.

Así mismo, el artículo 2.2.3.12.9. “Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia”, establece que *“Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones.*

Cuando las entidades no cuenten con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.”

En atención a lo anterior, se observó en el sistema de información STRATEGOS el “PROTOCOLO GENERAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA” Versión 6 (código AC-PT-04), el cual, en el numeral 5.3. “Enfoque diferencial”, señala que *“El enfoque diferencial es entendido como una perspectiva de análisis que permite obtener y difundir información sobre grupos poblacionales con características particulares en razón de su edad o etapa del ciclo vital, género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica y discapacidad, entre otras características; para promover la visibilización de situaciones de vida particulares y brechas existentes, y guiar la toma de decisiones públicas y privadas (...)”*, de igual forma, se observó que en este se instauran pautas específicas para la atención verbal adecuada de cada grupo.

Oportunidad de mejora (OM) 2: Si bien se evidenció que el protocolo citado previamente contempla lineamientos para la atención de peticiones verbales en lenguas nativas o dialectos, no se identificó pautas sobre el procedimiento a seguir cuando el peticionario requiere un traductor o intérprete.

Al respecto, la Oficina de Control Interno recomendó al Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía incluir dentro de las pautas del protocolo, el procedimiento que atiende lo establecido en el artículo 2.2.3.12.9 del Decreto 1166 de 2016, en cuanto al uso de traductores.

De acuerdo con lo informado por el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano mediante correo electrónico del 23 de julio de 2025, la recomendación será atendida mediante la inclusión en el Plan de Trabajo SIPG, "(...) *para fortalecer la atención diferencial y garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de accesibilidad lingüística y atención con enfoque étnico. (...)*", lo cual deberá ser objeto de seguimiento en el siguiente proceso evaluativo.

3. Accesibilidad página web de la UAEGRTD – Menú "Atención y servicios a la ciudadanía"

La Resolución 1519 de 2020, en su anexo 1 "Directrices de Accesibilidad Web", a través de su numeral 1.1 "Alcance", define "(...) *los estándares de accesibilidad para todas las personas y para el acceso autónomo e independiente de las personas con discapacidad, principalmente de aquellas con discapacidad sensorial e intelectual a los sitios web y los contenidos a cargo de los sujetos obligados.*"

Respecto al cumplimiento de los criterios de accesibilidad web establecidos en el anexo 1 "Directrices de Accesibilidad Web" de la resolución 1519 de 2020, se precisa que el alcance de esta revisión comprendió únicamente la validación de accesibilidad del menú "Atención y servicios a la Ciudadanía" y sus respectivas secciones; sin incluir criterios de accesibilidad como el CC11, CC14, CC31, o cualquier otro que implique una verificación técnica a nivel de desarrollo (por ejemplo, estructuras HTML, encabezados de código, entre otros), toda vez que su validación requiere el análisis del código fuente del sitio web, lo cual no hace parte del alcance definido para el presente trabajo.

Oportunidad de mejora (OM) 3: Como resultado de esta verificación, se evidenció que, de los veintinueve (29) criterios revisados, veintitrés (23) se encuentran conformes, tres (3) no se pudieron evaluar toda vez que el menú de "Atención y servicios a la ciudadanía" no contiene dichos elementos, y tres (3) presentan oportunidades de mejora, ya que dos (2) se observaron parcialmente conformes y uno (1) no conforme.

A continuación, se relaciona los criterios no conformes y de cumplimiento parcial, así como aquellos no aplicables y por ende no evaluados:

Tabla N° 2. Criterios Accesibilidad Web no cumplidos o no aplicables

CRITERIO VERIFICADO	ESTADO
CC1. Alternativa texto para elementos no textuales	No conforme
CC9. Contenedores como tablas y listas usados correctamente	No se observó el uso de tablas o listados, por ende no aplica.

Código:CI-FO-10

Versión: V.3.

Clasificación de la información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 12/01/2023

CRITERIO VERIFICADO	ESTADO
CC13. Navegación coherente	Parcialmente conforme
CC19. Permitir control de eventos temporizados	No se identificaron elementos temporizados que cambien automáticamente o requieran control de tiempo, por ende no aplica.
CC20. Permitir control de contenidos con movimiento y parpadeo	No se evidenció elementos con movimiento automático o parpadeo, por ende no aplica.
CC26. Enlaces adecuados	Parcialmente Conforme

Fuente: Elaboración propia

Al respecto el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano mediante correo electrónico del 23 de julio de 2025 a la Oficina de Control Interno indico, "(...) *se gestionará la complementación entre el Web Master de Atención a la Ciudadanía con Rol Publicador y el Web Master, el Gestor de Contenidos de la Oficina de Tecnologías de la Información.*" con el fin de subsanar los aspectos relacionados con las especificaciones incluidas en los criterios de accesibilidad mencionados.

Recomendación (es):

Se recomienda adoptar medidas que permitan realizar seguimiento periódico por parte del Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía sobre los contenidos publicados en el menú "*Atención y servicios a la ciudadanía*" y sus respectivas secciones, en procura de garantizar el cumplimiento de los criterios de accesibilidad, buscando priorizar los que se evidenció aun no muestran su debido cumplimiento (CC1, CC13 y CC26).

4. Gestión a PQRSD de la ciudadanía y grupos de valor en la UAEGRTD (Radicación, clasificación, trámite y respuesta)

La Ley 1755 de 2015, en su artículo 13. "*Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades*", establece que "(...) *entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.*"

Así mismo, el artículo 14. "*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*", dispone que "*Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos

Código:CI-FO-10

Versión: V.3.

Clasificación de la información: Publica ☐ Reservada ☐ Clasificada ☒

Fecha de aprobación: 12/01/2023

al petionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. Subrayado fuera del texto.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción."

Por su parte, el artículo 15. *Presentación y radicación de peticiones*, establece que "Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. (...)".

Adicionalmente en el párrafo 1, señala que "En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos."

Además, el artículo 21. "Funcionario sin competencia", establece que "Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al petionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. (...)".

Finalmente, el artículo 30. "Peticiones entre autoridades", establece que "Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14."

Teniendo en cuenta el anterior marco normativo, la Oficina de Control Interno, solicitó al Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía suministrar la Matriz en formato Excel con la relación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas en la Entidad durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 15 de junio de 2025. En respuesta a esta solicitud, mediante correo electrónico del 26 de junio de 2025, se remitió archivo Excel denominado "BASE GENERAL PQRSD 2025", en la cual se observó la relación de 18.216 PQRSD.

Al comparar esta cifra con las PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2024 (21.457 PQRSD), se evidenció una disminución del 15,1 %. Frente a ello, se sugiere al proceso mantener diagnósticos estadísticos periódicos, que permitan conocer las mejoras o desviaciones que se van observando en esta gestión (recepción de PQRSD, por dependencia, grado de atención extemporánea u oportuna, entre otros datos), para facilitar y fortalecer la emisión de alertas y la toma de decisiones.

Ahora bien, a partir de la base de datos de PQRSD suministrada, se seleccionó una muestra aleatoria de setenta (70), con el fin de llevar a cabo la verificación del cumplimiento de las disposiciones de la Ley 1755 de 2015 y el *"PROTOCÓLO PARA LA ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES ANTE LA UAEGRTD Y ACCIONES DE TUTELA INSTAURADAS CONTRA LA ENTIDAD"* V1 (código GJ-PT-01), en cuanto a recepción, tipificación y trámite.

Como resultado se evidenciaron las siguientes situaciones que requieren ser fortalecidas, con el fin de garantizar una respuesta oportuna al peticionario:

- En treinta y un (31) peticiones, equivalente al 44,3%, se presentó diferencias entre la fecha de recepción de la petición y la fecha registrada en el campo denominado *"Fecha de Radicado"*, ubicado en la pestaña *"Información General"* del sistema ORFEO.
- En ocho (8) peticiones, equivalente a 11,4%, la clasificación asignada a la petición no correspondió con la naturaleza de la solicitud realizada por el peticionario, conforme a lo establecido en el documento interno *"PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES ANTE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS Y ACCIONES DE TUTELA INSTAURADAS CONTRA LA ENTIDAD"* V1 (código GJ-PT-01), literal A.
- En tres (3) peticiones, equivalente al 4,3%, se informó al peticionario que la UAEGRTD no era la competente para atender su requerimiento y que la solicitud había sido remitida a la entidad correspondiente; sin embargo, los traslados se realizaron por fuera del término legal de cinco (5) días contados a partir de la fecha de recepción.
- En cuarenta y seis (46) peticiones, equivalente al 65,7%, no se dio cumplimiento a los términos establecidos en los artículos 14 y 30 de la Ley 1755 de 2015, en cuanto a la oportunidad de respuesta de las peticiones. Además, en cuarenta y dos (42) equivalentes al 60% del total de la muestra, no se encontró evidencia de que la UAEGRTD hubiera solicitado prórroga al peticionario. Lo anterior se observó tanto en veinte (20) casos en los que la respuesta fue emitida de manera extemporánea, así como en veintidós (22) casos en los que la petición no registraba respuesta al momento de la verificación realizada por la Oficina de Control Interno.
- En nueve (9) peticiones correspondientes a solicitudes de documentos e información, equivalente al 12,8%, además de no haberse dado respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, no se evidenció la entrega al peticionario copia de la respuesta dentro de los tres (3) días siguientes, como lo establece el numeral 1 del artículo 14 de la mencionada Ley.
- En seis (6) peticiones, equivalentes al 8,6%, no se evidenció que la UAEGRTD hubiese notificado al peticionario dentro de los términos legales establecidos, aun cuando se emitió la respectiva respuesta.

- En diez (10) peticiones, equivalente a 14,2%, se evidenció que los datos registrados en la “*BASE GENERAL PQRSD 2025*” no corresponden con los registrados en el sistema ORFEO, lo cual representa una oportunidad de mejora en cuanto a la actualización de los campos relacionados con los cambios de estado y/o la fecha efectiva de respuesta.

Así las cosas, se concluyó que persisten situaciones identificadas en el seguimiento del semestre inmediatamente anterior (informe OCI-2025-02) y la auditoría interna al proceso de Atención a la ciudadanía (informe OCI-2025-13), en cuanto a la oportunidad de respuesta, clasificación y tipificación de la petición y trazabilidad de las gestiones realizadas tanto en el sistema ORFEO como en la base de datos general de PQRSD.

Al respecto, el Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 24 de julio de 2025 informó a la Oficina de Control Interno que estas situaciones están siendo abordadas mediante los Planes de Mejora número 1166, 1183, 1184 y 1185, que se encuentran en ejecución. Así mismo, se indicó que para esta vigencia se implementó un control que “(...) *incluye la generación de acciones correctivas y preventivas; en caso de presentarse mala tipificación o reasignación*”.

En este sentido, dichas acciones serán objeto de seguimiento en el próximo informe, para validar su cumplimiento y verificar su efectividad en la gestión de las PQRSD, por lo cual se recomienda monitorear la ejecución del plan de mejoramiento en busca de identificar si las acciones propuestas están generando las mejoras esperadas o se requiere la adopción de correctivos para su fortalecimiento.

5. Tratamiento de datos personales en las peticiones

La Ley 1581 de 2012, en el artículo 12. “*Deber de informar al Titular*”, establece que “*El Responsable del Tratamiento, al momento de solicitar al Titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:*

- a) *El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo;*
- b) *El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes;*
- c) *Los derechos que le asisten como Titular;*
- d) *La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.*”

Adicionalmente, el párrafo de este artículo señala que “*El Responsable del Tratamiento deberá conservar prueba del cumplimiento de lo previsto en el presente artículo y, cuando el Titular lo solicite, entregarle copia de esta*”

Por su parte, el Decreto 1166 de 2016, en el artículo 2.2.3.12.13. “*Seguridad de los datos personales*”, establece que “*el tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente sus peticiones se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012*”.

En virtud de lo anterior, se observó que en el sistema de información STRATEGOS se encuentra disponible la “POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES” Versión 2 (código GT-ES-04), la cual, en el numeral 9. “Solicitud de autorización al titular del dato personal”, establece que “Con antelación y/o al momento de efectuar la recolección del dato personal, la UAEGRTD solicitará al titular del dato su autorización para efectuar su recolección y tratamiento, indicando la finalidad para la cual se solicita el dato (...)”.

Así mismo, se observó el formato “AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES” Versión 3 (código GT-FO-34), en el cual se evidenció el cumplimiento de lo establecido en el artículo 12 de la Ley 1581 de 2012.

Aunado a lo anterior, se verificó que los protocolos de atención a la ciudadanía incluyeran disposiciones específicas sobre el tratamiento de datos personales, conforme a cada canal, así:

Tabla N° 3. Tratamiento datos personales en los diferentes canales.

PROTOCOLO	DISPOSICIÓN SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
Protocolo para la atención presencial (código AC-PT-08)	En el numeral 4.4. <i>MANEJO DE DATOS PERSONALES</i> , se establece el manejo de datos personales en la atención en oficinas. Así mismo, en el apartado “ <i>Radicación a través de Ventanilla 4-72</i> ”, se señala que se debe indicar “al ciudadano que realice la firma del tratamiento de datos personales y de la petición.”
Protocolo atención telefónica y videollamadas TEAMS (código AC-PT-07)	En el apartado “ <i>SEGUNDO MOMENTO: TRATAMIENTO DE DATOS</i> ”, se establece el guion para la solicitud de autorización del tratamiento de datos
Protocolo atención chat (código AC-PT-06)	En el numeral 4, paso 4, se relacionó la plantilla del tratamiento de datos personales
Protocolo canal denuncias actos de corrupción (código AC-PT-09)	En el numeral 6. <i>PROTECCIÓN DE DATOS – HABEAS DATA</i> , se establece que “(...) en el formulario que se diligencie por parte de los denunciantes (...) (...) y, previo a proceder a remitir la denuncia del caso, el denunciante deberá manifestar de forma expresa si acepta el uso, tratamiento y privacidad de datos personales (...)”

Fuente: Elaboración propia

Oportunidad de mejora (OM) 4: Si bien se evidenció que el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano cumple con el deber de informar y solicitar al titular la autorización para el tratamiento de datos personales, no se evidenció la existencia de soporte documental que permita corroborar que la UAEGRTD, como responsable del tratamiento, conserva prueba del cumplimiento de dicho deber en los distintos canales de atención dispuestos.

Al respecto, mediante correo electrónico remitido por el Grupo de Gestión en Atención y Servicio al ciudadano el 23 de julio de 2025, se evidenció carpeta comprimida denominada “*Formularios y bases de datos canales de atención*”, en la que se encontraban tres (3) formularios de gestión correspondientes a la atención realizada a través de los canales chat, presencial, telefónico y tres (3) archivos en Excel correspondientes a las bases de datos de los canales mencionados, en las cuales se observó la relación de la aceptación del uso de datos personales.

No obstante, no se evidenció que se conserve prueba específica de dicha autorización, ni que se cuente con un mecanismo que permita entregar copia de esta cuando el ciudadano lo solicite.

Recomendación(es):

Se insta a que los formularios diligenciados producto del servicio brindado a través de los diferentes canales de atención, en los cuales el ciudadano autoriza el tratamiento de sus datos personales, sean conservados, de manera que se garantice la posibilidad de entregar copia cuando así se requiera.

6. Acciones de Tutela por presunta vulneración del derecho de petición.

La Constitución política de Colombia, establece en el artículo 86 que *"Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública. (...) (...) En ningún caso podrán transcurrir más de diez días entre la solicitud de tutela y su resolución."*

Aunado a lo anterior, el Decreto 2591 de 1991, establece en el artículo 31 *"Impugnación del fallo"*, que *"Dentro de los tres días siguientes a su notificación el fallo podrá ser impugnado por el Defensor del Pueblo, el solicitante, la autoridad pública o el representante del órgano correspondiente, sin perjuicio de su cumplimiento inmediato."*

En concordancia con lo anterior, se observó en el sistema de información STRATEGOS la adopción del *"PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES ANTE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS Y ACCIONES DE TUTELA INSTAURADAS CONTRA LA ENTIDAD."* Versión 1 (código GJ-PT-01), el cual en su numeral 4.4, literal C. *"Gestiones a realizar frente a sentencias de tutela de primera instancia"*, establece que *"De ser desfavorable el fallo de tutela de primera instancia a la entidad, la Dirección Territorial encargada, realizará la impugnación de inmediato, en el término máximo de tres (3) días (...)"*

Así las cosas, la Oficina de Control Interno solicito al Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía suministrar la relación detallada de acciones de tutela interpuestas contra la Entidad por presunta vulneración del derecho de petición, en el período comprendido entre el 01 de enero al 15 de junio de 2025, para lo cual se obtuvo archivo en Excel denominado *"INFORME TUTELAS POR PQRS 1 DE ENERO A 15 DE JUNIO DE 2025"*, en el cual se evidenció la relación de trecientas quince (315) tutelas, lo cual representó una disminución del 31.4% con respecto a las cuatrocientas cincuenta y nueve (459) tutelas reportadas en el semestre anterior.

Ahora bien, con el fin de verificar la oportunidad en la impugnación del fallo de primera instancia, conforme a lo previsto en el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991 y en el protocolo previamente mencionado, se seleccionó una muestra aleatoria de cinco (5) tutelas frente a lo cual, se evidenció que las cinco (5) tutelas fueron radicadas en el sistema ORFEO en la misma fecha en que fueron recepcionadas, según el medio de ingreso. Así mismo, se observó que las impugnaciones correspondientes a los fallos de primera instancia fueron gestionadas oportunamente, conforme la normatividad vigente, lo que evidenció el cumplimiento de los términos legales establecidos para este tipo de actuaciones.

Sin perjuicio de lo anterior, se sugiere fortalecer los equipos multidisciplinarios del nivel central y las direcciones territoriales encargados de atender las diferentes peticiones y requerimientos de la ciudadanía y organismos de control, y mantener un trabajo articulado con el Grupo de Atención al Ciudadano, que propendan por disminuir el porcentaje de PQRSD atendidas de manera extemporánea o incompletas, y de esta manera prevenir las acciones de tutela que se interponen contra la Entidad. Así mismo, se considera relevante realizar diagnósticos y análisis periodicos frente a la recepción y trámites de tutelas que permitan reflejar datos estadísticos para la alta dirección.

7. Satisfacción al Ciudadano

Ley 1437 de 2011, en el artículo 7. *"Deberes de las autoridades en la atención al público"*, establece que *"Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes: 1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción."*

Además, el artículo 9. *"Prohibiciones"*, establece que *"A las autoridades les queda especialmente prohibido: 7. Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello."*

En concordancia con lo anterior, en el sistema de información STRATEGOS se evidenció que la UAEGRTD, en cabeza del proceso de "Atención a la Ciudadanía", adoptó:

- *Política de Atención y Servicio a la Ciudadanía, Versión 1 (código AC-ES-02), la cual, en el numeral 3.4. establece como uno de sus objetivos específicos "Incentivar la cultura interna de servicio a la ciudadanía a partir del desarrollo de capacidades técnicas y competencias humanas."*
- *Caracterización Atención a la Ciudadanía, Versión 8 (código AC-CA-01), la cual en la etapa "Verificar", señala que se deben "Aplicar instrumentos de medición de percepción y satisfacción a la ciudadanía y partes interesadas, a través de los diferentes canales de atención".*

En atención a lo anterior, mediante correo electrónico del 26 de junio de 2025 remitido por el Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía, se observó que se llevaron a

cabo las siguientes acciones orientadas al fortalecimiento de competencias del personal vinculado a la atención ciudadana:

- Acta de reunión del 30 de abril de 2025, en la cual se dejó constancia de la realización de la primera jornada de cualificación a nivel nacional.
- Registro de sesiones realizadas a través del aplicativo Microsoft Teams, respecto a capacitaciones en: Socialización procesos GGASC 2025 del 27 de febrero de 2025, socialización de alertas, plan choque y bases de datos del 27 de marzo de 2025 y atención a la ciudadanía (victimas en el exterior) del 29 de abril de 2025.

Estas actividades contribuyen al desarrollo de capacidades y competencias en los servidores públicos de la UAEGRTD, conforme con lo establecido en la Política de Atención y Servicio a la Ciudadanía, Versión 1 (código AC-ES-02), por lo que se sugiere mantener una periodicidad en estas actividades de formación y desarrollo, y buscar garantizar se involucren a todos los actores que participan del proceso.

Por otra parte, en cuanto a la medición de la percepción de la Atención al Ciudadano, se observó en la documentación aportada por el Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía el 26 de junio de 2025, el documento *"ANÁLISIS DE RESULTADOS - 2025 Mayo"*, en el cual, se presentó *"(...) la percepción sobre el servicio prestado por el Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía, durante los meses de enero a mayo de la vigencia 2025 (...)"*; así mismo, se indicó que *"(...) los insumos para el análisis se recibieron mediante encuesta de satisfacción, llevada a cabo una vez finalizada la atención, a través de nuestros diferentes canales de atención."*

Lo anterior evidenció que el Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía implementó mecanismos para evaluar la percepción de la ciudadanía respecto al servicio recibido mediante sus diferentes canales.

8. Planes de mejora

La *Guía rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces* (versión 3), establece en el numeral 4.2 *"El Plan de Mejoramiento Institucional como herramienta de prevención"* que *"La calidad y eficacia del sistema de control interno se ve reflejado en la evolución que tenga el plan de mejoramiento institucional, en cuanto a número de hallazgos e incidencias (penales, fiscales, disciplinarias y de otro tipo) y en cuanto al estado de cumplimiento de las acciones de mejora."* Así mismo, establece que *"(...) el Decreto 648 de 2017 por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, en su artículo 2.2.21.4.9 establece una serie de informes y en su literal i) define la obligación para los jefes de control interno o quienes hagan sus veces hacer seguimiento y velar por el cumplimiento del plan de mejoramiento institucional"*.

Por su parte, la *Caracterización Atención a la ciudadanía V8* (código AC-CA-01), contempla la Etapa *"Implementar acciones de mejora para la Atención a la Ciudadanía"*, cuyo producto

establece "*Planes de Mejoramiento Implementados*". Así mismo, el *Manual de Atención a la Ciudadanía V8* (código AC-MA-01), en su numeral 5.3, establece que la construcción del Modelo de Atención a la Ciudadanía "(...) *finaliza con la implementación de acciones de mejora para el servicio a la ciudadanía*".

En concordancia con lo anterior, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento al grado de avance y/o cumplimiento de las actividades de mejora establecidas en los planes de mejoramiento del Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía en el sistema de información STRATEGOS, donde evidenció que:

- Los planes de mejora No. 322 y 357 evidenciados en estado "Cerrado – No efectivo", podrían ser abordados mediante otros planes que actualmente se encuentran en estado "Abierto", asegurando que las situaciones que llevaron a formular el plan son similares, en busca de soportar se están gestionando los hechos que dieron lugar al hallazgo u observación. En caso de vincular dichos planes, se recomienda mantener una trazabilidad documentada que permita evidenciar la relación entre el plan en estado "Cerrado – No efectivo" y el plan vigente, de manera que se respalde los cambios en los planes.
- Los planes de mejora No. 1166 y 1181, presentaron cinco (5) y catorce (14) actividades vencidas, respectivamente, toda vez que, la fecha de finalización expiró y no se cumplió el 100% de ejecución.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda que, en la formulación de los planes de mejora, el análisis de la causa raíz del hallazgo sea coherente con las actividades definidas, las cuales deben estar orientadas a mitigar la situación que les dio origen. Esto contribuirá a evitar la reiteración de las inconsistencias y que, al momento de verificar su efectividad, los planes no sean calificados como "No Efectivos" debido a la persistencia de la situación inicialmente observada. Así mismo, realizar seguimiento permanente a los planes de mejora en estado "Abierto", especialmente a las actividades que presentaron un avance inferior al 100% y su fecha de finalización ya se encuentra vencida o próxima a vencer, toda vez que esta situación evidenció inoportunidad en el cumplimiento de las actividades de mejora y genera un dato negativo para el proceso de "*Atención a la Ciudadanía*".

Al respecto, el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, mediante correo electrónico del 23 de julio de 2025, informó que "(...) *Se continuará con la adopción de actividades de control para aumentar el porcentaje de ejecución en el sistema de información STRATEGOS – Modulo de Mejora.*"

Notas:

- La naturaleza de la labor de auditoría interna ejecutada por la Oficina de Control Interno, al estar supeditada al cumplimiento del Programa Anual de Auditoría, se encuentra limitada por restricciones de tiempo y alcance, razón por la que

procedimientos más detallados podrían develar asuntos no abordados en la ejecución de esta actividad.

- La evidencia recopilada para propósitos de la evaluación efectuada versa en información suministrada por los responsables de atender el proceso auditor, a través de solicitudes y consultas realizadas por la Oficina de Control Interno. Nuestro alcance no pretende corroborar la precisión de la información y su origen.
- Es discrecional de Entidad determinar si se acogen las recomendaciones elevadas por la Oficina de Control Interno ante las situaciones observadas, no obstante, se invita a que las mismas sean consideradas en el establecimiento de los planes de mejoramiento a que haya lugar.

CLAUDIA MARCELA PINZÓN MARTÍNEZ

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Angie Lizeth Camacho Gordillo, Contratista Oficina de Control Interno.

Revisó: Maicol Stiven Zipamocha Murcia, Contratista Oficina de Control Interno.