
 AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO	INFORME	Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación:

N° DE INFORME	5.3.1
TIPO DE INFORME	SEGUIMIENTO A LA GESTION DE LAS PQRDS
PROCESO	Servicio al Ciudadano
RESPONSABLES	Coordinador GIT Relación Estado Ciudadano
EQUIPO AUDITOR	
Marisol Gutiérrez Hernández	
1. OBJETIVO GENERAL	
Realizar seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD radicados en la Agencia de Renovación del Territorio -ART- por los medios de atención del Proceso de Servicio al Ciudadano, con el fin de rendir el informe semestral establecido en el Estatuto Anticorrupción y en la Circular 001 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno.	
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
Verificar el cumplimiento a lo dispuesto en la normatividad vigente frente a la gestión de las peticiones radicadas en la ART del segundo semestre de 2022 y determinar la oportunidad de las mismas.	
3. ALCANCE	
De acuerdo con lo establecido en el Estatuto Anticorrupción, la evaluación de la gestión de las PQRDS abarca el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2022.	
4. CRITERIOS (NORMATIVIDAD)	
<ul style="list-style-type: none"> Constitución Política de Colombia - Art. 23. <i>“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.</i> Decreto 2232 de 1995. Art. 8º.- <i>Funciones de las dependencias de quejas y reclamos; Art. 9º. - Actividades del jefe.</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de la unidad de planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.</i> ✓ <i>Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema.</i> ✓ <i>Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.</i> Decreto 2623 de 2009- Sistema Nacional de Servicio al ciudadano. Art.12. Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano. <i>Las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.</i> Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción. Art. 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. <i>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. 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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los</i> 	

 AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO	INFORME	Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación:

ciudadanos realicen sus comentarios. 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.

- Ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos: 7 - *Deberes de las Autoridades en la Atención al Público*; 8 - *Deber de Información al Público*; 9. *Prohibiciones* (Numerales 3,7 y 9).
- Decreto 2641 de 2012 “*Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011*”
- Ley 1712 de 2014. Art. 11 – literal h) *Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado.*
- Decreto 103 de 2015. Art. 52. Informes de solicitudes de acceso a información. *De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:*
 - (1) *El número de solicitudes recibidas.*
 - (2) *El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.*
 - (3) *El tiempo de respuesta a cada solicitud.*
 - (4) *El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.*
- Circular 001 de 2011 - Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno-Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición
- Decreto 2641 de 2012- artículos 2, 3, 4 y 5—. Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano¹.
- Ley 1755 del 30 de junio 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 124 del 26 de enero de 2016 “*Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”.
- Decreto 1166 de 2016 por el cual se regula la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Resoluciones 000344 y 000345 de 2022. Agencia de Renovación del Territorio - *Por la cual se asigna la función de Liderar las Políticas de la Relación Estado Ciudadano en la Agencia de Renovación del Territorio* - *Por la cual se modifican funciones y denominación de un grupo interno de trabajo de la Secretaría General de la ART*


5. PERSONAL ENTREVISTADO

Luis Fernando Moreno – GIT Relacionamento Estado Ciudadano

6. METODOLOGÍA

Para cumplir con los objetivos, se solicitó al Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relación Estado Ciudadano el archivo Consolidado de control de PQRDS con las peticiones recibidas en el segundo semestre de 2022; con base en esta información se realizó el análisis comparando con el

¹ Capítulo IV, literal D -ii. Oficina de Control Interno: vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

 AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO	INFORME	Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación:

periodo anterior (primer semestre de 2022), se evalúa el 100% de las peticiones reportadas como respondidas “Fuera de Términos o Sin Respuesta”, así como las clasificadas como “denuncias, reclamos y/o quejas”; con base en una muestra, teniendo como referente el informe del periodo anterior, se analizaron situaciones referidas a las tipologías de radicados.

Adicionalmente, se hizo la revisión de las acciones implementadas a partir de lo descrito en las recomendaciones y oportunidades de mejora del informe correspondiente al periodo anterior.

7. DESARROLLO

7.1 Mecanismos de atención PQRSD y Análisis de Oportunidad de Respuesta

En la página web de la ART, se encuentra a disposición de la ciudadanía, el enlace: <https://www.renovacionterritorio.gov.co/#/es/page/Atencion-y-Servicios-a-la-Ciudadania> para el acceso a los canales de atención en el cual se tiene un video instructivo :


Atención y Servicios a la Ciudadanía



Adicionalmente se dispuso la herramienta de medición de experiencia ciudadana y el enlace para que los ciudadanos y/o usuarios accedan al formulario así:






Fuente: https://www.renovacionterritorio.gov.co/Publicaciones/servicio_al_ciudadano

 AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO	INFORME	Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación:

Accesos Rápidos:

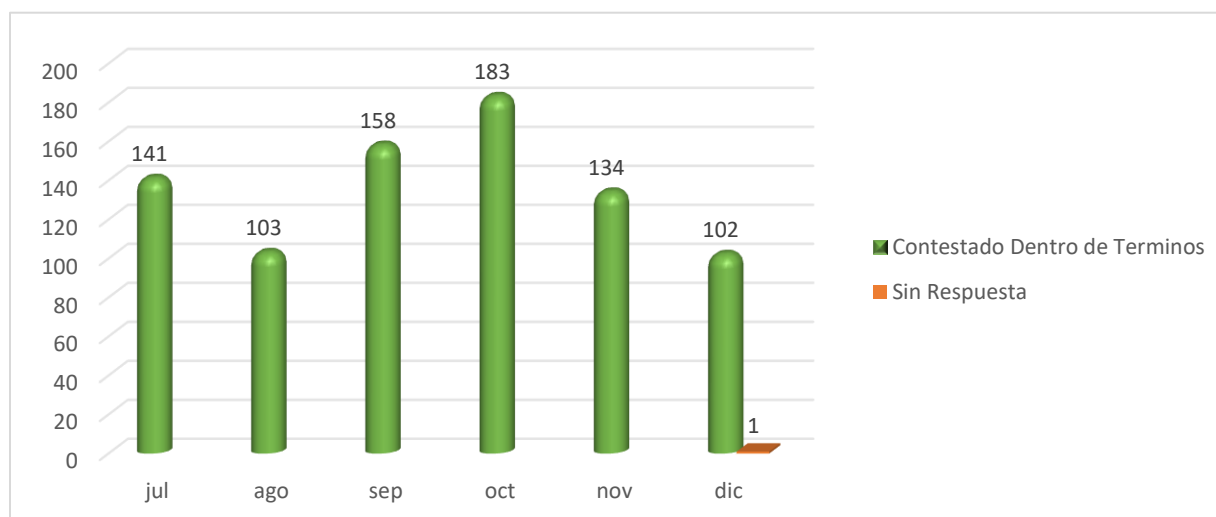
	Chat: En el periodo no se reportan peticiones por este canal. Se registró 1 petición por Redes Sociales
	Videollamada: No se presentaron en el periodo evaluado.
	Preguntas frecuentes: se observa que se dispuso información de la entidad con las preguntas frecuentes de la ciudadanía sobre la entidad en cuatro links así: ABC Obras por Impuestos. Programa Nacional Integral de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito Proyectos de Infraestructura Sobre la entidad
	Formulario web de PQRS: enlace en el cual los ciudadanos pueden radicar sus solicitudes; en el periodo se registraron 93 peticiones por este canal.
	Calendario de eventos: continua desactualizado y se observa un evento (sesión institucional Tolima) registrado en el mes de octubre de 2021. Se sugiere actualizar
	Glosario: Contiene 15 conceptos: CSIVI, Núcleo Veredal, PAA, PART, PBIS, PDET, PMA, PNIS, PTRRM, RS, SIG, SIIF, SIMCI, ZVTN y GM.
	Carta de trato Digno: Documento firmado por el anterior Director de la ART, en el siguiente enlace: https://serviceweb.renovacionterritorio.gov.co/artdev/media/temp/2022-03-29_123058_1489030605.PDF Se sugiere actualizar
	Informes: Se observan los informes de Gestión del GIT de Relacionamento Estado Ciudadano publicados con corte trimestral de la vigencia 2022.
	Sedes y horarios de atención: se encuentra la información de sedes y contactos telefónicos de las diferentes dependencias de la ART. En el canal de correspondencia se registraron 21 peticiones en el periodo evaluado y tres (3) de manera presencial.

 AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO	INFORME	Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación:

	<p>Por correo de enlace al ciudadano enlaceciudadano@renovacion.gov.co se recibieron 702 peticiones.</p> <p>El registro de las notificaciones judiciales se encuentra a cargo de la Oficina Jurídica. El enlace direcciona al usuario al correo: notificacion@renovacionterritorio.gov.co.</p>
	<p>Línea de atención al ciudadano 01-8000-18-4648: En este canal incluye las llamadas atendidas por el Call Center sobre PQRDS y otros.</p> <p>Respecto a peticiones, se reportan en archivo del GIT de Atención al Ciudadano 32 registros por este canal dentro del semestre evaluado.</p>

Fuente: https://www.renovacionterritorio.gov.co/Publicaciones/servicio_al_ciudadano


Durante el segundo semestre de 2022 se presentaron 821 peticiones por mes así:

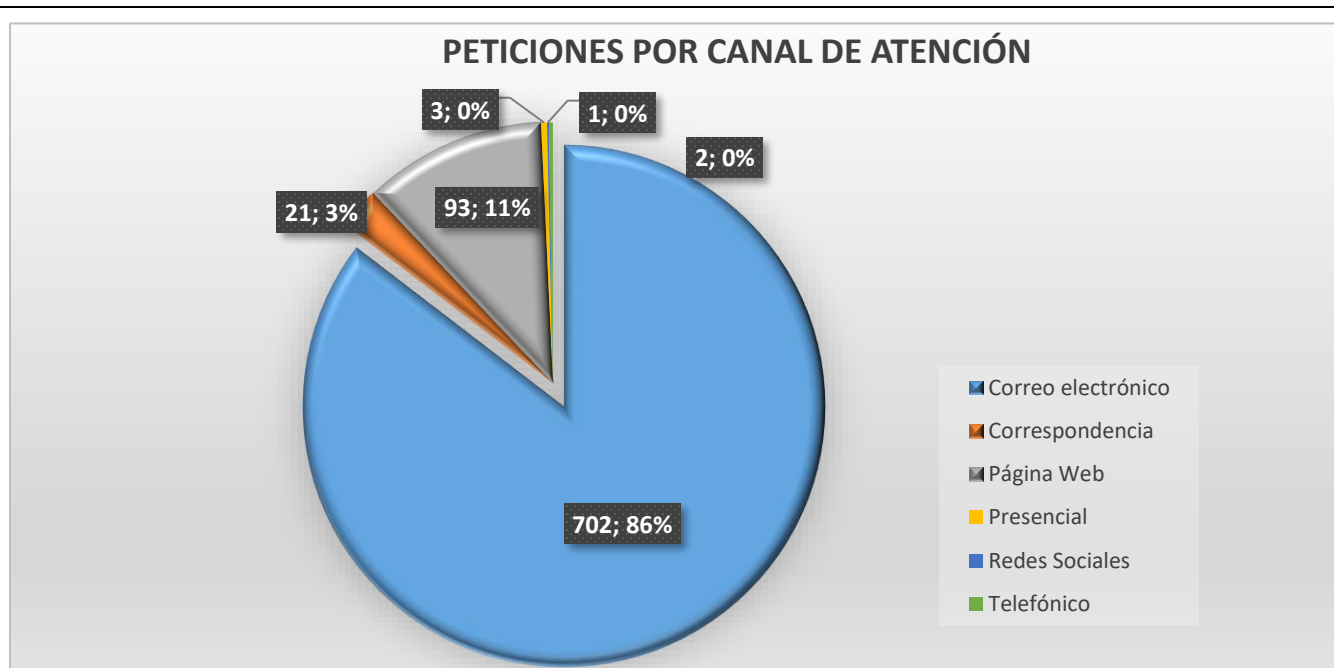


Fuente: Reporte Archivo Consolidado PQRDS 2022 - Elaboración Propia

Según lo reportado por aplicativo NEXURA, ingresaron 857 peticiones que una vez revisadas por el GIT de Atención al Ciudadano se depuraron determinando 36 peticiones como No PQRDS, quedando dentro del archivo de control 821 peticiones para el seguimiento.

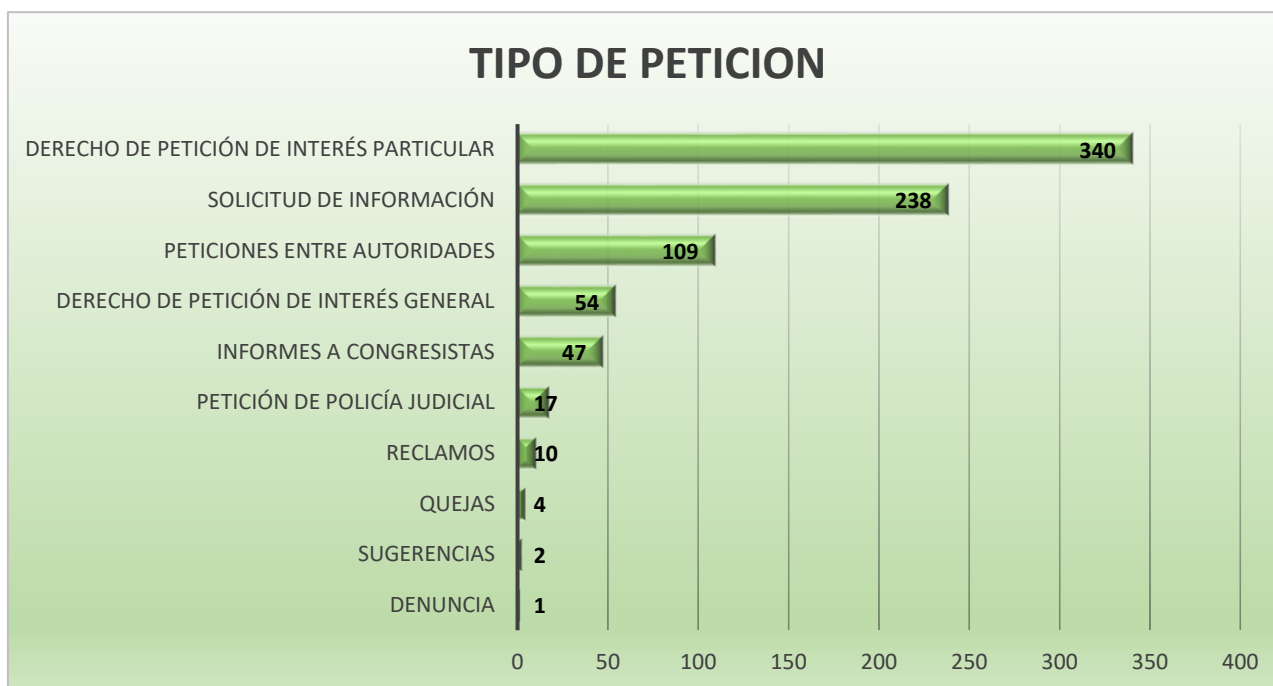
El canal de Correo Electrónico presenta 702 peticiones que corresponden al 86% (85% en el semestre anterior), seguido por el canal web con 93 peticiones que equivalen al 11%, siendo en la vigencia 2022 el correo electrónico canal más utilizado por los usuarios con una tendencia de aumento respecto a los periodos anteriores.

 AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO	INFORME	Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación:




Fuente: Reporte Archivo Consolidado PQRDS 2022 - Elaboración Propia

Las 821 peticiones reportadas en el archivo consolidado del GIT de Atención al Ciudadano se encuentran clasificadas como se presenta a continuación:



Fuente: Reporte Archivo Consolidado PQRDS 2022 - Elaboración Propia

 AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO	INFORME	Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación:

En el reporte correspondiente al segundo semestre de 2022, se encontró una (1) petición en estado “Sin respuesta”; la ART paso en términos de oportunidad, del 99,76% en el primer semestre de 2022 al **99,88% segundo semestre de 2022** así:



Fuente: Reporte Archivo Consolidado PQRDS 2022 - Elaboración Propia

Respecto a la Evaluación de la Satisfacción de los usuarios de PQRDS, en los informes trimestrales se reportan los resultados de los indicadores de los ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO – ANS y la Encuesta aplicada que evalúa atributos como Amabilidad de los Funcionarios de la Entidad, Agilidad en la Atención y Claridad en el lenguaje. Para la vigencia 2022, se reportan los siguientes resultados:

Amabilidad: 88%

Agilidad en la atención 88% y


Claridad en el Lenguaje 69%.

Estas calificaciones porcentuales se promediaron y arrojaron como resultado un porcentaje de satisfacción del 81,6%.

7.2 Revisión de Radicados y Evaluación de la Muestra:

De acuerdo a lo mencionado en la metodología del presente informe, se realiza la revisión de radicados así:


- a) Peticiones No Respondidas: Se observa una (1) Solicitud de Información recibida por canal correo electrónico, identificada con el radicado 20222300080552 con fecha de ingreso 12/12/2022 frente a la cual se evalúa lo siguiente: se revisó la petición asignada a la Oficina de Planeación la cual se encuentra en el aplicativo NEXURA respondida fuera de términos (36 días).

 AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO	INFORME	Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación:


Así las cosas, se evidencia incumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011, artículo 30, y la materialización del Riesgo 1 del Proceso de Servicio al Ciudadano y debilidades en la ejecución de actividades de control a cargo de la primera línea de defensa.

- b) Peticiones contestadas dentro de términos: De las 821 peticiones, se toma la siguiente muestra para verificar la calidad de respuestas, clasificación y canal de atención así:


Radicado	Canal	Tipología	Observaciones
20222300072572	Correo electrónico	Denuncia	Se observa denuncia remitida por ejecución de proyecto de Anorí del 08-11-2022. No se encuentra respuesta sino comunicación de fecha 30/11/2022 con la cual se informa ampliación de términos para dar respuesta. Se sugiere subir al aplicativo la respuesta generada al peticionario. Responsable: Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito -DSCI
20222300080742	Correo electrónico	Queja	Se observa queja sobre funcionario de la DSCI remitida como anónimo el 12-12-2022. No se encuentra respuesta sino comunicación de fecha 02/01/2023 con la cual se informa ampliación de términos para dar respuesta. Se sugiere subir al aplicativo la respuesta generada al peticionario. Responsable: DSCI
20222300081992	Correo electrónico	Queja	Se trata de un alcance a la queja 20222300080742, sobre la cual se responde que <i>se iniciará una investigación al respecto para lo que trasladará el caso al área correspondiente para estudio y las acciones pertinentes a que haya lugar</i> Se sugiere subir al aplicativo la gestión o acción implementada. Responsable: DSCI
20222300082232	Correo electrónico	Queja	Derecho de petición, clasificado como queja de acuerdo con su contenido. Se observa respuesta en términos y de fondo. Responsable: DSCI
20222300084152	Correo electrónico	Queja	Se observa alcance de denuncia remitida por ejecución de proyecto de Anorí del 08-11-2022 con radicado 20222300072572, remitida por la Personería Municipal.

 AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO	INFORME	Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación:

			<p>No se encuentra anexa a la respuesta, comunicación del operador mencionada en la misma.</p> <p>Se sugiere subir al aplicativo el complemento de la respuesta generada a la entidad peticionaria.</p> <p>Responsable: DSCI</p>
20222300042682	Correo electrónico	Reclamo	Petición asignada a C.R Bajo Cauca - Nordeste Antioqueño, respondida dentro de términos por la Subdirección de Gestión de la Información
20222300042732	Correo electrónico	Reclamo	Petición repetida (ingresó como traslado de diferentes remitentes), se observa respuesta por Nexura "...adjuntamos la respuesta emitida correspondiente a otros requerimientos radicados previamente con la misma petición bajo los consecutivos 20222300040242, 20222300040242 y 20222300040202".
20222300042842	Correo electrónico		
20222300043302	Correo electrónico	Reclamo	Petición trasladada por competencia a la UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN- UNP.
20222300048472	Correo electrónico	Reclamo	Se observa respuesta a reclamo de pago de subcontratista del municipio de Valdivia Antioquia (SGM 0253 2021). Se encuentra respuesta con soportes.
20222300049482	Correo electrónico	Reclamo	Se observa respuesta a reclamo con soportes, relacionada con proyectos del contrato 454 de 2018.
20222300057812	Correo electrónico	Reclamo	<p>Queja trasladada de Presidencia sobre incumplimiento del PNIS en el Meta. Se observa respuesta de la DSCI.</p> <p>Se observa la Nota: los peticionarios no dejan correo electrónico para enviar oficio de respuesta, se intenta contactar al celular 3115935570, sin embargo, no contestan.</p> <p>Es importante determinar si efectivamente los peticionarios recibieron la información y se sugiere que cuando como este caso, sea un traslado, se informe a la entidad que remitió la comunicación. No se observa oficio remitido a Presidencia.</p>
20222300060602	Correo electrónico	Reclamo	Reclamación presentada por beneficiarios del PNIS por calidad de insumos entregados. Se observa respuesta en la que se informa la gestión realizada por la supervisión.

 AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO	INFORME		Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL		Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno		Fecha de publicación:


20222300075712	Correo electrónico	Reclamo	<p>Reclamación presentada por beneficiarios del PNIS del municipio de Ituango,</p> <p>Se observa comunicación de ampliación de términos, no se encuentra respuesta definitiva generada a los peticionarios en el aplicativo Nexura.</p> <p>Se sugiere subir al aplicativo el complemento de la respuesta generada a la entidad peticionaria.</p> <p>Responsable: DSCI</p>
20222300082632	Correo electrónico	Reclamo	<p>Reclamo por pagos no realizados del proyecto <i>Construcción de puente vehicular sobre quebrada Urales, en la vía que conduce del Municipio de Tarazá al corregimiento de Guaimaro, departamento de Antioquia</i></p> <p>Se encuentra respuesta de la Subdirección de Infraestructura en el sentido de informarle al peticionario <i>“que se dio traslado por competencia mediante radicado No. 20224200135041 del 22 de diciembre de 2022 a la interventoría Consorcio Intervial Antioquia y al Consorcio Fondo Colombia en Paz 2019</i></p>
20222300078942	Correspondencia	Sugerencia	Comunicación clasificada como sugerencia, de la Alcaldía de Florencia: Se observa respuesta en el sentido de informar acerca de la Estrategia Nación-Territorio en la Subregión Cuenca Caguan y Piedemonte Caqueteño
20222300078982	Correspondencia	Sugerencia	<p>Sugerencias sobre la inclusión de jóvenes de la Subregión de Sierra nevada del Perijá al PDET.</p> <p>Se observa respuesta e invitación de parte de la CR Sierra nevada del Perijá</p>
20222300053162	Página Web	Derecho de Petición de Interés Particular	<p>Petición por priorización de iniciativa con el asunto. <i>SOLICITUD DE DOTACIÓN PARA FORTALECIMIENTO DE CASETA COMUNAL CORREGIMIENTO ZUNGO EMBARCADERO BARRIO PUEBLO NUEVO</i></p> <p>Se observa respuesta dentro de términos que finaliza con lo siguiente: <i>“la ART no cuenta con recursos para la priorización de la misma en la presente vigencia.”</i></p>
20222300074012	Página Web	Derecho de Petición de Interés General	<p>Se trata de una queja por no pago de honorarios por Diseños estructurales de los puentes colgantes peatonales CUASAMBI, EL VERDE y CUCARACHERA ubicados en el municipio de Barbacoas Departamento de Nariño. REFERENCIA: CONTRATO No. SGM 0249 2021.</p> <p>En la respuesta se informa del traslado de la solicitud al contratista por parte del interventor y <i>“se informa que se han dado instrucciones desde la</i></p>

 AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO	INFORME	Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación:

			<p><i>supervisión del contrato de interventoría SGM 0252 de 2021 - MAB Ingeniería de Valor para que la situación advertida sea verificada durante el proceso de cierre y elaboración del informe final para la liquidación del contrato.</i></p> <p>Se observa que no corresponde a una petición de interés general² sino de interés particular.³</p> <p>Responsable: GIT Relacionamento Estado Ciudadano</p>
20222300054252	Correo electrónico	Solicitud de Información	Se observa solicitud de información general sobre ZOMAC – Obras por Impuestos, respondida en términos de oportunidad y de fondo.
20222300046462	Página Web	Peticiones entre Autoridades	<p>Usuario Solicita saber si el corregimiento Bolivar pradera valle se encuentra incluido en los PDET / Obras por Impuestos. Se observa respondida en términos y de fondo.</p> <p>Se observa que no corresponde a petición entre autoridades, sino una petición de interés general teniendo en cuenta que el peticionario pertenece a una Junta de Acción Comunal.</p> <p>Responsable: GIT Relacionamento Estado Ciudadano</p>
20222300046292	Correo electrónico	Peticiones entre Autoridades	<p>Petición de información de Congresista de fecha 22/07/2022.</p> <p>Se observa comunicación para solicitar a peticionario ampliación de términos.</p> <p>No se observa respuesta final remitida al peticionario en el aplicativo NEXURA.</p> <p>Responsable: DPGI</p>
20222300054702	Correo electrónico	Derecho de Petición de Interés Particular	Se observa que no corresponde a petición de interés particular, sino que se trata de una Petición de Interés General presentada por representante de <i>Grupos Motor de SUBREGIÓN SIERRA NEVADA, SERRANÍA DEL PERIJÁ</i> . Respondida en términos y de fondo por la Subdirección de Fortalecimiento Territorial

² **Petición en interés general:** Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.

³ **Petición en interés particular:** Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.

 AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO	INFORME	Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación:


			Responsable: GIT Relacionamento Estado Ciudadano
20222300062362	Correo electrónico	Peticiones entre Autoridades	Petición de Contraloría de Bogotá frente a la actualización de información en página web de funcionarios. Se observa atendida la solicitud en términos de Ley.
20222300076052	Página Web	Peticiones entre Autoridades	Petición de funcionaria de Fiscalía solicitando Acta conformación comisión de personal. Se observa atendida la solicitud en términos de Ley.

Fuente: Aplicativo NEXURA – elaboración Propia

7.3. Implementación de acciones de mejora del proceso de Servicio al Ciudadano

Partiendo de las oportunidades de mejora y recomendaciones del informe correspondiente al semestre inmediatamente anterior, se encuentra lo siguiente:

RECOMENDACIONES – OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACCIONES IMPLEMENTADAS
Se sugiere que, en el Informe de gestión trimestral, en la parte del reporte de Solicitudes de información pública y el Registro Público de Derechos de Petición, se incluya <i>el tiempo de respuesta a cada solicitud</i> , de acuerdo con lo mencionado en el Decreto 103 de 2015. Art. 52 numeral 3, y se precise sobre si se presentaron en el periodo <i>solicitudes en las que se negó el acceso a la información</i> .	Se incluyó en la plantilla de informe la columna “frente al reporte de solicitudes llamada: <i>Días transcurridos para la Respuesta</i> ”.
Se sugiere que el GIT de Relación Estado Ciudadano como Segunda Línea de Defensa, en el ejercicio de las actividades de monitoreo y Función de Aseguramiento, cuando se presenten las desviaciones o incumplimientos a las políticas de operación del proceso por parte de la primera Línea de Defensa, se solicite la documentación de acciones correctivas a los responsables y remitir el Plan de Mejoramiento correspondiente al GIT de Control Interno para su seguimiento	Se generaron los memorandos solicitando las justificaciones a quienes dentro de los seguimientos se evidenció que han respondido fuera de términos; para el caso de las peticiones fuera de términos del semestre anterior, la Oficina Jurídica implementó la acción de mejora informada al GIT de Control Interno. Desde la CR Pacífico Frontera Nariñense no se remitieron las acciones de mejora a implementar, no obstante, se inició la investigación disciplinaria correspondiente.
Es importante al momento del registro en el aplicativo o cuando se realice el traslado de una petición clasificada o radicada como queja por el peticionario, documentar la justificación de la reclasificación según el análisis realizado, no obstante, lo mencionado en el Art 55 de la Ley 190 de 1995, se precisa tener en cuenta que las peticiones relacionadas con Quejas se deben incluir en la presentación del Informe a la Alta Dirección referido en el Artículo 543 de la misma norma. El Artículo 22 de la Ley 1755 de 2015 menciona que “ <i>las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera</i>	Se trabajó un ajuste a la versión actual del procedimiento, sin embargo, no se ha publicado. Por lo cual continua pendiente para ajustar y se incluye en las recomendaciones de este periodo.

 AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO	INFORME	Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación:


<p>de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.” (Negrilla fuera de texto), por lo cual se sugiere incluirlo en las políticas de operación del procedimiento de PQRDS PD-SC-01. V6</p>	
<p>Se sugiere que sea presentado o remitido a la Alta Dirección un Informe ejecutivo de Gestión de PQRDS reportando las alertas sobre las situaciones identificadas del aspecto clave de éxito del Mapa de Aseguramiento (Gestión de PQRDS), en cumplimiento a la metodología de Líneas de defensa de la ART y teniendo en cuenta lo mencionado en el Art 54 de la Ley 190 de 1995 y en el Decreto 2232 de 1995 Artículos 84 y 95.</p>	<p>Se presentó con los informes reporte ejecutivo a Secretaría General, no obstante, en cumplimiento de las responsabilidades determinadas en las Líneas de Defensa, es importante que se presenten las alertas a la Línea Estratégica. Las alertas deben referirse a las situaciones que producto del seguimiento se evidencian desde la Segunda línea de defensa</p>
<p>Se recomienda que, en los casos de denuncias presentadas por la ciudadanía, se deben definir los pasos a seguir y además de dar respuesta, se debe informar al peticionario sobre el trámite de su denuncia al interior de la entidad y remitirla al área competente encargada de adelantar las investigaciones necesarias para determinar si se presentaron actuaciones irregulares o indebidas, así como la competencia o responsabilidad de la ART en los hechos presentados. Al respecto debe darse claridad en los documentos de apoyo del proceso y comunicarlos o socializarlos a las diferentes dependencias de la ART.</p>	<p>Se trabajó un ajuste a la versión actual del procedimiento, sin embargo, no se ha publicado. Por lo cual continua pendiente para este periodo.</p>

8. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

A continuación, se relacionan los HALLAZGOS identificados con la letra “H” y las OBSERVACIONES identificadas con la letra “O”

Nº	TIPO	DESCRIPCIÓN
01	H	<p>Se evidencia incumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011, artículo 30, y la materialización del Riesgo 1 “<i>Posible afectación económica o reputacional por omitir o dar respuesta fuera de términos a las PQRSD radicadas por los peticionarios, debido al desconocimiento de la Normatividad y/o carencia de vocación de servicio por parte de los delegados o responsables para el trámite de las PQRSD</i>”, asociado según lo informado, a debilidades en el traslado de la petición entre dependencias.</p> <p>Responsables: GIT Relación Estado Ciudadano – Oficina de Planeación - DIPRO</p>
02	H	<p>Se evidencia que en los siguientes radicados, no se encuentra respuesta a la petición sino, comunicación con la cual se informa ampliación de términos para dar respuesta al peticionario; esto, sin que a la fecha se haya cargado al aplicativo NEXURA la respuesta efectivamente generada a los peticionarios: 20222300072572, 20222300080742, 20222300081992, 20222300084152, 20222300075712 a cargo de la DSCI y radicado 20222300046292 a cargo de la DPGI.</p> <p>Lo anterior incumpliendo lo mencionado en el parágrafo⁴ del art. 14 de la ley 1755 de 2015 y podría generar la materialización del Riesgo 1 y quejas por mal servicio o acciones de Tutela a la ART.</p>

⁴ 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 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

 AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO	INFORME	Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación:

		Responsables: DSCI, DPGI y GIT Relación Estado Ciudadano
03	O	<p>Dentro de la muestra se observa inadecuada clasificación de las PQRDS con radicados 20222300074012, 20222300046462 y 20222300054702. La inadecuada clasificación vislumbra falta de claridad en los conceptos de tipologías establecidas en la Estrategia Servicio al Ciudadano DE-SC-01.V3.</p> <p>Responsable: GIT Relación Estado Ciudadano</p>


9. RECOMENDACIONES

- ✓ Se sugiere que el GIT de Relación Estado Ciudadano como Segunda Línea de Defensa, en el ejercicio de las actividades de monitoreo y Función de Aseguramiento, cuando se presenten las desviaciones o incumplimientos a las políticas de operación del proceso por parte de la primera Línea de Defensa, se solicite la documentación de acciones correctivas a los responsables y remitir el Plan de Mejoramiento correspondiente al GIT de Control Interno para su seguimiento. (Especialmente en el caso de las peticiones no respondidas en términos de Ley).
- ✓ Se recomienda que se incluya en los seguimientos o controles del proceso, la revisión de las respuestas de las peticiones en su contenido de manera que se puedan identificar situaciones en las cuales no se responde al peticionario con justificación de ampliación de términos, toda vez que se dan por respondidas y pueden continuar sin una respuesta efectiva al peticionario. Adicionalmente, es pertinente incluir en el procedimiento el proceder en estos casos para que, si la respuesta se genera por el aplicativo ORFEO en razón a que no pueden generarse dos respuestas en fechas diferentes, los usuarios o responsables conozcan cómo se incluiría en el aplicativo NEXURA.
- ✓ Se sugiere capacitar en jornadas de inducción o reinducción a los responsables y delegados en los temas relacionados con el procedimiento de PQRDS, incluyendo políticas del proceso (Resoluciones / circulares), guías, estrategia Renovarte, protocolo de atención, mapa de riesgos y casos prácticos.
- ✓ Se sugiere que sea presentado o remitido a la Alta Dirección un Informe ejecutivo de Gestión de PQRDS reportando las alertas sobre las situaciones identificadas del aspecto clave de éxito del Mapa de Aseguramiento (Gestión de PQRDS), en cumplimiento a la Metodología de Líneas de defensa de la ART y teniendo en cuenta lo mencionado en el Art 545 de la Ley 190 de 1995 y en el Decreto 2232 de 1995 Artículos 86 y 97. El mismo debe precisar las peticiones relacionadas con Quejas o denuncias.
- ✓ Teniendo en cuenta que no se implementó formalmente la mejora del procedimiento informada al GIT de Control Interno, se recuerda que el Artículo 22 de la Ley 1755 de 2015 menciona que “las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.” (Negrilla fuera de texto), por lo cual se sugiere incluirlo en las políticas de operación del procedimiento de PQRDS PD-SC-01. V6.

⁵ “...informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.” (Subrayado fuera de texto)

⁶ Son funciones de las dependencias de quejas y reclamos: a) Las contempladas de los artículos 49, 53 y 54 de la Ley 190/95;

⁷ “...presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.”

 AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO	INFORME	Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación:


- ✓ Se recomienda nuevamente que, en los casos de denuncias presentadas por la ciudadanía, se deben definir los pasos a seguir y además de dar respuesta, se informe al peticionario sobre el trámite de su denuncia al interior de la entidad y remitirla al área competente encargada de adelantar las investigaciones necesarias para determinar si se presentaron actuaciones irregulares o indebidas, así como la competencia o responsabilidad de la ART en los hechos presentados. Al respecto debe darse claridad en los documentos de apoyo del proceso y comunicarlos o socializarlos a las diferentes dependencias de la ART.
- ✓ Se sugiere actualizar la Carta de Trato Digno y publicarla firmada por el Representante Legal de la Agencia.
- ✓ Se sugiere que el informe del GIT de Relación Estado Ciudadano como segunda línea de defensa a la Alta Dirección (Línea Estratégica) incluya el análisis de efectividad de los canales de PQRDS con base en encuestas de satisfacción aplicadas por periodo, atendiendo el lineamiento número 15.4 de la matriz de evaluación del Sistema de Control interno de la ART.
- ✓ Se recomienda hacer una revisión de las peticiones a cargo de la DSCI direccionadas durante el periodo evaluado para verificar si efectivamente se ha dado contestación a los peticionarios.
- ✓ Es muy importante para todos los procesos de desvinculación de la ART, incluir en el formato "PAZ Y SALVO RETIRO DE FUNCIONARIOS" FM-TH-01, la verificación y entrega sin novedad de las responsabilidades de los usuarios con el aplicativo NEXURA, con el visto bueno del administrador del aplicativo.

10. CONCLUSIONES

Se encontró que, de las 821 peticiones recibidas en la ART, reportadas en el consolidado del GIT de Relación Estado Ciudadano en el segundo semestre de 2022, se atendieron de manera oportuna el **99,88%** considerando que una petición se respondió fuera de los términos de ley, lo cual mantiene el porcentaje de atención oportuna por debajo del 100%.

Por lo anterior, es necesario insistir en la aplicación de los lineamientos internos con el fin de minimizar situaciones como las descritas en el numeral 8 del presente informe, implementar las acciones de mejora pertinentes y atender las recomendaciones generadas por el GIT de Control Interno.

11. FIRMAS RESPONSABLES

Auditor:	Vo. Bo.
	
NOMBRE: MARISOL GUTIERREZ HERNANDEZ CARGO: Contratista GIT Control Interno	NOMBRE: DAIRO VLADIMIR COY CRUZ CARGO: Coordinador GIT de Control Interno
FECHA DE INFORME:	Febrero 16 de 2023