

INFORME OCI-2026-02

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

SEGUNDO SEMESTRE 2025.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

ENERO DE 2026



**UNIDAD
DE RESTITUCIÓN
DE TIERRAS**

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 2 DE 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME DE TRABAJO DE SEGUIMIENTO O CUMPLIMIENTO LEGAL O NORMATIVO	VERSIÓN: 4

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐ Fecha de aprobación: 1/08/2025

DESTINATARIOS:

- **Rangel Giovani Yule Zape**, Director General.
- **Jaqueline Campos Rincón**, Secretaría General.
- **Aura Patricia Bolívar Jaime**, Subdirectora General.
- **Paula Andrea Villa Vélez**, Directora Jurídica.
- **Virgelina Moreno Rodríguez**, Directora Territorial sede Chocó.
- **Wilson Zapata**, Jefe Oficina Asesora de Planeación.
- **Carlos Alberto De la Ossa Hurtado**, Jefe Oficina de Tecnologías de la Información.

RESPONSABLE DEL INFORME:

- **Claudia Marcela Pinzón Martínez**, Jefe Oficina de Control Interno.

EQUIPO AUDITOR:

- **Angie Lizeth Camacho Gordillo**, Contratista, Oficina de Control interno.
- **Victor Andrey Sánchez Aguirre**, Contratista, Oficina de Control Interno.

OBJETIVO(S):

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

ALCANCE:

El alcance de la auditoría contempló la verificación del cumplimiento de lineamientos y estándares aplicables a la Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD), en el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2025 a 31 de diciembre de 2025 (segundo semestre).

Nota: El establecimiento de esta fecha de corte no limita la facultad de la Oficina de Control Interno para pronunciarse sobre hechos posteriores que, por su grado de materialidad deban ser revelados.

LIMITACIÓN

El proceso auditor no presentó limitaciones, dado que abordó todas las actividades previstas dentro del programa de auditoría.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 3 DE 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME DE TRABAJO DE SEGUIMIENTO O CUMPLIMIENTO LEGAL O NORMATIVO	VERSIÓN: 4

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐ Fecha de aprobación: 1/08/2025

CRITERIOS:

- Constitución Política de Colombia 1991, 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 articulo 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.
- *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).

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 4 DE 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME DE TRABAJO DE SEGUIMIENTO O CUMPLIMIENTO LEGAL O NORMATIVO	VERSIÓN: 4

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐ Fecha de aprobación: 1/08/2025

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 N° 202511000154473 de fecha 20 de noviembre de 2025, se informó a la Secretaría General 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.
- Finalmente, los resultados derivados proceso evaluativo realizado fueron comunicados a los designados para atender el trabajo de auditoría el 29 de diciembre de 2025 mediante correo electrónico y mesa de trabajo del 30 de diciembre de 2025.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

De conformidad con el Plan Anual de Auditoría de la vigencia 2026, 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 PQRSD, así como en las 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 PQRSD.

La Ley 1437 de 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”*. De igual forma, 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.”*

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 5 DE 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME DE TRABAJO DE SEGUIMIENTO O CUMPLIMIENTO LEGAL O NORMATIVO	VERSIÓN: 4

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐ Fecha de aprobación: 1/08/2025

En cumplimiento de lo anterior, se evidenció que el Decreto 4801 de 2011 *“Por el cual se establece la estructura interna de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas”*, definió en su artículo 19 las Funciones de la Secretaría General, dentro de las cuales se estableció *“Velar por el funcionamiento del área de Servicio al Ciudadano y la atención de quejas y reclamos que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias o personas que laboran en la entidad”*; así como *“Recibir y tramitar oportunamente las peticiones, quejas y reclamos que en forma verbal o escrita presenten los ciudadanos referentes al comportamiento y actuaciones de los servidores públicos de la entidad y darles el trámite respectivo.”*

Así mismo, se evidenció la Resolución interna N° 00126 de 2019, mediante la cual, de acuerdo con lo dispuesto en su artículo 4, se creó el *“Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, adscrito a la Secretaria General de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras”*. De igual manera, se evidenció la Resolución 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”*, en su artículo 1, estableció que el Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la ciudadanía (en adelante GGASC) se encuentra adscrito a la Secretaría General, el cual, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9, se delegó al GGASC funciones relacionadas con la Atención al Ciudadano y la Gestión de las PQRSD que ingresan a la Entidad.

Frente a lo expuesto, y teniendo en cuenta lo señalado en el informe OCI-2025-19, correspondiente al seguimiento del primer semestre de 2025, en cuanto a lo establecido en su numeral 1. *“Formalización de la función de Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSD”*, donde se indicó 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 consecuencia, la Oficina de Control Interno elevó consulta a la Dirección Jurídica de la UAEGRTD mediante correo electrónico del 17 de diciembre de 2025, con el fin de esclarecer el posible vacío normativo mencionado previamente frente a la creación del GGASC de la UAEGRTD, teniendo en cuenta que la Resolución N° 00126 de 2019, acto administrativo que dispuso expresamente la creación del grupo, fue derogada conforme a lo señalado en el artículo 20 de la Resolución N° 00412 de 2023, y que en las resoluciones posteriores no se observó un artículo expreso que establezca nuevamente su creación.

En respuesta, la Dirección Jurídica remitió memorando N° 202620100004293 del 16 de enero de 2026, en el cual, a partir de la revisión de la normatividad vigente en cuanto a la creación de grupos internos de trabajo, concluyó que: *“(…) el actual Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía se encuentra válidamente constituido en virtud de lo dispuesto en la Resolución 00896 de 2023, en la cual se recogió la totalidad de grupos internos de trabajo conformados al interior de la Unidad, para tener en un solo cuerpo normativo la regulación*

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 6 DE 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME DE TRABAJO DE SEGUIMIENTO O CUMPLIMIENTO LEGAL O NORMATIVO	VERSIÓN: 4

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐ Fecha de aprobación: 1/08/2025

concerniente a estas instancias organizacionales, creadas en virtud de lo dispuesto en la Ley 489 de 1998”

Esta recopilación se considera pertinente, teniendo en cuenta que hace parte de la implementación de mejores prácticas de producción normativa o mejora normativa, la cual constituye una de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional contempladas en el Decreto 1083 de 2015.”

Al respecto, cabe precisar que la Resolución 00896 de 2023 fue derogada por el artículo 20 de la Resolución 00055 de 2025, mediante la cual se ajustaron y agruparon los grupos internos de trabajo del nivel central de la UAEGRTD, siendo este último, el acto administrativo vigente al inicio del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno.

2. Canales y mecanismos institucionales de Atención a la Ciudadanía.

2.1. Canales de Atención.

La Ley 1437 de 2011, en su artículo 7 “Deberes de las autoridades en la atención al público” establece que las autoridades deberán: “2. 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.”

Por su parte, 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”

De otra parte, 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 (...)”.

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”.

De igual manera, el Decreto 1166 de 2016, en su artículo 2.2.3.12.2. “Centralización de la recepción de peticiones verbales”, señala que “Las autoridades deberán centralizar en su línea de atención al cliente, la recepción y constancia de radicación de las peticiones presentadas telefónicamente (...)” así como “(...) habilitar los medios, tecnológicos o electrónicos disponibles que permitan la recepción de las peticiones verbales, (...) (...) aun por fuera de las horas de atención al público”.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 7 DE 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME DE TRABAJO DE SEGUIMIENTO O CUMPLIMIENTO LEGAL O NORMATIVO	VERSIÓN: 4

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐ Fecha de aprobación: 1/08/2025

Aunado a lo anterior, el artículo 2.2.3.12.3. *“Presentación y radicación de peticiones verbales”* establece que *“Las autoridades deberán dejar constancia y deberán radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad. La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato (...)”*. A su vez, 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 (...)”*

En virtud 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 lineamientos y canales para la atención a la ciudadanía.

Como resultado de la verificación efectuada, se evidenció lo siguiente:

- Resolución 00576 de 2025** *“(...) Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la (...)”* UAEGRTD, la cual, en su artículo 2 *“Definiciones”* establece los canales oficiales para la recepción de PQRS, entre los cuales se encuentra: Puntos de radicación, solicitud virtual, atención por chat y Teams, correo electrónico, atención telefónica y atención presencial.
- Política de Atención y Servicios a la ciudadanía** (código AC-ES-02) versión 2, mediante la cual se establece el fortalecimiento de la cultura de servicio mediante compromisos como: *“(...)1. Prestar el servicio incluyente, amable, empático, transparente, eficaz, sin revictimización, trato digno y calidez humana. (...). 6. Evaluar y hacer seguimiento del servicio a la ciudadanía basado en la gestión institucional orientada a conocer la percepción de la ciudadanía, así como medir la experiencia del servicio y la efectividad en la entrega de resultados. y 7. Validar que se dé respuesta a las PQRS tanto del Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía - GGASC como por parte de las demás dependencias de nivel central y/o territorial en forma oportuna en los términos de la Ley (...)”*
- Manual de Atención a la Ciudadanía** (código AC-MA-01) versión 8, cuyo objetivo es brindar los *“(...) lineamientos para garantizar una adecuada atención por parte de quienes tienen contacto con la ciudadanía o grupos de interés a través de los diferentes canales de atención establecidos, para garantizar niveles de excelencia a través de la adopción de principios y atributos del servicio orientados a dar respuestas claras, completas, oportunas e idóneas”*
- Procedimiento Gestión a PQRS de la Ciudadanía y Grupos de Valor** (código AC-PR-01) versión 14, mediante el cual se establece las *“(...) orientaciones para la recepción, trámite, seguimiento y control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o Felicitaciones – PQRS presentadas por la ciudadanía y/o grupos de interés a través de los distintos canales de atención de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas UAEGRTD”*

Así mismo, en su numeral 6 *“Descripción del procedimiento”*, ítem 1, señala el trámite a seguir de acuerdo con el medio por el cual se recibió la solicitud y señala que *“Si es recibida de forma verbal en atención presencial en las Direcciones Territoriales y Oficinas Adscritas, diligenciar el formato AC-FO-03 Atención a manifestaciones de ciudadanos (as) y demás grupos de valor (PQRS), o escrita directamente por el ciudadano o a través del*

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 8 DE 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME DE TRABAJO DE SEGUIMIENTO O CUMPLIMIENTO LEGAL O NORMATIVO	VERSIÓN: 4

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐ Fecha de aprobación: 1/08/2025

buzón serán radicadas en la ventanilla única de correspondencia. Para estos canales funcionario de ventanilla única registra en la herramienta documental los datos básicos del petionario. (...)”

Así las cosas, se verificó el formato AC-FO-03 “Atención a manifestaciones de Ciudadanos y Partes interesadas”, en el cual se observó que este cuenta con los mínimos requeridos para la presentación y radicación de peticiones verbales, como lo establece el artículo 2.2.3.12.3. del Decreto 1166 de 2016, tales como: Número de radicado o consecutivo asignado a la petición, Fecha y hora de recibido, nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, objeto de la petición, anexos, Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición, y constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

5. **Procedimiento Atención a Consultas de la Ciudadanía y Grupos de valor** (código AC-PR-02) versión 6, mediante el cual se orientan “*las consultas relacionadas con los trámites de la UAEGRTD de la ciudadanía y grupos de valor en las direcciones territoriales y/o oficinas adscritas, canal telefónico, Teams, chat; en caso de tratarse de un requerimiento de otra entidad del estado se informa los datos de contacto para que a través de estos se emita respuesta del requerimiento.*”
6. **Protocolo General de Servicio a la Ciudadanía** (código AC-PT-04) versión 6, en el cual se observó que en su numeral 2 “*Canales de Atención*” se relacionan los canales dispuestos para la atención a la ciudadanía entre ellos:

Tabla N° 1 Canales Atención UAEGRTD.

CANAL DE ATENCIÓN	VALIDACIÓN OCI
Presencial: Parque Central Bavaria Calle 29 N° 13 – 45 Manzana 2 (Locales 165-166 Piso uno) y demás Direcciones Territoriales y sus respectivas oficinas adscritas, cuya información de ubicación y contacto se puede consultar en la página web a través del siguiente enlace: https://www.urt.gov.co/la-unidad/directorio-general .	Se observó que en la página web de la Entidad, menú “ <i>Atención y Servicios a la Ciudadanía</i> ”, “ <i>Atención presencial</i> ”, además del horario del nivel central. El botón “ <i>Descarga el directorio de sedes</i> ” direcciona a un documento en PDF en donde se relaciona el Directorio de las diferentes sedes de la Unidad por regiones, en el cual se observó dirección, número telefónico, horario de atención y correo electrónico de treinta (30) sedes en los territorios y una (1) sede a nivel central. Lo anterior, evidenció cumplimiento de lo establecido en el artículo 7, de la Ley 1437 de 2011, en cuanto a garantizar la atención al público mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana.
Telefónico y Teams: contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos o contratistas de la Entidad. 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. Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a. m. hasta las 5:00 p. m. Microsoft Teams podrá conectarse a través de la página web en el siguiente enlace: https://www.urt.gov.co/teams en el horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. en jornada continua	Se constató la funcionalidad del enlace de acceso a Teams dispuesto en la página web de la Entidad, menú “ <i>Atención y Servicios a la Ciudadanía</i> ”, “ <i>Servicios de Atención en línea</i> ” opción “ <i>Atención por Microsoft Teams</i> ”, Así las cosas, se observó que se subsana la recomendación del informe OCI-2025-19, numeral 2.1, literal b, en cuanto al funcionamiento del enlace. Así mismo, se confirmó el funcionamiento de la línea de atención partir de las 8:00 a.m., mediante llamada realizada al número (+57+601) 4279299.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 9 DE 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME DE TRABAJO DE SEGUIMIENTO O CUMPLIMIENTO LEGAL O NORMATIVO	VERSIÓN: 4

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐ Fecha de aprobación: 1/08/2025

CANAL DE ATENCIÓN	VALIDACIÓN OCI
Chat: WhatsApp a través del chat (+57) 322 346 3504 Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a. m. hasta las 5:00 p. m.	Se verificó que el numero celular dispuesto para la atención por chat se encuentra en funcionamiento, y que al realizar la consulta fuera del horario de 8 a.m. a 5 p.m., se permite dejar la petición, indicando que la misma será atendida en el mismo horario (de 8 a.m. a 5 p.m.). Así mismo, el chat tiene habilitada la opción de dejar la PQRSD mediante la grabación de voz. En virtud de lo anterior, se observó cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.2.3.12.2. del decreto 1166 de 2016, en cuanto a la recepción de peticiones verbales por fuera del horario de atención al público y se subsana la oportunidad de mejora 1 del informe OCI-2025-19.
Escrito: Ventanilla de radicación: 4-72 o Radicación por el portal web: https://PQRSD.urt.gov.co/# en el micrositio atención y servicios a la ciudadanía: Sistema de contacto y PQRSD. o Correo electrónico: atencionalciudadano@urt.gov.co .	Se verificó que el enlace dispuesto para radicación en el portal web se encuentra en funcionamiento, toda vez que se ingresó a la página web de la Entidad, menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía”, “Mecanismos de contacto”, opción “atención virtual”, donde se observó la disposición del enlace al Sistema de contacto y PQRSD, al hacer clic en el mismo este direccionó al Formulario para la radicación de la PQRSD

Fuente: Elaboración propia del equipo auditor.

En virtud de lo anterior, se concluye que la UAEGRTD implementó y tiene en funcionamiento canales de atención a la ciudadanía en modalidad presencial, verbal y escrita, los cuales se encuentran formalizados mediante la Resolución 00576 de 2025 y cuentan con lineamientos definidos a través de políticas, manuales, procedimientos y protocolos institucionales.

En cuanto a divulgación de los canales, 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, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 16 del Decreto 103 de 2015.

2.2. Canal de denuncias de Actos de Corrupción.

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.”

Aunado a lo anterior, la Ley 2195 de 2022, en su articulo 31 “Programas de transparencia y ética en el sector público”, literal d, dispone la implementación de “Canales de denuncia conforme lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011”

Por su parte, la “Guía para el diseño y fortalecimiento de canales institucionales de denuncia de corrupción de Transparencia por Colombia”, en su numeral 3 "Segunda parte. Criterios mínimos para el diseño y fortalecimiento de un canal de denuncia de corrupción", señala que “El acceso de la ciudadanía a la denuncia, la recepción y la gestión de la denuncia por parte de la entidad, el seguimiento y la comunicación con el denunciante, así como su resolución, son etapas fundamentales de la cadena de valor de la denuncia. (...)”

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 10 DE 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME DE TRABAJO DE SEGUIMIENTO O CUMPLIMIENTO LEGAL O NORMATIVO	VERSIÓN: 4

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐ Fecha de aprobación: 1/08/2025

En virtud de lo anterior, se evidenció en el sistema de información STRATEGOS el “*Protocolo canal Denuncias Actos de Corrupción*”, versión 1 (código AC-PT-09), el cual en su numeral 4, establece los principios mínimos que rigen un canal exclusivo de denuncias, entre ellos: confidencialidad, protección al denunciante, protección de datos personales, imparcialidad y objetividad, así como celeridad en la investigación y seguimiento de las denuncias. Así mismo, en el numeral 7, establece el procedimiento para la gestión de denuncias por actos de corrupción, el cual comprende las etapas de recepción, clasificación, valoración e investigación, resolución y seguimiento de la denuncia.

Adicionalmente, se evidenció en la página web institucional (ruta: [Inicio | Unidad de Restitución de Tierras](#)), la disponibilidad del botón “*Denuncias por Corrupción*”. Así mismo, en la parte final de la página principal se observó el enlace al Canal de denuncias por presuntos actos de corrupción, los cuales remiten al formulario “*Canal de denuncias por presuntos actos de corrupción*”

En el referido formulario se constató que se habilita la opción para radicar denuncias de manera anónima, así como la solicitud de autorización para el tratamiento de los datos personales. Además, se observó un botón denominado “*Instructivo*”, que indica los pasos para presentar la denuncia y adjuntar elementos probatorios.

En virtud de lo anterior, se evidenció que la UAEGRTD cuenta con un canal de denuncias accesible, el cual se encuentra en funcionamiento y está identificado como mecanismo para reportar posibles actos de corrupción. Lo anterior evidenció el cumplimiento de lo establecido la normatividad previamente referenciada.

2.3. 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 (ruta: 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 2025, 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.

2.4. 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*

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 11 DE 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME DE TRABAJO DE SEGUIMIENTO O CUMPLIMIENTO LEGAL O NORMATIVO	VERSIÓN: 4

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐ Fecha de aprobación: 1/08/2025

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 relación con lo anterior, se observó en el sistema de información STRATEGOS el “*Protocolo General de Servicio a la Ciudadanía*”, versión 6 (código AC-PT-04), el cual en su numeral 5 “*Atención a la Ciudadanía con Enfoques*” relaciona en que consiste la atención con enfoque de derechos, Psicosocial, diferencial, diferencial Étnico, territorial, curso de vida, ambiental, genero, discapacidad, acción sin daño, centrado en la sobreviviente, antirracista, equidad de género e interseccional.

Adicionalmente, se evidenció que en la “*Carta de trato digno*”, versión 9 (código AC-ES-01) publicada en la página web institucional, en la ruta menú / “*Atención y Servicios a la Ciudadanía*” / “*Carta de Trato Digno*”, en el numeral 3 “*Derechos de la Ciudadanía*” se dispone, en cuanto a la inclusión, que se tiene derecho a: “*3) recibir atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres cabeza de hogar o personas mayores en estado de indefensión o amenaza inminente a la vida y a su integridad física*”; así mismo, en el numeral 5 “*Deberes de la Entidad*” se establece que los ciudadanos deben “*Recibir atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o personas mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política o solicitantes que vienen de ciudades ubicadas en otro lugar distinto a la oficina de atención.*”

En conclusión, se evidenció que la Entidad ha previsto medidas orientadas a la inclusión social en la atención de la ciudadanía, frente a personas en condición de discapacidad, vulnerabilidad, género y edad.

Oportunidad de mejora (OM) 1: No obstante, no se evidenció que en este se incluyera lo relacionado con la oportunidad de mejora N° 2 comunicada a través del informe OCI-2025-19, en cuanto a que “*(...) no se identificó pautas sobre el procedimiento a seguir cuando el petitionario requiere un traductor o intérprete.*”

Frente a esta situación, en las evidencias remitidas por el proceso de “*Atención a la Ciudadanía*”, en el documento denominado “*Punto 5*” se informó que: “*(...) el Protocolo de Atención a la Ciudadanía AC-PT-04 fue actualizado conforme a las observaciones y sugerencias recibidas. El documento se encuentra en proceso de revisión por parte del DAE desde el pasado 15 de octubre; sin embargo, a la fecha no ha sido posible obtener dicha revisión. Adjunto se remiten los correos que soportan y evidencian el cumplimiento de lo solicitado.*” Lo cual se verificó mediante los correos electrónicos aportados como evidencia.

Respecto de lo anterior, el GGASC mediante correo electrónico del 5 de enero de 2026, indico que:

“En relación con la oportunidad de mejora N° 02 del informe OCI-2025-19, el Grupo de Gestión de Atención y Servicio a la Ciudadanía se permite informar que se continúa a la

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 12 DE 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME DE TRABAJO DE SEGUIMIENTO O CUMPLIMIENTO LEGAL O NORMATIVO	VERSIÓN: 4

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐ Fecha de aprobación: 1/08/2025

espera de la respuesta y aprobación por parte del DAE, instancia ante la cual se encuentra en revisión el Protocolo de Atención a la Ciudadanía AC-PT-04 desde el 15 de octubre

Es importante precisar que el mencionado protocolo ya fue actualizado conforme a las observaciones y sugerencias formuladas, y que se han adelantado las gestiones correspondientes para su validación formal, las cuales fueron debidamente soportadas mediante correos electrónicos remitidos como evidencia. No obstante, mientras no se cuente con la aprobación del DAE, no es posible efectuar la adopción formal del documento ni su publicación oficial.

Una vez se obtenga dicha aprobación, se procederá de manera inmediata con la actualización y adopción del Protocolo AC-PT-04, a fin de dar cumplimiento a las disposiciones específicas relacionadas con la atención de peticiones verbales en lenguas nativas o dialectos, conforme a lo establecido en el artículo 2.2.3.12.9 del Decreto 1166 de 2016.”

Recomendación (es):

Si bien se evidenció la gestión adelantada por el proceso para actualizar el “Protocolo de Atención a la Ciudadanía AC-PT-04” con el fin de cumplir con la normatividad vigente, se mantiene la recomendación del informe OCI-2025-19, en cuanto a “(...) *incluir dentro de las pautas del protocolo, el procedimiento que atienda lo establecido en el artículo 2.2.3.12.9 del Decreto 1166 de 2016, en cuanto al uso de traductores (...)*”, toda vez que el ajuste no ha sido formalizado, 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 numeral 1 “Objeto”, establece “(...) *los lineamientos que deben atender los sujetos obligados para cumplir con la publicación y divulgación de la información señalada en la Ley 1712 del 2014, estableciendo los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web (...)*”. Así mismo, en su numeral 3 “Directrices de accesibilidad web”, señala que “*los sujetos obligados deberán dar cumplimiento a los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) en la versión 2.1, expedida por el World Web Consortium (W3C), conforme con el Anexo 1 de la presente resolución aplicable en todos los procesos de actualización, estructuración, reestructuración, diseño, rediseño de sus portales web y sedes electrónicas, así como de los contenidos existentes en éstas.*”

Por su parte, el anexo 1 “Directrices de Accesibilidad Web” de la Resolución 1549 de 2020, 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 los siguientes criterios de accesibilidad:

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 13 DE 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME DE TRABAJO DE SEGUIMIENTO O CUMPLIMIENTO LEGAL O NORMATIVO	VERSIÓN: 4

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐ Fecha de aprobación: 1/08/2025

Tabla N° 2 Criterios no incluidos en la revisión.

CRITERIO	DESCRIPCIÓN CRITERIO	LIMITACIÓN
CC9. Contenedores como tablas y listas usados correctamente	Contenedores de información como listas y tablas permiten agrupar adecuadamente la información y relacionarla adecuadamente.	Se requiere validación del código fuente
CC11. Lenguaje de marcado bien utilizado	En el lenguaje HTML o XML para conformar páginas web, debe utilizarse la apertura y el cierre de cada marca; los inicios y fin de cada elemento deben ser adecuados y no traslaparse si ello no fuera requerido. Todo esto puede desarrollarse mediante validadores para el lenguaje de sitios web, los cuáles pueden consultarse en el sitio web de la W3C	Se requiere una validación de código HTML/XML
CC14. Orden adecuado de los contenidos si es significativo.	Los contenidos de una página, así como las secciones que hacen parte de ella, deben aparecer en el código en un orden en el que los contenidos sean significativos y comprensibles para quienes acceden a ellos sin el diseño.	Se requiere validación del código fuente
CC31. Desde una letra hasta un elemento complejo utilizable	La codificación de caracteres y textos debe ser la utilizada en la región para la que se hace el desarrollo, eso se logra indicando en los metadatos la codificación adecuada.	Se requiere inspección de metadatos de codificación de caracteres

Fuente: Elaboración propia del equipo auditor.

De esta manera, se procedió con la evaluación de veintiocho (28) criterios, de lo cual se concluyó que el 100% de estos presentan conformidad con lo requerido, lo cual representa una mejora respecto a lo documentado en el informe OCI-2025-19, correspondiente al seguimiento del semestre inmediatamente anterior.

Así las cosas, se insta al proceso a mantener el monitoreo y mantenimiento de las actividades que dan cumplimiento a los lineamientos frente a accesibilidad del menú “Atención y servicios a la Ciudadanía” de conformidad con lo establecido en el anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020.

4. Gestión a PQRS 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.”

Por su parte, 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 al peticionario, 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.”

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 14 DE 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME DE TRABAJO DE SEGUIMIENTO O CUMPLIMIENTO LEGAL O NORMATIVO	VERSIÓN: 4

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐ Fecha de aprobación: 1/08/2025

Adicionalmente, el artículo 15. *“Presentación y radicación de peticiones”*, señala 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. (...)”*. Así mismo, en su parágrafo 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.”*

De igual manera, 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 peticionario 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.”*

En desarrollo del marco normativo mencionado, se evidenció que la UAEGRTD estableció lineamientos para la Atención del Ciudadano y Gestión de PQRSD mediante la Resolución 00055 de 2025, la cual en su artículo 9 *“Funciones del Grupo en Atención y Servicio a la Ciudadanía”*, establece entre otras, las siguientes funciones:

- Recibir, tramitar y valorar las peticiones, denuncias, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones que se alleguen a la Unidad a través de los diferentes canales de atención establecidos para ello.
- Administrar el sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones, con el propósito de realizar un reparto adecuado por dependencias del Nivel Central y las Direcciones Territoriales, así como una oportuna y adecuada respuesta, de conformidad con las normas vigentes.
- Llevar un registro actualizado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes denuncias y felicitaciones que sean presentadas en la Unidad, mediante estrategias y herramientas adecuadas para la gestión”
- Atender las peticiones, sugerencias, denuncias y felicitaciones relacionadas con asuntos de su competencia

Así mismo, el proceso *“Gestión a PQRSD de la Ciudadanía y Grupos de Valor”*, versión 14 (código AC-PR-01), establece *“(...) orientaciones para la recepción, trámite, seguimiento y control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o Felicitaciones – PQRSD presentadas por la ciudadanía y/o grupos de interés a través de los distintos canales de atención de la (...)”* UAEGRTD, mediante las siguientes actividades relevantes:

- Actividad 5: Diligenciar los datos del peticionario, seleccionar al enlace de PQRSD de la dependencia de nivel central o territorial por competencia, generar radicado de entrada y tipificar las PQRSD y/o los documentos generales.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 15 DE 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME DE TRABAJO DE SEGUIMIENTO O CUMPLIMIENTO LEGAL O NORMATIVO	VERSIÓN: 4

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐ Fecha de aprobación: 1/08/2025

- Actividad 10: Antes del vencimiento en los términos previstos en la ley se solicita prórroga expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. Se notifica al peticionario por correo electrónico certificado
- Actividad 17: Proceder con la notificación de los radicados de salida que se encuentran firmados, ya sea de manera electrónica (mediante el envío a Ventanilla Única por correo electrónico) o física (impresión y entrega en sobre con los datos del destinatario)
- Actividad 18: Realizar el seguimiento a la oportunidad de respuesta para resolver las PQRSD presentadas ante la Unidad
- Actividad 19: En caso de identificar inoportunidad, establecer Plan de Contingencia para realizar control detallado de las dependencias del orden nacional y/o territorial, con PQRSD sin respuesta fuera de términos
- Actividad 22: Actualizar base general de PQRSD, efectuando los cambios de estado y/o fecha y/o dependencia.

Adicionalmente, el *“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), establece en su numeral 4.2, literal C. *“Ser puesta en conocimiento del peticionario”*, que *“las Direcciones Territoriales, dependencias técnicas y/o áreas misionales y de apoyo de la Unidad, actuarán con la máxima diligencia a efectos de que la respuesta sea puesta en oportuno conocimiento del peticionario, tal como lo exige la Corte Constitucional”*, conforme a lo señalado en la sentencia T-477 de 2002 donde destaca que las respuesta a las peticiones implican *“(…) la necesidad de llevarlas al conocimiento del solicitante (…)*”.

Teniendo en cuenta el anterior marco normativo, la Oficina de Control Interno, solicitó al GGASC suministrar Matriz en formato Excel con la relación de las PQRSD recibidas en la Entidad durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de noviembre de 2025. En respuesta a esta solicitud, mediante correo electrónico del 01 de diciembre de 2025, se remitió archivo Excel denominado *“Base General PQRSD 2025”*, en el cual se observó la relación de 20.436 PQRSD registradas para el periodo evaluado.

Al comparar esta cifra con las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2025 (18.216 PQRSD), se evidenció un incremento del 12,2%. Al respecto, 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.

A partir de la base de datos de PQRSD suministrada, se seleccionó una muestra aleatoria de cuarenta y uno (41) de estas, con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley 1755 de 2015 y el *“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) en lo relacionado con la recepción, tipificación, trámite y respuesta, de lo cual se obtuvo lo siguiente:

- En diecinueve (19) radicados, equivalente al 46%, se presentaron diferencias entre la fecha de recepción y la fecha registrada en el campo denominado *“Fecha de Radicado”*, ubicado

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 16 DE 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME DE TRABAJO DE SEGUIMIENTO O CUMPLIMIENTO LEGAL O NORMATIVO	VERSIÓN: 4

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐ Fecha de aprobación: 1/08/2025

en la pestaña “*Información General*” del sistema ORFEO, lo cual evidenció que persiste la necesidad de fortalecer el registro en ORFEO, respecto del primer semestre de 2025, donde se evidenció un 44,3%

- En dos (2) radicados, equivalente al 4,8%, la clasificación asignada 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*”, versión 1 (código GJ-PT-01), literal A. Este aspecto presentó una disminución respecto al 11, 4% reportado en el primer semestre de 2025
- En veintitrés (23) requerimientos, equivalente al 56%, 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 la respuesta. Lo cual presentó una disminución en cuanto al 65,7% registrado en el primer semestre de 2025.

De lo anterior es preciso señalar que, en veintidós (22) casos, equivalentes al 53,6% del total de la muestra, no se encontró evidencia de que la UAEGRTD hubiera hecho uso de la prórroga prevista en el párrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015, el cual establece que “*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley (...)*”.Frente al caso restante, si bien se evidenció la emisión de la solicitud de prórroga, la petición fue atendida de manera extemporánea.

- En una (1) petición correspondiente a solicitudes de documentos e información, equivalente al 2,4% del total de la muestra, se observó que cumplido el plazo dispuesto por la Ley 1755 de 2015, para resolver la petición no se dio respuesta. En este sentido, y de acuerdo con el tipo de PQRSD, se verificó lo establecido en artículo 1 de la mencionada ley, el cual establece que “*(...) 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 al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes*”; sin embargo, en ORFEO no se evidenció la entrega al peticionario de copia de la respuesta dentro de los tres (3) días siguientes. Este aspecto mostró una mejora respecto al 12,8% reportado en el primer semestre de 2025.
- En cinco (5) peticiones, equivalentes al 12,1% del total de la muestra, si bien se evidenció la emisión de la respuesta por parte de la UAEGRTD, no se observó soporte que evidenciara la notificación de esta al peticionario. Es de precisar que, en dos (2) peticiones, la respuesta se emitió superando el término establecido para su atención, mientras que en las tres (3) restantes, no fue posible pronunciarse por parte de la Oficina de Control Interno en cuanto a oportunidad dada la ausencia del soporte mencionado. Lo anterior, evidencia una oportunidad de mejora en cuanto a lo definido en el numeral 4,2, literal C 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*”, el cual indica que “*(...) la respuesta sea puesta en oportuno conocimiento del peticionario, tal como lo exige la Corte Constitucional*”, conforme a lo señalado en la sentencia T-477 de 2002 donde destaca que las respuesta a las peticiones implican “*(...) la necesidad de llevarlas al*

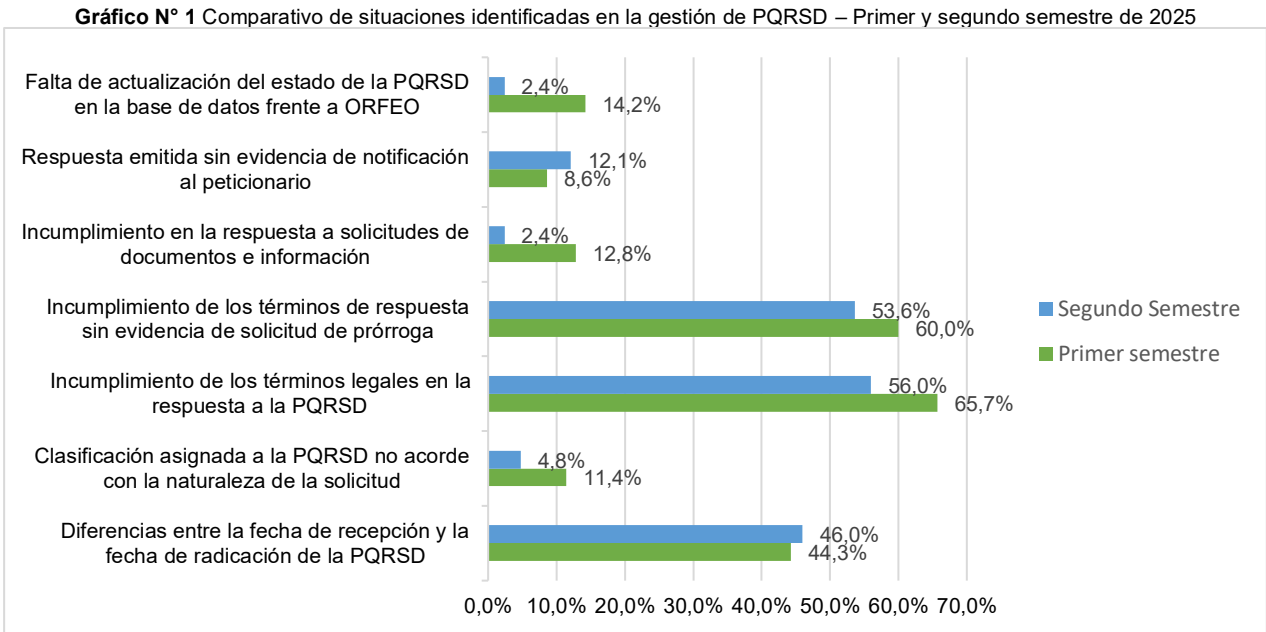
conocimiento del solicitante (...). Este aspecto, evidencia un incremento frente al porcentaje registrado en el primer semestre de 2025, correspondiente al 8,6%.

- En una (1) petición, equivalente a 2,4% del total de la muestra, se evidenció diferencia entre lo registrado en la “BASE GENERAL PQRSD 2025” y ORFEO, toda vez que en el campo “Estado” de la base, la petición se encuentra registrada como NO PQRS, mientras que en ORFEO se evidenció que la petición ya tiene respuesta emitida, por lo cual su estado debería ser “Cerrada”. , Lo cual representa una oportunidad de mejora en cuanto a lo establecido en la actividad 22 del procedimiento “Gestión a PQRSD de la Ciudadanía y Grupos de Valor”, versión 14 (código AC-PR-01), que establece que el analista de datos debe actualizar los campos relacionados con los cambios de estado y/o la fecha efectiva de respuesta.

No obstante, se evidenció una mejora frente al 14,2% reportado en el primer semestre de 2025.

Con el fin de identificar si se presentaron posibles mejoras respecto a lo evidenciado en el primer semestre de 2025, se realizó un ejercicio comparativo entre los resultados obtenidos en la verificación correspondiente al segundo semestre de 2025 y los resultados del primer semestre del mismo año (informe OCI-2025-19).

A continuación, se presenta la gráfica comparativa correspondiente:



Fuente: Elaboración propia del equipo auditor a partir de la “Base General PQRSD 2025” y el informe OCI-2025-19.

Como resultado, si bien se evidenciaron mejoras en la gestión de las PQRSD para el segundo semestre de 2025, persisten las situaciones identificadas 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 GGASC mediante correo electrónico del 05 de enero de 2026 informó a la Oficina de Control Interno que esta “(...) *trabajando activamente para mejorar los tiempos de respuesta (...)* y se están (...) *implementando acciones (...)* (...) *con el fin de garantizar mayor precisión en el proceso*”; así mismo, respecto de los radicados a cargo de otras dependencias informó que se sigue “(...) *trabajando en mejorar la coordinación entre dependencias y fortaleciendo los mecanismos de seguimiento para minimizar estos retrasos en el futuro*”.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 18 DE 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME DE TRABAJO DE SEGUIMIENTO O CUMPLIMIENTO LEGAL O NORMATIVO	VERSIÓN: 4

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐ Fecha de aprobación: 1/08/2025

4.1. Cumplimiento plan de mejoramiento

En lo relacionado con el cumplimiento de planes de mejoramiento asociados a la gestión de PQRSD, se evidenció que respecto a los planes N° 1166, 1183, 1184 y 1185, en el seguimiento realizado por esta Oficina mediante informe OCI-2025-32, numeral 2.2.1. “Atención a la Ciudadanía” se concluyó lo siguiente:

- El plan de mejora 1166 “(...) se cerró como NO EFECTIVO, por tanto, se debe reformular”
- Los planes de mejora 1183 y 1184 “(...) se encuentran en estado ABIERTO, debido a que contemplan acciones que bien finalizan en diciembre 2025 o en el primer semestre de 2026 (...)”
- El plan de mejora 1185 se cerró como efectivo.

En consecuencia, se insta al proceso a reformular el plan de mejora 1166, teniendo en cuenta las oportunidades de mejora identificadas en el presente seguimiento, con el fin de fortalecer la gestión de las PQRSD y mitigar la recurrencia de las situaciones observadas.

5. Tratamiento de datos personales en las peticiones.

La Ley 1581 de 2012, en su artículo 9. “Autorización del Titular”, establece que “(...) en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.” Así mismo, 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.”

A su vez el Parágrafo de este, establece 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.”

Aunado a lo anterior, el Decreto 1166 de 2016, en su 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 en el sistema de información STRATEGOS que la entidad definió la “Política de Tratamiento de Datos Personales” versión 2 (código GT-ES-04), la cual tiene como objetivo: “Proteger los datos personales de los ciudadanos reclamantes de restitución o protección de tierras, según la normatividad vigente, durante los procesos de: recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión o todas aquellas actividades que constituyan el tratamiento de datos personales”. Así mismo, en su 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

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 19 DE 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME DE TRABAJO DE SEGUIMIENTO O CUMPLIMIENTO LEGAL O NORMATIVO	VERSIÓN: 4

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐ Fecha de aprobación: 1/08/2025

autorización para efectuar su recolección y tratamiento, indicando la finalidad para la cual se solicita el dato, utilizando para esos efectos medios técnicos automatizados, escritos u orales, que permitan conservar prueba de la autorización (...)"

Por su parte, el numeral 12 “Procedimiento para el ejercicio de los Derechos de los Titulares del Dato Personal”, establece que: “Los derechos de los titulares podrán ser ejercidos a través de los canales que han sido habilitados para dicho efecto.

El titular del dato personal o quien ejerza su representación podrá formular o enviar su petición, queja o reclamo, a través de los (...) (...) canales de atención oficiales de la Entidad (...)”

Aunado a lo anterior, se evidenció el formato “Autorización de Datos Personales”, versión 3 (código GT-FO-34), aparatado “Aviso de privacidad”, en el cual se informa que: “Por medio de la firma del presente documento acepta usted en calidad de Titular la Política de Tratamiento de Datos Personales de la **UAEGRTD**, la cual se encuentra disponible en la página web <https://www.restituciondetierras.gov.co/politica-de-seguridad-y-privacidad-de-la-informacion>, “Política de tratamiento de datos personales”, autorizando de manera previa, expresa, informada e inequívoca a la entidad a utilizar los datos que han sido suministrados voluntariamente.

Los datos de contacto de la entidad que realizará el tratamiento de datos personales son los siguientes: Dirección Calle 26 N° 85 B - 09 tercer piso Bogotá, Colombia - Código Postal: 110931 - Teléfono: (57-1) - 3770300. Línea Gratuita Nacional: 01 8000 124212, para la ciudad de Bogotá 4279299 - Horario de atención sede central: lunes a viernes 8 a.m. / 5 p.m.- E-mail: atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co.”

Por otra parte, se observó que en los protocolos, procedimientos y formatos de atención y servicio a la ciudadanía se establecen lineamientos de tratamiento de datos, así:

Tabla N° 3. Lineamientos protección de datos personales en protocolos y procedimientos de la UAEGRTD.

PROTOCOLO/PROCEDIMIENTO	DISPOSICIONES SOBRE TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES
Protocolo para la Atención Presencial, versión 2, (código AC-PT-08)	Numeral 4.4 “Manejo de datos personales” establece que “En cualquier interacción con la ciudadanía, es fundamental solicitar su autorización para el tratamiento de datos personales antes de continuar con el proceso. (...)”
procedimiento “Gestión a PQRSDF de la Ciudadanía y Grupos de valor”, versión 14 (código AC-PR-01)	Numeral 6, ítem 1, establece que las peticiones verbales en atención presencial deben “(...) diligenciar el formato AC-FO-03 Atención a manifestaciones de ciudadanos (as) y demás grupos de valor (PQRSDF), o escrita directamente por el ciudadano o a través del buzón serán radicadas en la ventanilla única de correspondencia. (...)”. En virtud de lo anterior, se verificó el formato “Atención a manifestaciones de la ciudadanía y partes interesadas (PQRSDF)” versión 9 (código AC-FO-03), en el cual se observó que en la parte final del documento se solicita la autorización de datos
Protocolo Atención Chat, versión 2 (código AC-PT-06)	Numeral 4 “Orientación”, paso 4. “Tratamiento de datos personales” se establece que “se solicita a la ciudadanía la autorización para el tratamiento de datos personales, de acuerdo con lo previsto en la Ley 1581 de 2012”. Lo cual se confirmó mediante comunicación en el canal chat, donde se observó la solicitud de autorización del tratamiento de datos

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 20 DE 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME DE TRABAJO DE SEGUIMIENTO O CUMPLIMIENTO LEGAL O NORMATIVO	VERSIÓN: 4

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐ Fecha de aprobación: 1/08/2025

PROTOCOLO/PROCEDIMIENTO	DISPOSICIONES SOBRE TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES
Protocolo Atención Telefónica y Videollamadas Teams, versión 2 (código AC-PT-07)	Numeral 4 “Orientación”, apartado “Flujo de la atención telefónica - SEGUNDO MOMENTO: TRATAMIENTO DE DATOS, establece que: “En cumplimiento con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, ley de Habeas Data, el servidor público o colaborador solicitará la autorización del tratamiento de los datos (...)”
Formulario “PQRSDF-Formulario de radicación”	En la parte final del formulario se observó la opción que indica que: “Al hacer clic el botón enviar, usted acepta la remisión de la PQRS a la UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS - URT. Sus datos serán recolectados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos.”
Protocolo canal Denuncias Actos de Corrupción”, versión 1 (código AC-PT-09)	Numeral 5 “Protección al denunciante”, se establece que, para garantizar dicha protección, la Entidad dispondrá de mecanismos como la confidencialidad de la identidad del denunciante y la posibilidad de presentar denuncias anónimas, entre otros. Por su parte en el numeral 6 “Protección de datos – Habeas Data”, se señala que “(...) en los casos en que se presenten denuncias por hechos de corrupción, respetará y aplicará su política de tratamiento de datos personales, su protección y reserva y, lo dispuesto en la Ley 1581 del 201213 y sus disposiciones reglamentarias.”

Fuente: Elaboración propia del equipo auditor

Así las cosas, se evidenció que la UAEGRTD definió la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Entidad y, para los distintos canales de atención, estableció en sus protocolos los lineamientos para la solicitud de la autorización del tratamiento de datos personales, así como para el formulario web de radicación de PQRS, de los cuales se constató que se informa al ciudadano y se solicita su autorización para el trámite de solicitudes ante la Entidad.

Así mismo, se observó la base de datos “Canales 16 de junio – 30 noviembre”, en la cual se registró para cada contacto si el solicitante autoriza o no el tratamiento de los datos personales.

Ahora bien, en cuanto a si la Entidad conserva evidencia del cumplimiento del deber de informar, conforme el parágrafo del artículo 12 de la Ley 1581 de 2012, el cual establece 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”. El GGASC mediante correo electrónico del 5 de enero de 2026 informó que “(...) actualmente no existe un formato jurídicamente establecido mediante el cual el ciudadano pueda solicitar de manera expresa una copia de la autorización para el tratamiento de datos personales. En este sentido, se acordó que la evidencia que soporta el cumplimiento del deber de informar y la autorización otorgada por el titular corresponde a los registros generados en los distintos canales de atención, tales como las grabaciones de las llamadas telefónicas, los formularios de atención presencial y los registros de chats de WhatsApp, en los cuales se deja constancia de que el ciudadano aprueba el tratamiento de sus datos personales.”

En concordancia con lo anterior, se remitió la grabación de dos llamadas identificadas como Call29097944 y Call29100497, en las cuales se constató que el titular otorgó la autorización para el tratamiento de sus datos personales. Así mismo, se aportó la base de datos

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 21 DE 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME DE TRABAJO DE SEGUIMIENTO O CUMPLIMIENTO LEGAL O NORMATIVO	VERSIÓN: 4

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐ Fecha de aprobación: 1/08/2025

denominada “Canal presencial_Gestión 1-2025”, en la cual se observó la relación de los ID 1326 y 1327, y se evidenció en la columna F, el registro de la aceptación del uso de datos personales por parte del ciudadano. Igualmente, se observó soporte de chat de dos (2) comunicaciones en las cuales se identificó la notificación del tratamiento de datos personales.

Con base en la información y evidencias aportadas, se concluye que la Entidad cumple con lo dispuesto en el parágrafo del artículo 12 de la Ley 1581 de 2012, en relación con la conservación de la prueba del deber de informar y de la autorización para el tratamiento de datos personales. Lo anterior, en la medida en que la Entidad conserva los registros generados en los distintos canales de atención (tales como grabaciones de llamadas telefónicas, formularios de atención presencial y registros de chats), en los cuales se deja constancia de la autorización otorgada por el titular, y los cuales pueden ser suministrados al ciudadano cuando este solicite copia de dicha autorización.

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."*

En concordancia con lo anterior, se observó en el sistema de información STRATEGOS el “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, mediante memorando interno número 202511000154473 del 20 de noviembre de 2025, la relación detallada de las acciones de tutela interpuestas contra la entidad por presunta vulneración del derecho de petición, en el período comprendido entre el 16 de junio al 30 de noviembre de 2025. En respuesta, el 01 de diciembre de 2025 se remitió mediante correo electrónico una capeta compartida en la cual se observó archivo en Excel denominado “BASE DE TUTELAS DE JUNIO A NOVIEMBRE DE 2025”, en el cual se evidenció la relación de cuatrocientas cincuenta y cuatro (454) tutelas, relacionadas con derechos de petición, lo cual representó un aumento del 44,4% con respecto a las trecientas quince (315) tutelas reportadas en el semestre anterior, según lo registrado en el informe OCI-2025-19.

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 mencionado, se seleccionó una muestra aleatoria de cuatro (4) tutelas del archivo en Excel denominado “BASE DE TUTELAS DE JUNIO A NOVIEMBRE DE 2025”.

Como resultado de esta revisión, se evidenció que las cuatro (4) tutelas fueron radicadas en el sistema ORFEO. Así mismo, se observó que las impugnaciones correspondientes a los fallos de primera instancia fueron gestionadas oportunamente, conforme la normatividad vigente, lo

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 22 DE 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME DE TRABAJO DE SEGUIMIENTO O CUMPLIMIENTO LEGAL O NORMATIVO	VERSIÓN: 4

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐ Fecha de aprobación: 1/08/2025

que evidenció el cumplimiento de los términos legales establecidos para este tipo de actuaciones.

7. Satisfacción al ciudadano

La Ley 1437 de 2011, en su 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 GGASC, adoptó:

- El manual de Atención a la ciudadanía, versión 8 (código AC-MA-01), el cual en su numeral 5.7 *“Medición de Satisfacción y Percepción Ciudadana”*, establece que la medición se realiza *“(…) mediante una encuesta que utiliza una muestra global en donde se intervienen 5 grupos de interés, cuya valoración se realiza con una periodicidad anual”*
- El *Protocolo General de Servicio a la Ciudadanía*, versión 6 (código AC-PT-04), en su numeral 10 *“Calificación del servicio”*, establece que: *“Sin ninguna excepción, el funcionario o contratista de la (UAEGRTD), deberá solicitar en todas las interacciones, la calificación del servicio (…)”*
- La *“Estrategia Anual de Atención y Servicio a la Ciudadanía 2025”*, versión 2” (código AC-ES-03), en su numeral 6, establece como objetivos específicos *“Generar espacios dirigidos a los servidores y/o contratistas que contribuyan a la apropiación de los principios, valores del servicio público y su impacto a la ciudadanía y grupos de valor”*, así como *“Implementar mecanismos y lineamientos para la medición de la evaluación de la percepción ciudadana y gestión del servicio”*

Así mismo, en el anexo 1 *“Plan de Trabajo Estrategia Anual de Atención y Servicios a la Ciudadanía 2025”*, componente 4. *“Fortalecimiento del talento humano”*, se estableció la actividad: *“Programar jornadas de cualificación a funcionarios, servidores públicos y/o contratistas, orientados a mejorar la Atención a la Ciudadanía”*, Igualmente, en el componente 5. *“Evaluación de la percepción ciudadana y gestión del servicio”*, se establecieron las actividades: *“Presentar los resultados de la calificación del servicio en los canales de atención del nivel central y territorial”* y *“Efectuar la medición de la experiencia de la ciudadanía en su relacionamiento con la entidad 2025”*

En concordancia con lo anterior, se observó en las evidencias aportadas por el GGASC mediante correo electrónico del 01 de noviembre de 2025, los siguientes documentos donde se constató el cumplimiento de las actividades programadas para los componentes mencionados:

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 23 DE 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME DE TRABAJO DE SEGUIMIENTO O CUMPLIMIENTO LEGAL O NORMATIVO	VERSIÓN: 4

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐ Fecha de aprobación: 1/08/2025

Tabla N° 4. Cumplimiento de actividades de fortalecimiento del talento humano y evaluación de la percepción ciudadana – Vigencia 2025

COMPONENTE - ACTIVIDAD	EVIDENCIA
Componente 4 – 4.1	- Acta jornada cualificación 20 de agosto de 2025, listado de asistencia y Post test - Acta jornada cualificación 25 de noviembre de 2025 y listado de asistencia - Acta plan padrino GFRTT del 22 de julio de 2025 y listado de asistencia - Acta socialización Canal Denuncias Corrupción del 23 de octubre de 2025 y asistencia Teams
Componente 5 – 5.2 y 5.4	Base de datos con las hojas Chat, Presencial, telefónico, Territorial telefónico y Presencial territorial, en los cuales se observó en la columna denominada “<i>Calificación del servicio</i>”, la calificación del ciudadano en cuanto a la atención recibida, lo cual evidenció cumplimiento a lo establecido en el numeral 10 del protocolo AC-PT-04. Además, en la página web institucional, menú “<i>Atención y Servicios a la Ciudadanía</i>”, sección “<i>Encuesta de medición de la experiencia de la Ciudadanía</i>” se evidenció que dicha encuesta “(...) <i>se desarrolla a través del diligenciamiento de una encuesta virtual realizada a los peticionarios, solicitantes víctimas de despojo y ciudadanos que interactúan con la URT</i> Al consultar el botón “2025” se evidenció la publicación de la encuesta denominada “<i>Resultados encuesta de satisfacción y percepción ciudadanía 2025</i>”

Fuente: Elaboración propia del equipo auditor.

En consecuencia, se concluye que la Entidad dio cumplimiento a lo establecido en el numeral 1 del artículo 7 y el numeral 7 del artículo 9 de la Ley 1437 de 2011, en lo relacionado con la capacitación del personal encargado de la atención al ciudadano, durante el periodo objeto de evaluación.

En cuanto a la implementación de instrumentos de evaluación de la percepción y satisfacción ciudadana, se constató que la Entidad implementó instrumentos de medición de percepción y satisfacción ciudadana mediante la calificación del servicio en los diferentes canales de atención y la encuesta de experiencia de la ciudadanía para la vigencia 2025.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda priorizar la formalización del Protocolo de Atención a la Ciudadanía AC-PT-04, incorporando los lineamientos para la atención de peticiones verbales en lenguas nativas o dialectos oficiales, conforme a lo establecido en el artículo 2.2.3.12.9 del Decreto 1166 de 2016.
- Se recomienda fortalecer el seguimiento y generar alertas que contrinuyan al cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, haciendo especial énfasis en la posibilidad de requerir prórroga en los casos en que se identifique el término inicial no es suficiente para atender la petición, con el fin de disminuir la recurrencia de respuestas extemporáneas a las PQRSD allegadas a la Entidad, así como los impactos que de ello se pueden derivar.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 24 DE 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME DE TRABAJO DE SEGUIMIENTO O CUMPLIMIENTO LEGAL O NORMATIVO	VERSIÓN: 4

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐ Fecha de aprobación: 1/08/2025

- Se recomienda reformular el plan de mejora N° 1166, incorporando acciones específicas, medibles y orientadas a las causas identificadas en el presente seguimiento, así como realizar seguimiento permanente a los planes de mejora 1183 y 1184 que se encuentran en estado abierto, con el fin de fortalecer la gestión de las PQRSD y mitigar la recurrencia de las situaciones observadas, procurando las acciones allí contempladas soporten la corrección o prevención de los hechos que lo originaron.

Notas:

- La naturaleza de la labor de auditoría interna ejecutada por la Oficina de Control Interno, al estar supeditada al cumplimiento del Plan 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