

INFORME OCI-2026-20

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

PRIMER SEMESTRE 2026.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

JULIO 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 (E).
- **Aura Patricia Bolívar Jaime**, Subdirectora General.
- **Martha Liliana Arévalo**, Directora Territorial sede Chocó (E).
- **José Alberto Kunzell Jiménez**, Director Jurídico (E).
- **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.
- **Sergio Iván Rojas Hernández**, Contratista, Oficina de Control Interno.
- **German Andrés Martínez Mateus**, Funcionario, 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 (en adelante PQRSDf) 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 PQRSDf, en el periodo comprendido entre el 01 de enero a 30 de junio de 2026 (primer 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 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 interna No 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 2 (código AC-ES-02)
- Política de tratamiento de datos personales, Versión 3 (código GT-ES-04)

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° 202611000071763 de fecha 10 de junio de 2026, 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 PQRSDF.

	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

- 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 PQRSDF, 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, de conformidad con el programa de trabajo aprobado.
- Finalmente, los resultados derivados del proceso evaluativo fueron comunicados a los designados para atender el trabajo de auditoría mediante correo electrónico del 16 de julio de 2026 y en mesa de trabajo realizada en la misma fecha.

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 de la UAEGRTD llevó a cabo la verificación de la existencia y/o aplicación de los lineamientos básicos que se deben cumplir en la gestión de PQRSDF, 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 PQRSDF.

La Ley 1437 de 2011, en el numeral 7 del artículo 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. *“Oficinas 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 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”*, en su artículo 19 definió las funciones de la Secretaría General, entre 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”*.

	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

De igual forma, 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 se establece que el Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía (en adelante GGASC) se encuentra adscrito a la Secretaría General. Así mismo, el artículo 9. *“Funciones del Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la ciudadanía”*, se le asignó, entre otras, funciones relacionadas con la recepción, gestión y trámite de las PQRSD recibidas a través de los diferentes canales de atención, así como la administración del sistema de PQRSD, con el fin de dar respuesta oportuna a estas.

En virtud de lo anterior, se concluyó que la UAEGRTD formalizo la función de Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSD a través de las funciones asignadas a la Secretaría General mediante el Decreto de creación de la Entidad, así como también con la creación del GGASC, al cual se le endilgaron responsabilidades específicas para la administración y gestión de las PQRSD. En consecuencia, se evidenció cumplimiento de lo establecido en el numeral 7 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 y en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en lo relacionado con la designación de una dependencia responsable de la atención, trámite y gestión de las PQRSD.

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”*

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 (…).”*

En este mismo sentido, 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. Así mismo, el parágrafo 1 ibidem 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”*.

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

	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

De igual forma, 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”.

Finalmente, 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 anteriormente expuesto, la Oficina de Control Interno verificó en el sistema de información STRATEGOS, la página web de la UAEGRTD y la información remitida por el GGASC, la documentación e implementación de lineamientos y canales para la atención a la ciudadanía.

Como resultado de la verificación efectuada se evidenció lo siguiente:

1. **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 PQRSDF, entre los cuales se encuentra: Puntos de radicación, solicitud virtual, atención por chat y Teams, correo electrónico, atención telefónica y atención presencial.
2. **Procedimiento Gestión a PQRSDF 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 – PQRSDF 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 recepcionó 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 (PQRSDF), o escrita directamente por el ciudadano o a través del 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

	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

del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición, y constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

3. **Manual de Atención a la Ciudadanía** (código AC-MA-01) versión 9, 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*”
4. **Protocolo General de Servicio a la Ciudadanía** (código AC-PT-04) versión 7, 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 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> ”, en la opción “ <i>Atención presencial</i> ”, se puede visualizar el directorio general de las diferentes sedes de la Entidad, además del horario de atención. El botón <i>el directorio de sedes</i> ” el cual direcciona a un documento en formato PDF en el cual 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 la obligatoriedad de garantizar la atención al público durante mínimo 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 Línea fija en Bogotá (601) 4279299 y el PBX (601) 3770300, extensiones 1550, 1551, 1552 y 1553 Línea para ciudadanos en el exterior (+57) 310 230 0073. Microsoft Teams podrá conectarse a través de la página web en el siguiente enlace: https://teams.microsoft.com/meet/21402788927057?p=btfbJF9SdPCrFMwiDY Horario de atención corresponde de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.	Se verificó el funcionamiento de las líneas telefónicas de atención a partir de las 8:00 a.m., mediante llamadas efectuadas a los números de contacto dispuestos por la Entidad. De igual forma, se verificó el canal de atención videollamada, para lo cual se accedió al enlace de Microsoft Teams publicado en la página web, tanto con una cuenta de correo institucional de la UAEGRTD, como con una cuenta de correo externa. Respecto de esta verificación se evidenció una oportunidad de mejora la cual se detalla después de la Tabla N° 1.
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
Escrito: Ventanilla de radicación: 4-72 o Radicación por el https://PQRSD.urt.gov.co/# portal en web: 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 “ <i>Atención y Servicios a la Ciudadanía</i> ”, “ <i>Mecanismos de contacto</i> ”, opción “ <i>atención virtual</i> ”, 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.

	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

Oportunidad de Mejora (OM) N° 1 – Acceso al canal de atención de videollamada (Microsoft Temas)

En el proceso de verificación de la funcionalidad del canal de atención videollamada, se accedió al enlace de Microsoft Teams publicado en la página web tanto con una cuenta de correo institucional de la UAEGRTD como con una cuenta de correo externa.

Como resultado de la validación, se observó que el acceso mediante una cuenta externa, es decir, sin autenticación con un correo institucional de la UAEGRTD, direcciona al usuario a la sala de espera (lobby) de Microsoft Teams, indicando que el ingreso requiere la admisión por parte del organizador de la reunión. No obstante, durante la prueba efectuada no fue posible acceder al servicio, pese a permanecer en espera durante cincuenta y ocho (58) minutos continuos, sin que se autorizara el ingreso.

Esta situación se comunicó al proceso durante la mesa de trabajo del 16 de julio de 2026 y mediante correo electrónico de la misma fecha. En respuesta, el proceso informó que:

“Se constató que las cuentas de correo externas incluidas las cuentas Microsoft personales creadas sobre direcciones de proveedores como Gmail no constituyen identidades reconocidas por el directorio institucional. En consecuencia, la plataforma las clasifica como participantes externos o anónimos y aplica, por defecto, la política de sala de espera (lobby), que retiene la solicitud de ingreso hasta su admisión manual por parte del organizador. Estos participantes no figuran en el listado de asistentes ni generan alerta persistente en la interfaz del organizador, particularmente cuando este se encuentra en modo de presentación o compartiendo pantalla.”

Así mismo, el proceso informó que, como parte de las acciones adelantadas para atender la situación identificada,

“(…) registró el caso en GLPI (No. 165505) para solicitar a la OTI que habilite las llamadas desde dominios externos hacia la cuenta atencionalciudadano@urt.gov.co. Esto con el fin de permitir el uso efectivo del canal de Microsoft Teams, el cual está publicado en la página web institucional para la atención de la ciudadanía”

Adicionalmente, manifestó que realizó ajustes en la página web indicando la forma para acceder a la videollamada de Teams, mientras se tiene respuesta al GLPI remitido a OTI.

En el marco del presente seguimiento, se verificó la actualización en la página web, respecto de la forma de acceder a la videollamada de Teams. Sin perjuicio de lo anterior, la solución tecnológica orientada a habilitar el acceso desde dominios externos, informada por el proceso, se encuentra en gestión ante la OTI; en consecuencia, su implementación y funcionamiento serán verificados en el siguiente seguimiento.

Recomendación (es):

- Se recomienda, en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), adelantar las acciones necesarias para garantizar el acceso efectivo al canal de atención por videollamada a los ciudadanos, cuyas cuentas de dominio difieren de las institucionales, teniendo en cuenta que el enlace publicado en la página web institucional constituye un mecanismo dispuesto para la atención de la ciudadanía.

	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

En virtud de lo anterior, se concluye que la UAEGRTD dispone de 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. Así mismo, se verificó que estos canales, se encuentran divulgados en la página web de la UAEGRTD, tanto en su página principal (footer o pie de página), como en el menú de “Atención y servicios a la ciudadanía” junto con sus respectivos horarios de atención a la ciudadanía, así como los mencionados protocolos relacionados con estos canales.

En consecuencia se observó cumplimiento a lo establecido en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, en cuanto a la publicación de la información mínima sobre los servicios y procedimientos de atención al ciudadano; el artículo 16 del Decreto 103 de 2015, relacionado con la divulgación de los medios oficiales para la recepción de solicitudes de información pública y el artículo 2.2.3.12.12 del Decreto 1166 de 2016, referente a la publicación de los procedimientos y canales para la recepción, radicación y trámite de las peticiones verbales. Al respecto, es importante tener presente la oportunidad de mejora identifica durante la validación del canal de videollamada mediante Microsoft Teams, relacionada con el acceso de usuarios externos mediante el dominio de Gmail, situación que fue comunicada al proceso para la implementación de las acciones correspondientes, lo cual debe ser objeto de monitoreo y seguimiento a su corrección.

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 artículo 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. (...)”

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 su 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

	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

2012 y sus disposiciones reglamentarias. Para tal efecto, en el formulario que se diligencie por parte de los denunciantes a través de la activación del botón “DENUNCIE” 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 previsto en la política de protección de datos de la entidad y, ésta manifestará el deber de respetar la confidencialidad y el anonimato, en caso de que la denuncia sea anónima o confidencial.”

De igual manera, en el numeral 7 “Procedimiento denuncias por corrupción”, establece los lineamientos 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.

De otra parte, 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 (footer o pie de página) 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”.

Durante la verificación efectuada, se constató que el enlace permitió el acceso al formulario dispuesto por la Entidad para la radicación 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.

Adicionalmente, se evidenció el uso del canal de denuncias por presuntos actos de corrupción durante el periodo auditado, mediante la revisión de la base de datos suministrada por el Grupo de Gestión de Atención y Servicio a la Ciudadanía, la cual registró siete (7) radicados ingresados a través del botón “Denuncias por Corrupción” dispuesto en la página web institucional. De acuerdo con la información contenida en esta base de datos, se verificó la tipificación de los radicados como “Denuncia por posible acto de corrupción” y su asignación para trámite a la Oficina Asesora Jurídica o al equipo de la Secretaría General que tiene a cargo apoyar la ejecución de las funciones de Control Interno Disciplinario, según la naturaleza de la denuncia, conforme a lo establecido en el numeral 7.2 “Clasificación” del Protocolo Canal Denuncias Actos de Corrupción (AC-PT-09). Así mismo, al consultar los siete (7) radicados en el sistema de gestión documental ORFEO, no fue posible acceder a su contenido, debido a que el sistema presentó el mensaje “Sin permisos para ver esta denuncia”, lo cual evidenció la aplicación de restricciones de acceso acordes con el principio de confidencialidad previsto para este tipo de actuaciones.

En virtud de lo anterior, se concluyó que la UAEGRTD dispone de un canal institucional para la recepción de denuncias por presuntos actos de corrupción, el cual se encuentra publicado en la página web institucional, permite la radicación de denuncias anónimas, incorpora la autorización para el tratamiento de datos personales y cuenta con un procedimiento documentado para la atención de estas denuncias.

En consecuencia, se observó cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el literal d) del artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en cuanto a la implementación y divulgación de un canal de denuncias por actos de corrupción.

	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

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 concordancia con lo anterior, el artículo 8 de la ley 1996 de 2019, determina que *“Todas las personas con discapacidad, mayores de edad, tienen derecho a realizar actos jurídicos de manera independiente y a contar con las modificaciones y adaptaciones necesarias para realizar los mismos (...) La necesidad de ajustes razonables para la comunicación y comprensión de la información, no desestima la presunción de la capacidad para realizar actos jurídicos de manera independiente.”*

En virtud de lo anterior, se observó en el sistema de información STRATEGOS el *“Protocolo General de Servicio a la Ciudadanía”*, versión 7 (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.

Así mismo en el numeral 5.4. *“Enfoque Diferencial Étnico”*, en su cuarta pauta de atención se determinó que se debe *“Disponer de traductores, interpretes a lenguas étnicas de acuerdo con la dinámica que se presente con el usuario étnico en caso de no hablar castellano. En caso de no contar con traductores, se debe solicitar el apoyo técnico del Ministerio de Cultura y/o del Ministerio Público para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento”*,

Así las cosas, se evidenció que la oportunidad de mejora comunicada mediante el informe OCI-2025-19 y reiterada en el informe OCI-2026-02, en cuanto a que *“(…) no se identificó pautas sobre el procedimiento a seguir cuando el peticionario requiere un traductor o intérprete”* fue subsanada en la actualización a la versión 7 del Protocolo General de Servicio a la Ciudadanía (AC-PT-04).

En virtud de lo anterior, se concluyó que la UAEGRTD cuenta con lineamientos orientados a la atención de la ciudadanía bajo enfoques diferenciales, incluyendo directrices para la atención de personas con otros dialectos. En consecuencia, se observó cumplimiento de lo establecido en los artículos 2.2.3.12.8 y 2.2.3.12.9 del Decreto 1166 de 2016, relacionados con la adopción de medidas para promover la inclusión social y la atención de peticiones presentadas en lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, así como de lo previsto en el artículo 8 de la Ley 1996 de 2019, en cuanto a la incorporación de ajustes razonables que

	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

faciliten la comunicación y el acceso de las personas con discapacidad a los servicios de la Entidad.

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.”

Al respecto, la Oficina de Control Interno consideró los resultados obtenidos en el seguimiento efectuado durante el segundo semestre de 2025, en el cual se evaluaron los criterios de accesibilidad aplicables al menú “Atención y Servicio a la Ciudadanía”, de lo cual se concluyó el cumplimiento del 100 % de los criterios objeto de revisión.

Por lo cual, para el presente seguimiento, mediante correo electrónico del 12 de junio de 2026 se solicitó a la Oficina de Tecnologías de la Información informar si durante el primer semestre de 2026 se realizaron modificaciones o actualizaciones al menú “Atención y Servicio a la Ciudadanía” y a sus respectivos submenús.

En respuesta, mediante correo electrónico del 4 de julio de 2026, la Oficina de Tecnologías de la Información informó que durante el periodo objeto de seguimiento “(...) esta sección (atención y servicio a la ciudadanía) no ha tenido modificaciones con respecto a las estructuras que muestran información (no han agregado ni eliminado secciones) ya que estos controles están en mano de la OTI y el web master administrador debe recibir una solicitud formal por parte del área responsable.”

Con fundamento en la información suministrada por la Oficina de Tecnologías de la Información, se verificó que durante el periodo objeto de seguimiento no se realizaron modificaciones al menú “Atención y Servicio a la Ciudadanía” ni a sus respectivos submenús; en consecuencia, se mantienen los resultados y la conclusión de cumplimiento de los criterios de accesibilidad web obtenidos en la evaluación realizada durante el segundo semestre de 2025.

4. Gestión a PQRSDF 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.”

	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

Por su parte, el artículo 14. *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones”,* de la citada Ley, 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.”

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.”*

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 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 procedimiento *“Gestión a PQRSDF 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 –*

	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

PQRSDF presentadas por la ciudadanía y/o grupos de interés a través de los distintos canales de atención (...)”, mediante las siguientes actividades relevantes:

- Actividad 5: Diligenciar los datos del peticionario, seleccionar al enlace de PQRSDF de la dependencia de nivel central o territorial por competencia, generar radicado de entrada y tipificar las PQRSDF y/o los documentos generales.
- 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 PQRSDF 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 PQRSDF sin respuesta fuera de términos.
- Actividad 22: Actualizar base general de PQRSDF, efectuando los cambios de estado y/o fecha y/o dependencia.

Adicionalmente, se verificó 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 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 PQRSDF recibidas en la Entidad durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 16 de junio de 2026, o corte más cercano. En respuesta a esta solicitud, mediante correo electrónico del 18 de junio de 2026, se remitió archivo Excel denominado *“Copia Base General”*, en el cual se observó la relación de 24.893 PQRSDF registradas para el periodo evaluado.

Al comparar esta cifra con las PQRSDF recibidas durante el segundo semestre de 2025 (20.436 PQRSDF), se evidenció un incremento del 21.81%. Al respecto, se recomienda realizar análisis estadísticos periódicos, que permitan conocer las mejoras o desviaciones que se van observando en esta gestión (recepción de PQRSDF, 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 suministrada por el proceso, y teniendo en cuenta el recurso humano y tiempo disponible para el presente proceso evaluativo, se seleccionó una muestra

	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

aleatoria de cuarenta (40) PQRSD, 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:

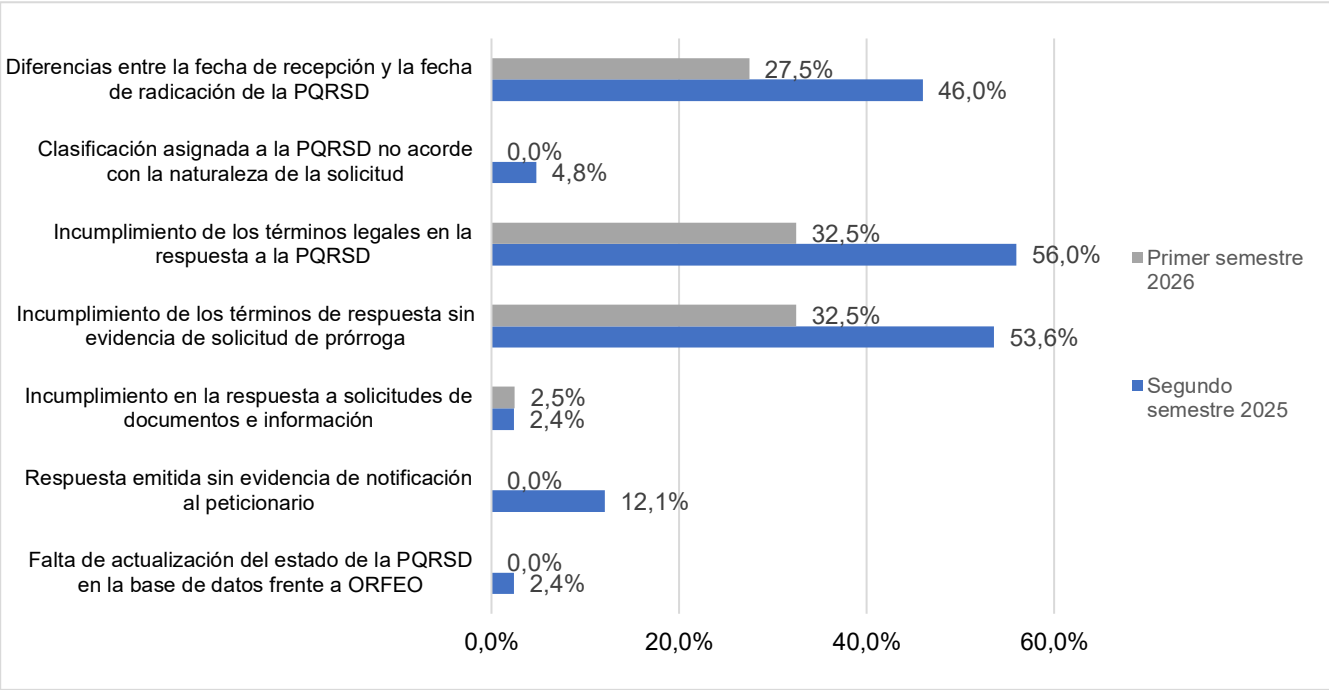
- En once (11) PQRSD, equivalentes al 27,5% de la muestra, se presentaron diferencias entre la fecha de recepción y la fecha de radicación registrada en el campo denominado “*Fecha de Radicado*”, ubicado en la pestaña “*Información General*” del sistema ORFEO, lo cual evidenció que persiste la necesidad de fortalecer el registro oportuno de las PQRSD en el sistema ORFEO, en procura de no afectar los términos de respuesta. Al respecto, se debe destacar que se observó una disminución frente al seguimiento realizado al segundo semestre de 2025, en el cual esta situación se presentó en el 46% de los registros evaluados.
- En trece (13) PQRSD, equivalentes al 32,5% de la muestra seleccionada, las respuestas fueron emitidas por fuera de los términos establecidos en los artículos 14 y 30 de la Ley 1755 de 2015, con tiempos de extemporaneidad entre dos (2) y setenta y seis (76) días. Así mismo, se identificó que cinco (5) de estos casos correspondieron a requerimientos de organismos de control. Frente a ello, se destaca que hubo una disminución frente al 56% reportado en el seguimiento realizado en el segundo semestre de 2025.

Respecto de los trece (13) radicados con respuesta extemporánea, no se encontró evidencia de que la UAEGRTD hubiera hecho uso de la prórroga prevista en el parágrafo 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 (...)*”.

- En cuatro (4) de las ocho (8) PQRSD correspondientes a solicitudes de documentos e información, se observó que, cumplido el plazo dispuesto por la Ley 1755 de 2015 para resolver la petición, no se evidenció en ORFEO la remisión al peticionario de los documentos solicitados dentro de los tres (3) días siguientes al vencimiento del término inicialmente previsto, como 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.

A continuación se presenta el comparativo de los resultados obtenidos en el presente proceso evaluativo, frente al seguimiento efectuado en el semestre inmediatamente anterior (segundo semestre de 2025):

Gráfica N° 1. Comparativo de situaciones identificadas en la gestión de PQRSD – segundo semestre 2025 vs primer semestre 2026



Fuente: Elaboración propia del equipo auditor a partir de la “Copia Base General” y el informe OCI-2026-02.

Como resultado, si bien se evidenciaron mejoras en la gestión de las PQRSD para el primer semestre de 2026, persisten situaciones identificadas en cuanto a la oportunidad de respuesta, diferencias entre la fecha de recepción y radicación y solicitud de prórroga.

Al respecto, el GGASC mediante correo electrónico del 7 de julio de 2026 informó que la estrategia implementada corresponde a un plan de choque, mediante el cual “(...) el GGASC realiza mensualmente la consolidación de una base de datos en formato Excel que contiene las PQRSD en estado Abierta, Prórroga y Complementación que continúan pendientes de gestión, incluyendo aquellas correspondientes a vigencias anteriores. Esta información se remite a las Direcciones Territoriales y dependencias responsables como un mecanismo de seguimiento y control, con el propósito de que revisen cada uno de los casos, actualicen su estado y adelanten las acciones necesarias para su gestión y cierre definitivo.

Posteriormente, las Direcciones Territoriales y dependencias remiten, mediante correo electrónico, la base con la información actualizada sobre el estado de cada PQRSD y las gestiones adelantadas. Con esta información, el GGASC realiza la validación, consolidación y actualización de las bases institucionales de seguimiento, permitiendo mantener un monitoreo permanente de las PQRSD que continúan pendientes de respuesta, identificar los casos que permanecen en rezago y realizar seguimiento a las acciones implementadas por las áreas responsables.”

Así mismo, se indicó que se realiza medición a través del “(...) Indicador de Techos y Dimensiones, correspondiente al acumulado del año, el cual presenta el desempeño de cada Dirección Territorial y dependencia en la gestión de las PQRSD, incluyendo el porcentaje de respuestas emitidas dentro de los términos establecidos y el comportamiento de cada dependencia y territorial frente a los tiempos de respuesta. Este reporte permite evidenciar el seguimiento realizado y el comportamiento acumulado de la gestión durante la vigencia.”

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 17 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

Lo anterior, evidenció cumplimiento de lo establecido en el proceso “*Gestión a PQRSDF de la Ciudadanía y Grupos de Valor*”, versión 14 (código AC-PR-01), 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 PQRSDF sin respuesta fuera de términos*”.

Así mismo, en mesa de trabajo del 16 de julio de 2026, se informó que se estableció el Plan de Mejora 1258 en el cual se incluyeron actividades de seguimiento para dar respuesta a las PQRSDF que se encuentran vencidas en estado abierto, lo cual se constató en el sistema de información STRATEGOS.

En virtud de lo anterior, se concluyó que la UAEGRTD cuenta con procedimientos documentados para la recepción, clasificación, trámite, seguimiento y respuesta de las PQRSDF, así como con mecanismos de seguimiento orientados a controlar la oportunidad de su atención. No obstante, la revisión efectuada evidenció oportunidades de mejora relacionadas con la consistencia del registro de la información en el sistema ORFEO, el cumplimiento de los términos legales de respuesta y la aplicación de la prórroga prevista en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, aspectos sobre los cuales, si bien se observaron avances respecto del seguimiento anterior, continúan requiriendo acciones de fortalecimiento por parte del proceso.

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 del artículo 12, 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 3 (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:*

	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

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 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 (...)”

Aunado a lo anterior, se evidenció el formato “Autorización de Datos Personales”, versión 4 (código GT-FO-34), en el cual se informa que: “Por medio del presente documento, usted acepta la Política de Tratamiento de Datos Personales de la UAEGRTD, la cual se encuentra disponible en la página web, <https://www.urt.gov.co> puede solicitar una copia a través del correo electrónico: atencionalciudadano@urt.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° 2. 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 3 (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)” (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 3 (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.
Protocolo Atención Telefónica y Videollamadas Teams, versión 3 (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 PQRSDF 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

	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

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”*, se seleccionó una muestra de seis (6) atenciones de la base de datos denominada *“ATENCIÓN CANALES DEL 1 DE ENERO AL 12 DE JUNIO DEL 2026”* remitida por el proceso, correspondientes a los canales de atención WhatsApp, presencial y telefónico, con el propósito de verificar la conservación de la evidencia relacionada con el deber de informar y la autorización para el tratamiento de datos personales.

Como resultado de la prueba, el proceso suministró las grabaciones de dos (2) atenciones telefónicas, en las cuales se verificó que el titular otorgó la autorización para el tratamiento de sus datos personales. Así mismo, se revisaron los registros de dos (2) atenciones realizadas a través del canal de WhatsApp, en los cuales se constató que se informó al ciudadano sobre el tratamiento de sus datos personales y se solicitó la correspondiente autorización. Para las dos (2) atenciones restantes de la muestra, se verificó en la base de datos suministrada por el proceso el registro de la autorización otorgada por el titular para el tratamiento de sus datos personales.

En virtud de lo anterior, se concluyó que la UAEGRTD cuenta con una Política de Tratamiento de Datos Personales y con lineamientos documentados para la solicitud de la autorización y el tratamiento de datos personales en los diferentes canales de atención, incluyendo el formulario web de radicación de PQRSDF, mediante los cuales se informa al ciudadano sobre el tratamiento de sus datos y se solicita la correspondiente autorización.

Así mismo, en la muestra seleccionada se verificó que la Entidad conserva evidencia del deber de informar y de la autorización otorgada por el titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante registros como grabaciones de llamadas telefónicas, formularios de atención presencial, registros de chats y la información consignada en la base de datos, en concordancia con lo previsto en los artículos 9 y 12 de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 2.2.3.12.13 del Decreto 1166 de 2016.

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

La Constitución política de Colombia, en su artículo 23 establece que *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*, en este sentido el artículo 86 ibidem determinó como mecanismo de protección a los derechos fundamentales 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, el Decreto 2591 de 1991 y *“Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política”*, en su artículo 5 estableció que *“La acción de tutela procede contra toda acción u omisión de las autoridades públicas, que haya violado, viole o amenace violar cualquiera de los derechos de que trata el artículo 2 (derechos protegidos por la tutela) de esta ley”*, finalmente, el artículo 31 ibidem determinó que

	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

frente al fallo de tutela, su impugnación procederá *“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 virtud de lo anterior, se observó en el sistema de información STRATEGOS que la Entidad adoptó 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 (...)”*

Oportunidad de Mejora (OM) N° 2 – Gestión de Tutelas

Con el propósito de verificar la gestión y la trazabilidad documental de las acciones de tutela interpuestas por presunta vulneración del derecho de petición, la Oficina de Control Interno, mediante memorando interno N° 202611000071763 del 10 de junio de 2026, solicitó al Grupo de Gestión de Atención y Servicio a la Ciudadanía (GGASC) la relación de las acciones de tutela recibidas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

En respuesta, el proceso remitió mediante correo electrónico del 18 de junio de 2026 el archivo en Excel denominado *"INFORME CONTROL INTERNO 2026 TUTELAS"*, en el cual se registraron novecientas treinta y seis (936) acciones de tutela por presunta vulneración del derecho de petición. Esta cifra representa un incremento del 106,17% frente a las cuatrocientas cincuenta y cuatro (454) acciones reportadas durante el segundo semestre de 2025, conforme a lo registrado en el informe OCI-2026-02.

Ahora bien, con el fin de verificar la trazabilidad documental de las actuaciones adelantadas por la Entidad, se seleccionó una muestra aleatoria de cuatro (4) acciones de tutela, de lo cual se evidenció que en dos (2) de las cuatro (4) acciones de tutela revisadas, no fue posible verificar la trazabilidad documental en el sistema ORFEO, debido a que no se identificó el radicado de entrada correspondiente a la recepción del auto admisorio de la tutela. Si bien fue posible ubicar el radicado de salida asociado a la contestación remitida por la Entidad, la ausencia del radicado de entrada impidió verificar la oportunidad de la gestión realizada.

Esta situación fue comunicada al proceso en la mesa de trabajo del 16 de julio de 2026 y mediante correo electrónico de la misma fecha.

En respuesta, el GGASC mediante correo electrónico del 17 de julio de 2026 informó que:

“Si bien el trámite de tutelas surte una parte del proceso dentro del grupo de atención al ciudadano nosotros realizamos radicación de las tutelas que van a ser atendidas por el nivel central, eso quiere decir que las tutelas que son remitidas por el grupo de acciones constitucionales a las direcciones territoriales no son registradas por el grupo de atención a la ciudadanía ni tampoco asignamos radicado de entrada.

Verificando la información anterior nos permitimos informar que son respuestas remitidas por direcciones territoriales, las cuales fueron puestos en conocimiento a través de correo electrónico institucional por el grupo de acciones constitucionales. Es por ello que, se copia en la cadena de correos a @Tutelas 2 para que nos amplíen la información en relación a ello.

	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

Tutelas informa que las dos acciones de tutelas a las que hacen mención, la primera fue tramitada por la DT Magdalena y la segunda por la DT Bogotá, por lo cual solicitó bajo la traza del correo que alleguen las respuestas con sus respectivos radicados de entrada y salida por el aplicativo Orfeo.”

No obstante, al cierre del presente ejercicio evaluativo, no se recibió información adicional que permitiera identificar los radicados de entrada correspondientes, ni verificar la trazabilidad documental de las acciones de tutela objeto de la muestra.

En virtud de lo anterior, se concluyó que, si bien la UAEGRTD cuenta con lineamientos documentados para la gestión de las acciones de tutela instauradas contra la Entidad, de la verificación realizada se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la trazabilidad de la información registrada en el sistema de Gestión Documental (ORFEO), toda vez que no se pudo identificar el radicado de entrada correspondiente al auto admisorio de la acción de tutela, situación que limita la verificación de las actuaciones adelantadas durante su trámite.

Recomendación (es):

Se recomienda fortalecer los lineamientos y/o controles relacionados con el registro de la totalidad de comunicados de entrada en el sistema ORFEO, con el fin de garantizar la trazabilidad de la información y facilitar el seguimiento de las actuaciones y trámites gestionados por la Entidad.

7. Fortalecimiento del talento humano y medición de la percepción y satisfacción ciudadana

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 9 (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 7 (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 2026*”, versión 3” (código AC-ES-03), en su numeral 6, fijó como objetivo específico “*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 2026*”, componente 4. “*Fortalecimiento del talento humano*”, se estableció la

	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

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”

Con el fin de verificar el cumplimiento de las actividades previstas en los componentes 4 "Fortalecimiento del talento humano" y 5 "Evaluación de la percepción ciudadana y gestión del servicio" del Anexo 1 "Plan de Trabajo Estrategia Anual de Atención y Servicio a la Ciudadanía 2026", y su concordancia con la normativa antes citada, mediante memorando interno N° 202611000071763 del 10 de junio de 2026, se solicitó a los responsables del proceso auditor remitir los soportes relacionados con las jornadas de cualificación del personal encargado de la atención a la ciudadanía, así como con los mecanismos implementados para la evaluación de la percepción y satisfacción del servicio. Como resultado del análisis de los soportes se evidenció lo siguiente:

Tabla N° 3. Cumplimiento de actividades de fortalecimiento del talento humano y evaluación de la percepción ciudadana – vigencia 2026

COMPONENTE – ACTIVIDAD		EVIDENCIA
(Plan de Trabajo Estrategia Anual de Atención y Servicio a la Ciudadanía 2026)		
Componente 4 “Fortalecimiento del talento humano”		Acta de reunión de fecha 20 de enero de 2026, en la cual se relacionó como objetivo: Socializar las funciones básicas del sistema ORFEO con los nuevos enlaces de las dependencias y direcciones territoriales.
4.1 “Programar jornadas de cualificación a funcionarios, servidores públicos y/o contratistas, orientados a mejorar la Atención a la Ciudadanía.”		- Acta de reunión de fecha 29 de enero de 2026, en la cual se relacionó como objetivo: Socializar las funciones básicas del sistema ORFEO con los nuevos enlaces de las dependencias y direcciones territoriales. - Acta de reunión del 30 de marzo de 2026, en la cual se relacionó como objetivo: Socializar las funciones básicas del sistema ORFEO con los nuevos enlaces de las dependencias y direcciones territoriales - Acta cualificación en Atención y servicio a la Ciudadanía del 25 de marzo de 2026, en la cual se relacionó como objetivo: Realizar jornada de cualificación en atención y servicio a la ciudadanía. - Acta de capacitación del 16 de abril de 2026, en la cual se relacionó como objetivo: Fortalecer los conocimientos de los equipos responsables de la gestión de peticiones ciudadanas respecto al proceso de cierre de solicitudes una vez estas han sido proyectadas, con el fin de mejorar la calidad y oportunidad de los procesos PQR. - Acta de reunión, del 6 de mayo de 2026, competencias de los equipos de compensaciones del GFRTT, la cual tuvo como objetivo: Socializar las funciones básicas del sistema ORFEO con los nuevos enlaces de las dependencias y direcciones territoriales.
Componente 5 “Evaluación de la percepción ciudadana y gestión del servicio”		Se suministró base de datos con las hojas Chat, Presencial, telefónico, Territorial telefónico y Presencial territorial, en los cuales se observó 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.
5.1 “Presentar los resultados de la calificación del servicio en los canales de atención del nivel central y territorial.”		Así mismo, se suministró informe en formato Word denominado “ENCUESTA Informe hasta 31 de mayo 2026 F” en el cual se detallan cuatro (4) principales motivos por los cuales se comunican los usuarios a través de los diferentes canales de atención habilitados, así mismo, como soporte de este informe se adjuntaron dos (2) anexos

	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

COMPONENTE – ACTIVIDAD	
(Plan de Trabajo Estrategia Anual de Atención y Servicio a la Ciudadanía 2026)	EVIDENCIA
	denominados “ANEXO 1 MATRIZ BASE GENERAL DE SEGUIMIENTO LLAMADAS EFECTIVAS 2026” y “ANEXO 2 CONTROL DE LLLAMADAS TECNICA ENCUESTADORA”, los cuales corresponden a dos bases de datos en Excel con corte al 12 de junio de 2026, en los que se lleva un registro diario de las llamadas recibidas.
Componente 5 “Evaluación de la percepción ciudadana y gestión del servicio”	En la página web institucional, menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía”, sección “Encuesta de medición de la experiencia de la Ciudadanía”, al consultar el botón “2025” se evidenció la publicación de la encuesta denominada “Resultados encuesta de satisfacción y percepción ciudadanía 2025” toda vez que la misma se actualiza anualmente y la última publicación corresponde a diciembre de 2025.
5.2 “Efectuar la medición de la experiencia de la ciudadanía en su relacionamiento con la entidad 2025”	

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 continuar fortaleciendo el seguimiento y las alertas que contribuyan 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.
- Se recomienda fortalecer los controles establecidos para la gestión de las acciones de tutela, con el fin de garantizar la trazabilidad de las actuaciones adelantadas desde la recepción de la solicitud hasta su respuesta, asegurando el registro de los documentos asociados en el sistema ORFEO, independientemente de la dependencia responsable de su trámite.

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.

	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

- 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

Anexos: N/A
Elaboró: *Angie Lizeth Camacho Gordilo, Contratista Oficina de Control interno.*
Revisó: *Maicol Stiven Zipamocha Murcia, Contratista Oficina de Control interno.*