

Nº DE INFORME	5.3.2
TIPO DE INFORME	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN 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 canales 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	
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el cumplimiento a lo dispuesto en la normatividad vigente frente a la gestión de las peticiones radicadas en la ART del primer semestre de 2023 y determinar la oportunidad de respuesta a las mismas. • Realizar seguimiento a la implementación de acciones de mejora de acuerdo a las recomendaciones del informe de seguimiento correspondiente al semestre anteriormente evaluado. 	
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 1º de enero y el 30 de junio de 2023.	
4. CRITERIOS (NORMATIVIDAD)	
<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de Colombia - Art. 23. "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". • Decreto 2232 de 1995. Art. 8º.- Funciones de las dependencias de quejas y reclamos; Art. 9º. - Actividades del jefe. <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. ✓ 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. ✓ 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. • Decreto 2623 de 2009- Sistema Nacional de Servicio al ciudadano. Art.12. Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano. 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. • Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción. Art. 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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 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*
- DE-SC-01.V3 *Estrategia Servicio al Ciudadano*
- Proceso Servicio al Ciudadano CP-SC-09. V3

5. PERSONAL ENTREVISTADO

Luis Fernando Moreno – GIT Relacionamiento Estado Ciudadano

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.

6. METODOLOGÍA

Para cumplir con los objetivos, se solicitó al Coordinador del Grupo Interno de Trabajo Relación Estado Ciudadano el archivo Consolidado de control de PQRDS con las peticiones recibidas en el primer semestre de 2023; con base en esta información se realizó el análisis y se hizo el comparativo con el periodo anterior (segundo semestre de 2022).

Para efectos de la revisión de respuestas, se tuvo en cuenta el reporte de respuestas de PQRDS por dependencia en el primer semestre y a partir de los radicados no respondidos o fuera de términos se tomó la muestra; se revisó a partir de una muestra, las peticiones clasificadas con tipologías que no corresponden a lo indicado en la normatividad ni en el documento de Estrategia de Servicio al Ciudadano de la ART, así como las clasificadas como “denuncias, reclamos y/o quejas”.

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 Verificación Normativa.

7.1.1 Mecanismos de atención y Gestión de PQRDS

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



En el mismo, 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/#/es/page/Atencion-y-Servicios-a-la-Ciudadania>

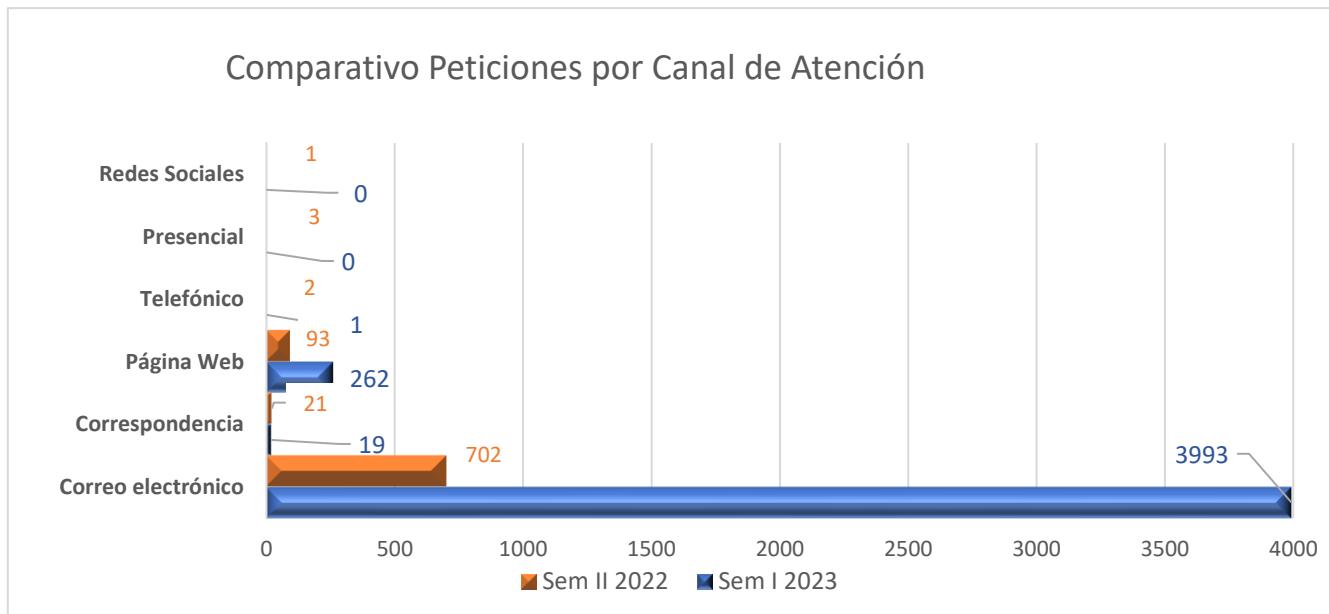
Accesos Rápidos:

	<u>Chat</u> : En el periodo no se reportan peticiones por este canal, ni por Redes Sociales.
	<u>Videollamada</u> : No se presentaron en el periodo evaluado.
	<u>Preguntas frecuentes</u> : 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 PQRSD: enlace en el cual los ciudadanos pueden radicar sus solicitudes; en el periodo se registraron 262 peticiones por este canal, es decir el 6% del total de peticiones registradas en el periodo evaluado.
	<u>Calendario de eventos</u> : No se encuentran eventos programados. Se observa el enlace a redes sociales de la ART.
	<u>Glosario</u> : Contiene 23 conceptos: CSIVI, Núcleo Veredal, PAA, PART, PBIS, PDET, PMA, PNIS, PTRRM, RS, SIG, SIIF, SIMCI, ZVTN y GM. ZOMAC, RRI, UNODC, DNP, FCP, FCS, IPM, PMTR.
	<u>Carta de trato Digno</u> : Se encuentra documento firmado por el Director de la ART actualizado.
	<u>Informes</u> : Se observan los informes de Gestión del GIT de Relacionamiento Estado Ciudadano publicados con corte trimestral de la vigencia 2023.
	<u>Sedes y horarios de atención</u> : se encuentra la información de sedes y contactos telefónicos de las diferentes dependencias de la ART. En el canal de correspondencia se registraron 19 peticiones en el periodo evaluado, no se registraron peticiones por el canal presencial.

 Notificaciones Judiciales	<p>El registro de las notificaciones judiciales se encuentra a cargo de la Oficina Jurídica. Se tiene el link del correo: notificacion@renovacionterritorio.gov.co.</p> <p>Se encuentra el correo de enlace al ciudadano enlaceciudadano@renovacion.gov.co. Por el canal de correo electrónico se recibieron 3993 peticiones, haciendo claridad que no todas se allegaron directamente por los ciudadanos o usuarios al correo mencionado sin embargo como menciona el procedimiento todas ingresan al correo de enlace al ciudadano para ser posteriormente clasificadas e ingresadas al sistema de PQRDS.</p>
 Línea de atención al ciudadano	<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 un (1) registro por este canal dentro del semestre evaluado.</p>

Fuente: <https://www.renovacionterritorio.gov.co/#/es/page/Atencion-y-Servicios-a-la-Ciudadania>

Durante el primer semestre de 2023 se presentaron **4.275** peticiones (420% más que el periodo anterior con 821 peticiones), observando que el canal más usado en el periodo evaluado fue el correo electrónico, siendo en la vigencia 2023 el canal con una tendencia de aumento respecto a los periodos anteriores y que corresponde al 93,4% del total de las peticiones.

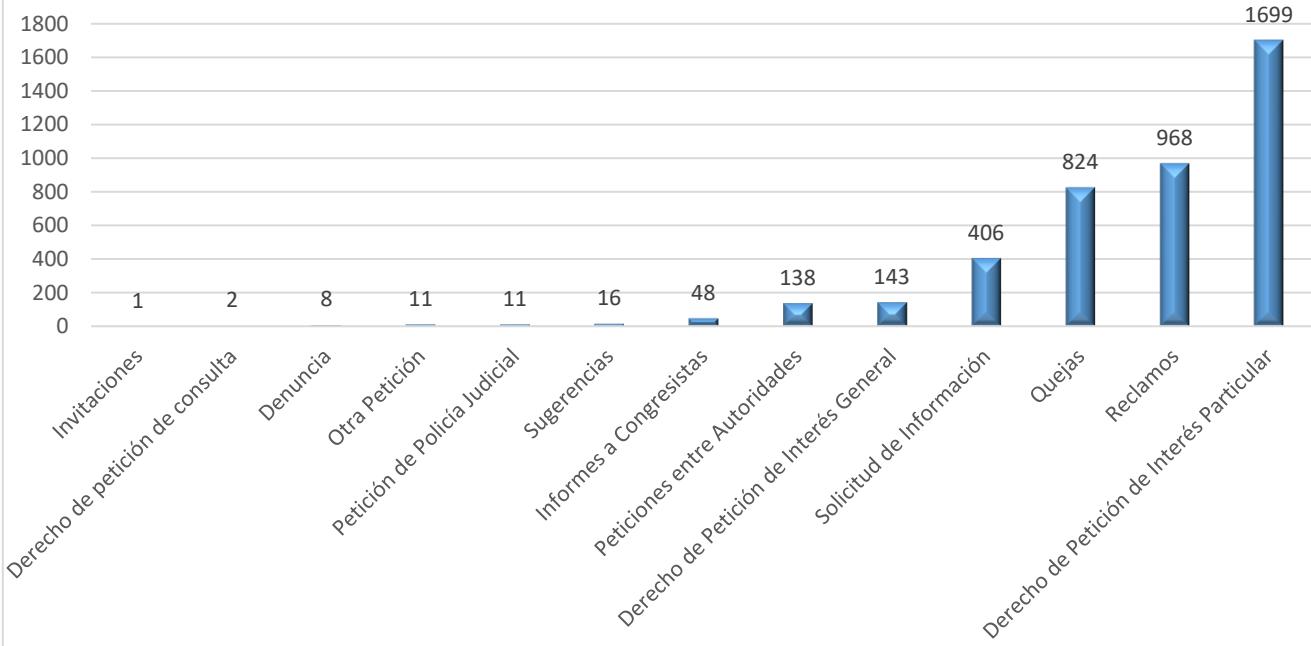


Fuente: Archivo Excel BBDD_1er SEMESTRE 2023 – GIT Relación Estado Ciudadano. Elaboración Propia

Las peticiones se presentan en el archivo de control del GIT de Relación Estado Ciudadano clasificadas como se encuentra en el siguiente gráfico, no siendo claro a qué corresponde la tipología “Otras Peticiones” considerando que en ni la normatividad ni en el documento DE-SC-01.V3 *Estrategia Servicio al Ciudadano - numeral 3 Definiciones, términos y referencia normativa*, del proceso de Servicio al ciudadano, se encuentra referido como tipología; las peticiones deben estar clasificadas debidamente con el fin de atenderlas en los tiempos que indican las normas. Es necesario analizar tal situación con el fin de determinar si lo anterior obedece al desconocimiento de los funcionarios en cuanto al proceso

y normatividad y/o uso del sistema de radicación de PQRDS con el fin de generar las acciones de mejora efectivas.

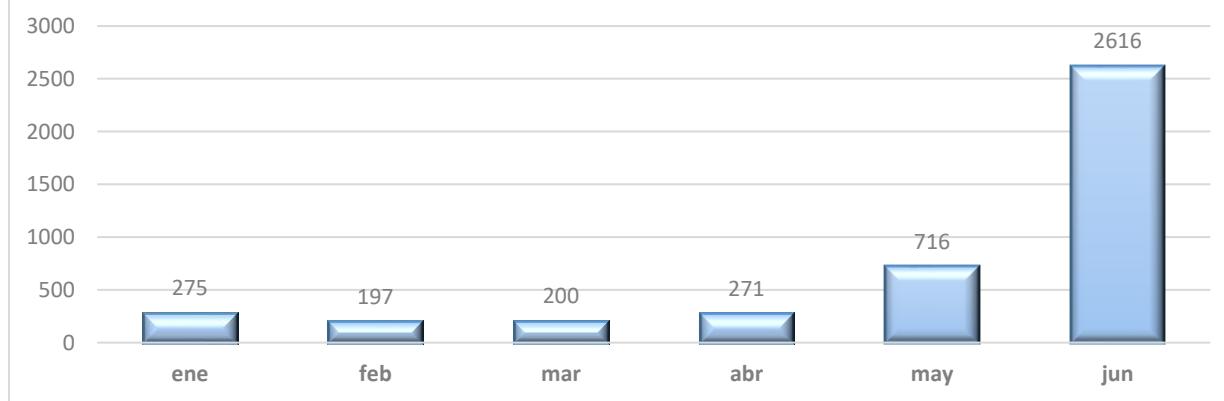
Peticiones por Tipología 1er Semestre 2023



Fuente: Archivo Excel BBDD_1er SEMESTRE 2023 – GIT Relación Estado Ciudadano. Elaboración Propia

Las peticiones por mes se observan radicadas así:

Peticiones por mes 1er semestre 2023

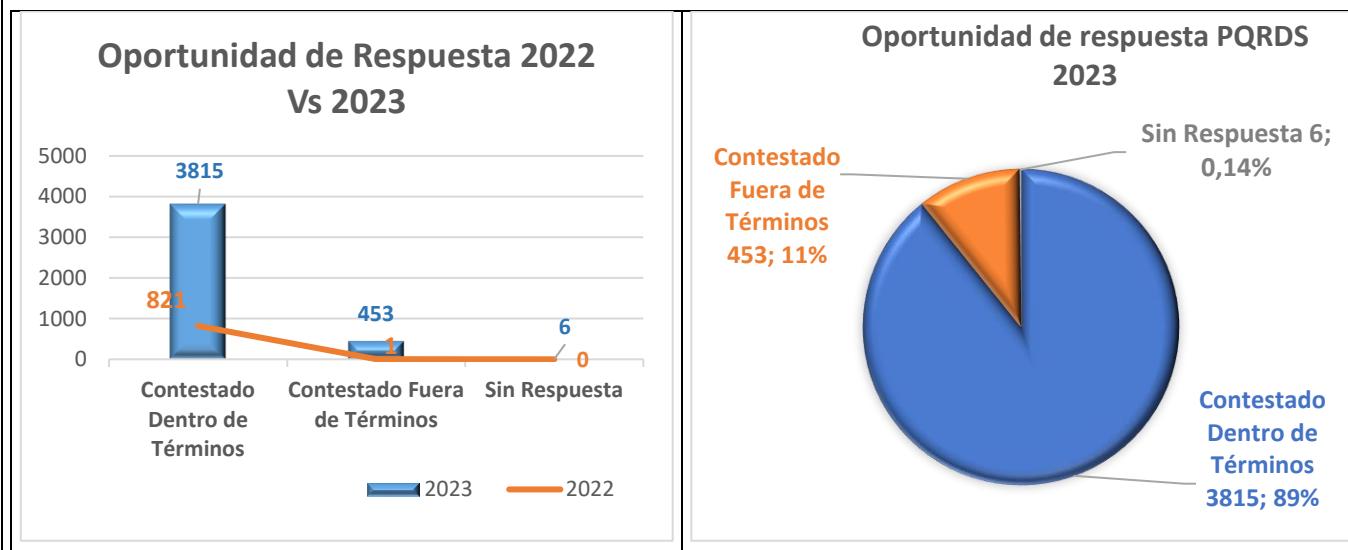


Fuente: Archivo Excel BBDD_1er SEMESTRE 2023 – GIT Relación Estado Ciudadano. Elaboración Propia

Con lo anterior, se observa un aumento de 2.6 veces en la cantidad de peticiones radicadas (265%) en el mes de mayo respecto al mes anterior, y un aumento considerable del 365% en el mes de junio respecto al mes de mayo, lo cual se sugiere analizar y determinar causas, si es posiblemente por

inadecuada clasificación y radicación de peticiones en el sistema de PQRDS o peticiones específicas que ameriten una acción preventiva y/o correctiva de parte de la Agencia.

En el reporte correspondiente al primer semestre de 2023, se encontraron 6 peticiones sin responder y 453 respondidas fuera de términos”; la ART paso en términos de oportunidad, del **99,88%** en el segundo semestre de 2022 al **89,23% segundo semestre de 2023** así:



Fuente: Archivo Excel BBDD_1er SEMESTRE 2023 – GIT Relación Estado Ciudadano. Elaboración Propia

A continuación se observa el cumplimiento e incumplimiento de las dependencias frente a la oportunidad de respuesta a las Peticiones del periodo:

Dependencia	Dentro de Términos	Fuera de Términos	Sin Respuesta	ND	Total Peticiones
C.R Catatumbo	1				1
C.R Pacifico Frontera Nariñense	3				3
C.R Putumayo	2	1			3
C.R Sierra Nevada Perijá	1				1
C.R Tolima	1				1
Dirección de Estructuración y Ejecución de Proyectos	58				58
Dirección de Información y Prospectiva	30	1			31
Dirección de Programación y Gestión para la Implementación	88	1			89
Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito	3180	436	6	1	3623
Dirección General	2				2
G.I.T Contratación de Funcionamiento	1				1
G.I.T de Relación Estado - Ciudadano	75	3			78
G.I.T Talento Humano	313	5			318
Oficina Asesora de Planeación	37	1			38

Oficina Asesora Jurídica	21	3			24
Oficina de Comunicaciones	2				2
Secretaría General		2			2
Total general	3815	453	6	1	4275

Fuente: Archivo Excel BBDD_1er SEMESTRE 2023 – GIT Relación Estado Ciudadano. Elaboración Propia

Lo anterior evidencia incumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011 artículos 5, 7, 13 y 14, y la materialización del Riesgo 1 del Proceso de Servicio al Ciudadano, así como debilidades en la ejecución de actividades de control a cargo de la primera línea de defensa.

Respecto a la Evaluación de la Satisfacción de los usuarios de PQRDS, en los informes trimestrales del periodo evaluado se reportan los resultados de los indicadores y la Encuesta aplicada que evalúa atributos como Amabilidad, Agilidad en la Atención y Claridad en el lenguaje; por trimestre se reportan los siguientes resultados:

Atributo	Promedio de satisfacción 1er Trimestre 2023	Promedio de satisfacción 2o Trimestre 2023
Amabilidad	86,80%	89,1%
Agilidad en la atención	80,71%	79,7%
Claridad en el Lenguaje	68,02%	65,7%
Porcentaje de satisfacción	78,51%	78,2%

Fuente: Informes trimestrales GIT Relación Estado Ciudadano 2023

7.1.2 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 encuentran los siguientes 11 radicados sin responder en el periodo caracterizados así:

Radicado	Canal	Tipología	Responsable	Observaciones
20232300060002	Correo electrónico	Derecho de Petición de Interés Particular	Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito -DSCI	Sin responder a la fecha de la revisión (Agosto 15 de 2023)
20232300061022	Correo electrónico	Reclamos	Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito -DSCI	Sin responder a la fecha de la revisión (Agosto 15 de 2023)
20232300074922	Correo electrónico	Quejas	Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito -DSCI	Petición con Ingreso a NEXURA el 26/06/2023. Respondida a los 31 días hábiles.
20232300075012	Correo electrónico	Derecho de Petición de Interés Particular	Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito -DSCI	Petición con Ingreso a NEXURA el 26/06/2023. Sin responder a la fecha de la revisión (Agosto 15 de 2023).
20232300076112	Correo electrónico	Derecho de Petición de Interés Particular	Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito -DSCI	Petición con Ingreso a NEXURA el 27/06/2023. Sin



				responder a la fecha de la revisión (Agosto 15 de 2023).
20232300076472	Correo electrónico	Derecho de Petición de Interés Particular	Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito -DSCI	Petición con Ingreso a NEXURA el 27/06/2023. Sin responder a la fecha de la revisión (Agosto 15 de 2023).

Fuente: Archivo Excel BBDD_1er SEMESTRE 2023 – GIT Relación Estado Ciudadano. Elaboración Propia

- b) **Peticiones contestadas fuera de términos:** Se encuentran 453 peticiones respondidas fuera de los términos de Ley clasificadas de la siguiente manera sobre la cual se revisa una muestra de 9 radicados:

Tipología Peticiones respondidas fuera de términos	
Denuncia	2
Derecho de Petición de Interés General	26
Derecho de Petición de Interés Particular	214
Informes a Congresistas	10
Otra Petición	2
Petición de Policía Judicial	1
Peticiones entre Autoridades	26
Quejas	28
Reclamos	123
Solicitud de Información	19
Sugerencias	2
Total general	453

Fuente: Archivo Excel BBDD_1er SEMESTRE 2023 – GIT Relación Estado Ciudadano. Elaboración Propia

Dependencias Responsables de Peticiones respondidas fuera de términos	
C.R Putumayo	1
Dirección de Información y Prospectiva - DIPRO	1
Dirección de Programación y Gestión para la Implementación. DPGI	1
Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito DSCI	436
G.I.T de Relación Estado - Ciudadano	3
G.I.T Talento Humano	5
Oficina Asesora de Planeación	1
Oficina Asesora Jurídica	3
Secretaría General	2
Total general	453

Fuente: Archivo Excel BBDD_1er SEMESTRE 2023 – GIT Relación Estado Ciudadano. Elaboración Propia

Peticiones respondidas fuera de términos 2º semestre de 2023																						
Radicado	Canal	Tipología	Observaciones																			
20232300043012	Correo electrónico	Denuncia	Denuncia dirigida a la Oficina Jurídica con fecha 25 de mayo, sobre la cual en el archivo consolidado de PQRDS del semestre, se observa que la fecha de respuesta determinada es 16 de junio y la petición se encuentra respondida el 13 de junio. Se observa un error de digitación en el archivo Excel por lo cual se deduce que se reporta como "fuera de términos"																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>Fecha de ingreso</th> <th>Canal de Atención</th> <th>Recibida y / o atendida en</th> <th>Radicado de Ingreso</th> <th>Clasificación de la PQRSD</th> <th>Autorización Respuesta</th> <th>Fecha Radicado de Respuesta</th> <th>Número Radicado de Respuesta</th> </tr> <tr> <td>25/05/2023</td> <td>Página Web</td> <td>Nivel central</td> <td>20232300043012</td> <td>Denuncia</td> <td>Correo electrónico</td> <td>13/06/2023</td> <td>2023230005101</td> </tr> </table>							Fecha de ingreso	Canal de Atención	Recibida y / o atendida en	Radicado de Ingreso	Clasificación de la PQRSD	Autorización Respuesta	Fecha Radicado de Respuesta	Número Radicado de Respuesta	25/05/2023	Página Web	Nivel central	20232300043012	Denuncia	Correo electrónico	13/06/2023	2023230005101
Fecha de ingreso	Canal de Atención	Recibida y / o atendida en	Radicado de Ingreso	Clasificación de la PQRSD	Autorización Respuesta	Fecha Radicado de Respuesta	Número Radicado de Respuesta															
25/05/2023	Página Web	Nivel central	20232300043012	Denuncia	Correo electrónico	13/06/2023	2023230005101															
Responsable: GIT Relación Estado Ciudadano.																						
20232300022682	Correo electrónico	Denuncia	Denuncia asignada a Secretaría General por NEXURA pero respondida por el GIT de Relación Estado Ciudadano. Presenta un día fuera de términos la respuesta emitida.																			
Responsable: GIT Relación Estado Ciudadano.																						
20232300017052	Correo electrónico	Derecho de Petición de Interés Particular	Petición radicada el 6/03/2023 con fecha de vencimiento 28/03/2023, respondida el 29/03/2023. Presenta un día fuera de términos la respuesta emitida. Responsable: Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito -DSCI																			
20232300044412	Correo electrónico	Derecho de Petición de Interés Particular	Se observa petición trasladada de Presidencia, se observan al final de la comunicación citada en el asunto "Derecho de Petición" dos puntos con el título "Solicitamos". No se encuentra firmada sin embargo se cita el nombre cedula y correo del peticionario, así como los correos a los cuales solicita se envíe copia de la respuesta. Se encuentra respuesta fuera de términos dos días, y la misma refiere resumidamente, que no se encuentra plenamente identificado el solicitante y se solicita informal el objeto de la petición. Responsable: Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito -DSCI																			
20232300040442	Correo electrónico	Informes a Congresistas	Solicitud radicada en NEXURA el 23/05/2023 con fecha de vencimiento 30/05/2023, respondida el 2/06/2023, es decir 3 días posteriores a la fecha señalada en la petición (5 días). Responsable: Secretaría General – GIT Contratos																			
20232300011282	Correo electrónico	Peticiones entre Autoridades	Solicitud radicada en NEXURA el 13/02/2023 con fecha de vencimiento 6/03/2023, respondida el 7/03/2023, es decir 1 día posterior a la fecha de vencimiento. Responsable: GIT Relación Estado Ciudadano																			
20232300035602	Correo electrónico	Quejas	Queja radicada en NEXURA el 08/05/2023 con fecha de vencimiento 30/05/2023, respondida el 31/06/2023, es decir pasado 1 día del vencimiento.																			

			Responsable: Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito -DSCI
20232300059562	Correo electrónico	Reclamos	<p>Reclamo Operadores PNIS radicado en NEXURA el 17/06/2023 con fecha de vencimiento 11/07/2023, respondida el 12/07/2023, es decir pasado 1 día del vencimiento.</p> <p>Responsable: Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito -DSCI</p>
20232300035642	Página Web	Solicitud de Información	<p>Solicitud radicada en NEXURA el 8/05/2023 con fecha de vencimiento 23/05/2023, respondida el 24/05/2023, es decir 1 día posterior a la fecha de vencimiento.</p> <p>Responsable: Oficina de Planeación</p>

Fuente: Archivo Excel BBDD_1er SEMESTRE 2023 – GIT Relación Estado Ciudadano. Aplicativo NEXURA - Elaboración Propia

De lo anterior, se observó que:

1. Se radicaron 10 peticiones de Informes a Congresistas respondidos fuera de los términos indicados en la ley 5^a de 1992 art. 258², lo cual podría generar sanciones a la ART de acuerdo a lo señalado en el Art. 259³ de la norma citada.
2. De las 453 peticiones respondidas fuera de términos, 300 se respondieron entre 1 y 2 días posteriores a la fecha de vencimiento; 81 entre 3 y 5 días; 34 entre 6 y 9 días y 37 entre 11 y 35 días. Al respecto es preciso mencionar que el art. 14 de la ley 1437 de 2011 menciona 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 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.* Es necesario implementar los correctivos para que se implemente lo referido en caso tal que la petición no pueda resolverse dentro de los términos y de este modo evitar la materialización de riesgos del Proceso de Servicio al Ciudadano y Tutelas a la Entidad por falta de atención a los términos de respuesta descritos en la norma.

Es preciso mencionar que de acuerdo con el artículo 22⁴ del Decreto 1437 de 2011 *Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones*, se debe garantizar la atención de las peticiones y el buen funcionamiento, es decir atender el 100% de las peticiones dentro de los términos de Ley, sin excepción, y proceder de acuerdo con los lineamientos y procedimientos del Proceso de Servicio al Ciudadano, y esto aplica para la DSCI que no obstante su autonomía administrativa y financiera, siendo una Dirección de la ART, utiliza el aplicativo determinado por la ART para la atención de las PQRDS y debe cumplir con los lineamientos determinados para tal fin; adicionalmente porque con ello se afecta de manera negativa la imagen institucional y según el análisis de las encuestas de satisfacción de los usuarios tomados como muestra por el GIT de Relación Estado Ciudadano, el porcentaje de satisfacción de los usuarios en términos de agilidad disminuyó en el segundo trimestre del 2023 (79.7%) con relación a lo

² Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento

³ El no presentarse oportunamente, en los términos establecidos, los informes obligatorios o los que se soliciten, acarrea consecuencias que pueden llegar a calificarse por las Cámaras respectivas como de mala conducta por parte del funcionario responsable.

⁴ 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.

evaluado en el semestre anterior (88%) en el cual, la Oportunidad de respuesta a las PQRDS fue del 99.88%.

- c) Peticiones clasificadas con tipología “Otra Petición”: se observan 11 peticiones clasificadas como “otra petición”, de las cuales se revisan las siguientes 7:

# Radicado	Observación
20232300013362	Petición sobre la cual se informa traslado a otra entidad. Responsable: G.I.T de Relación Estado - Ciudadano
20232300031772	Petición de información relacionada con el Concurso de méritos. Responsable: GIT Talento Humano
20232300033042	El solicitante no refiere que sea un derecho de petición, se observa como Asunto: <i>Presentación Iniciativa y posibilidades de implementación AMACA - PNIS</i> ; si existen otro tipo de solicitudes que no corresponden a peticiones es preciso documentar lineamientos con el fin de generar las respuestas a estas comunicaciones y no radicarlas en el gestor de PQRDS. Si se determina que deben estar incluidas como derecho de petición para controlar las respuestas, se deben clasificar como Derechos de petición de acuerdo a las tipologías existentes y así determinar los tiempos de respuesta. Puntualmente para este caso, se observa que no se dio respuesta, sino que se informó al peticionario la prórroga de término para responder. Es necesario generar controles a las peticiones que en dado caso no se resuelvan y requieran ampliación del término de respuesta con el fin de verificar que sean respondidas en los términos de Ley. Responsable: DSCI
20232300037242	Se observa solicitud de ingreso como derecho de petición al correo de enlace al ciudadano, respondida a peticionaria dentro de los términos de un derecho de petición. No es claro porqué posteriormente se clasifica como otra petición. Responsable: DSCI
20232300043572	Se encuentra una solicitud que en el asunto refiere “Autorización”. Es importante precisar qué tipo de comunicaciones se deben radicar por el gestor de PQRDS y cuales por el aplicativo ORFEO toda vez que no corresponden a Derechos de Petición. Responsable: DSCI
20232300038922	Se observa que el radicado corresponde a una solicitud por el canal web de PQRDS con el cual se solicita prórroga para posesión en el cargo. Se observa respuesta en el sentido de informar que es el correo de notificacionesadministrativas@renovacionterritorio.gov.co el canal de atención de dicha solicitud. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante que en atención a la actividad de control que realiza el GIT de Relación Estado ciudadano respecto a la revisión y clasificación de las peticiones, estas comunicaciones no sean incluidas como derecho de petición o en su defecto “Otras Tipologías”, situación que ya anteriormente se había superado con la actualización de la Estrategia de Servicio al ciudadano. Responsable: GIT de Relación Estado ciudadano
20232300043242	Corresponde a una solicitud de información de beneficiarios del PNIS, incluida en el CMS y respondida en términos. Responsable: DSCI

Fuente: Aplicativo NEXURA – elaboración Propia

Respecto a lo anterior, en reunión de seguimiento con el GIT de Relación Estado Ciudadano para el presente informe, se informó que se tienen identificadas las causas y se ha venido revisando el tema con el fin de subsanarlo; adicionalmente se informó que la DSCI tiene usuario de radicador por lo cual en su mayoría se han tenido inconvenientes en el tema de clasificación de las peticiones por lo cual se deben generar las capacitaciones y conocimiento de las políticas del proceso y procedimiento a fin de subsanar la inadecuada radicación de las peticiones de acuerdo a lo que disponen las normas vigentes.

7.2. 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, el GIT de Relación Estado Ciudadano consolidó el Plan de Mejoramiento y se tiene las evidencias de las acciones y actividades generadas por cada responsable, excepto la Dirección de Sustitución de Cultivos Ilícitos DSCI que no remitió las acciones correspondientes a los hallazgos identificados para dicha dependencia. Del seguimiento al Plan se encuentra lo siguiente:

Oportunidad de mejora o Recomendación	Actividades Plan de Mejoramiento	Acciones ejecutadas
Se evidencia incumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011 ... materialización del Riesgo 1 ““Possible 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”, asociado según lo informado, a debilidades en el traslado de la petición entre dependencias.	1. Solicitar a Talento Humano previa aprobación de la Coordinación del GIT de Relacionamiento con el Ciudadano, la actualización del Formato. 2. Implementar un Sistema (puntos de control) en donde el G.I.T genere Alertas y verifique directamente con el área encargada. 3. Enviar a Talento Humano la solicitud de actualización del formato Paz y salvo de retiro de servidores públicos de la entidad GIT de Relación Estado Ciudadano	El GIT Relación Estado Ciudadano el 3 de marzo solicitó el ajuste del formato de paz y salvo FM-TH-01, el cual fue publicado en SIGART el 29 de junio en su versión 7, que incluye que “El GIT de Relación Estado Ciudadano certifica que se encuentra al día y no tiene pendientes PQRSD por tramitar”. Se observan tableros de control con semáforos remitidos a través de correos electrónicos a los jefes y delegados de las diferentes dependencias de la ART con el seguimiento de las peticiones próximas a vencer, en los cuales se informa la responsabilidad de acuerdo a la Circular 009 del 9 de marzo de 2019 y lo mencionado en el Art. 31 de la Ley 1755 de 2015
	Solicitar capacitación del procedimiento de “Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”. DIPRO	El día 24 de marzo de 2023 se realizó capacitación por parte del GIT Relación Estado Ciudadano con los temas: Lineamientos PQRSD, Términos de ley, NEXURA CMS – manejo del sistema y, Lenguaje Claro, a todos los delegados de las dependencias de la ART.
	1. Solicitar al proceso de Servicio al ciudadano una capacitación sobre la “Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”. 2. Solicitar la desactivación del usuario “consulta” en Sistema PQRSD.	Desde Secretaría General se emitió el memorando 20232000017953 el 8 de marzo a los Directores, Jefes y Coordinadores, con los lineamientos generales relacionados con las PQRDS y se solicitó a cada uno,

	3.Solicitar la socialización del listado de los gestores de PQRSD de las diferentes dependencias de la ART. Oficina de Planeación	delegar un enlace o encargado por dependencia para el apoyo, gestión y monitoreo de las peticiones y remitirlo al GIT Relación Estado Ciudadano.
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:	Capacitación de inducción y reincidencia en relación con clasificación PQRDS. DPGI	Realizada por el GIT Relación Estado Ciudadano
	Implementación de Matriz de seguimiento de PQRDS con alertas de vencimientos. DPGI	Actividad en ejecución
	Informe y control semanal del trámite y Estado de las PQRDS de acuerdo con la revisión de las alertas de vencimiento de la Matriz de Seguimiento. DPGI	Actividad en ejecución
Se sugirió en el informe anterior, actualizar la Carta de Trato Digno y publicarla firmada por el Director.	Actualizar la Carta de Trato Digno y publicarla	Se observó la carta de trato digno actualizada y publicada en la página web.

Respecto al plan de la vigencia 2022, el GIT de Control Interno recomendó 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. Se informó en su momento en el seguimiento del semestre anterior, que se trabajó un ajuste a la versión actual del procedimiento, sin embargo, no se observa publicado; por lo cual continua pendiente para este periodo.

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	Se evidencian 6 peticiones sin responder en el primer semestre del 2023, incumpliendo lo establecido en la Ley 1437 de 2011 art. 5 numeral 4 ⁵ , art. 7 numeral 6 ⁶ , art. 13 ⁷ , art.

⁵ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

⁶ Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5 de este Código.

⁷ “Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma” (Negrilla fuera de texto).

	<p>14⁸, así como la materialización del Riesgo 1 “<i>Possible 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>”, del proceso de Servicio al Ciudadano. Lo anterior, en consecuencia, genera sanciones de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1755 de 2011 art. 31⁹ para los responsables de las respuestas a las peticiones no respondidas, teniendo en cuenta que desde el GIT Relación Estado Ciudadano se ejecutaron los controles como segunda Línea de Defensa de acuerdo a sus funciones y las alertas generadas por esta dependencia no fueron atendidas por parte de la Primera Línea de Defensa.</p> <p>No se implementó lo referido en el art. 14¹⁰ de la ley 1437 de 2011 en caso tal que la petición no pudiera resolverse dentro de los términos y de este modo evitar la materialización de riesgos del Proceso de Servicio al Ciudadano con la posibilidad de generar Tutelas a la Entidad por ausencia de respuesta a los peticionarios dentro de los términos de descritos en las normas.</p> <p>Responsable: DSCI</p>
02	<p>H Se evidencian 453 respondidas fuera de términos, incumpliendo lo establecido en la Ley 1437 de 2011 art. 5 numeral 4 , art. 7 numeral 6 , art. 13, art. 14, así como la materialización del Riesgo 1 del proceso de Servicio al Ciudadano “<i>Possible 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>”.</p> <p>Se observa que en el periodo se radicaron 10 peticiones de Informes a Congresistas respondidos fuera de los términos indicados en la ley 5^a de 1992 art. 258¹¹ , lo cual podría generar sanciones a la ART de acuerdo a lo señalado en el Art. 259¹² de la norma citada.</p> <p>De las 453 peticiones respondidas fuera de términos, 300 se respondieron entre 1 y 2 días posteriores a la fecha de vencimiento; 81 entre 3 y 5 días; 34 entre 6 y 9 días y 37 entre 11 y 35 días. No se implementó lo referido en el art. 14¹³ de la ley 1437 de 2011 en</p>

⁸ Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y **so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.** (Negrilla fuera de texto).

⁹ Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

¹⁰ 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.

¹¹ Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento

¹² El no presentarse oportunamente, en los términos establecidos, los informes obligatorios o los que se soliciten, acarrea consecuencias que pueden llegar a calificarse por las Cámaras respectivas como de mala conducta por parte del funcionario responsable.

¹³ 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.

		<p>caso tal que la petición no pudiera resolverse dentro de los términos y de este modo evitar la materialización de riesgos del Proceso de Servicio al Ciudadano con la posibilidad de generar Tutelas a la Entidad por falta de medidas de autocontrol en la primera línea de defensa para la atención a los términos de respuesta descritos en las normas.</p> <p>Responsables: CR Putumayo, DIPRO, DPGI, G.I.T de Relación Estado – Ciudadano, G.I.T Talento Humano, Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora Jurídica, Secretaría General y DSCI, esta última con el mayor número de peticiones no atendidas en términos de Ley durante el periodo evaluado (95%).</p>
03	H	<p>Se encuentra inadecuada clasificación de las PQRDS con la radicación de once (11) peticiones como “Otra Petición” y una como N/D, inobservando lo establecido en el documento DE-SC-01.V3 <i>Estrategia Servicio al Ciudadano</i> - numeral 3 <i>Definiciones, términos y referencia normativa</i>, del proceso de Servicio al ciudadano. La inadecuada clasificación vislumbra falta de claridad y/o conocimiento de los conceptos de tipologías establecidas en la Estrategia Servicio al Ciudadano y en la normatividad vigente, situación que ya se había observado en informes anteriores y no se ha subsanado.</p> <p>Responsable: GIT Relación Estado Ciudadano - DSCI</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, 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). Las acciones se deben implementar en el formato FM-ECI-01.V5 Formulación de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora, en el cual se encuentra la opción de Fuente “PQRDS” en las casos en que se identifiquen desde la primera, segunda o tercera línea de defensa, debilidades en la gestión de las peticiones.
- ✓ De acuerdo con el procedimiento y lo referido en el artículo 31¹⁴ de la Ley 1755 de 2015 y 1437 de 2011, iniciar las investigaciones pertinentes por el incumplimiento de obligaciones de los servidores públicos a cargo de las peticiones no respondidas o respondidas fuera de términos, considerando que con la cantidad de peticiones no atendidas en términos, las probabilidades de tutelas o quejas por parte de peticionarios insatisfechos son más altas y podría generar sanciones para el Director General de la ART.
- ✓ Se recomienda que se documenten los seguimientos y controles del proceso, como la revisión aleatoria de las respuestas de las peticiones en su contenido de manera en las que se identifican situaciones en las cuales no se responde al peticionario y en su lugar se emite como respuesta una ampliación de términos; De acuerdo con lo expuesto en la reunión del mes de marzo entre el GIT de Relación Estado Ciudadano y los delegados de las dependencias, ha sido necesario generar acciones con el fin de controlar que se respondan efectivamente, por lo cual es pertinente incluir en el procedimiento el proceder en estos casos para que, si la respuesta se genera por el aplicativo

¹⁴ Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

ORFEO en razón a que no pueden generarse dos respuestas en fechas diferentes, indicar cómo o cuando se incluiría en el aplicativo NEXURA, e incluirlas esas situaciones en el archivo de control.

- ✓ Se sugiere continuar con las jornadas de inducción o reincidencia 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 y fomentar el autocontrol y conocimiento de las responsabilidades y consecuencias por la no atención de PQRDS.
- ✓ Teniendo en cuenta el aumento en la cantidad de peticiones radicadas en los meses de mayo y junio, se sugiere analizar y determinar si entre las causas, se debe a inadecuada clasificación y/o radicación de peticiones en el sistema de PQRDS, o inclusión de solicitudes que no son PQRDS sino otro tipo de comunicaciones de las dependencias, y documentar las acciones de mejora pertinentes.

10. CONCLUSIONES

Se encontró que, de las 4275 peticiones recibidas en la ART, reportadas en el consolidado del GIT de Relación Estado Ciudadano en el primer semestre de 2023, se atendieron de manera oportuna el **88%** y el 12% de peticiones evidencian incumplimiento dentro de los términos de Ley; siendo importante señalar que el porcentaje de atención oportuna en las respuestas a PQRDS debe ser del 100%.

Respecto a las acciones de mejora implementadas, se observa su ejecución y de acuerdo a las situaciones como las descritas en el numeral 8 del presente informe, es necesario insistir en la aplicación de los lineamientos internos con el fin de

20231010055643 e fortalecer la oportunidad de respuesta a las PQRDS e implementar las acciones de mejora pertinentes.

11. FIRMAS RESPONSABLES

Auditor:	Vo. Bo Coordinador GIT de Control Interno
NOMBRE: MARISOL GUTIERREZ HERNANDEZ CARGO: Contratista GIT Control Interno	NOMBRE: DAIRO VLADIMIR COY CRUZ CARGO: Coordinador GIT de Control Interno
FECHA DE INFORME:	Agosto 18 de 2023