
 Agencia de Renovación del Territorio	INFORME	Código: FM-SEM-08
	SEGUIMIENTO EVALUACIÓN Y MEJORA	Versión: 05
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Publicado. 28-06-2024

N° DE INFORME	5.3.2
TIPO DE INFORME	SEGUIMIENTO A LA GESTION DE LAS PQRSDF
PROCESO	Relacionamiento con la Ciudadanía
RESPONSABLES	Coordinador GIT Relación Estado Ciudadano - REC
EQUIPO AUDITOR	
Marisol Gutiérrez Hernández	
1. OBJETIVO GENERAL	
Realizar seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones- PQRSDF radicados en la Agencia de Renovación del Territorio -ART- por los canales de atención del Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía, 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 en el primer semestre de 2024 y determinar la oportunidad de respuesta a las mismas frente a lo observado en el periodo anterior. • 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 PQRSDF abarca el periodo comprendido entre el 2° de enero y el 30 de junio de 2024.	
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. 9º: <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</i> 	

 Agencia de Renovación del Territorio	INFORME	Código: FM-SEM-08
	SEGUIMIENTO EVALUACIÓN Y MEJORA	Versión: 05
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Publicado. 28-06-2024

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).
- 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
- 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 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-RC-01.V1 Estrategia de Relación Estado Ciudadano 2024
- Proceso Servicio al Ciudadano CP-SC-09. V3 – Procedimiento PD-SC-01.V7 Gestión de PQRSDF
- PR-RC-01.V3 Protocolo de relación y servicio al ciudadano. Julio de 2024.


5. PERSONAL ENTREVISTADO

Hernan Darío Cortes Chaparro - Coordinador GIT Relación Estado Ciudadano

6. METODOLOGÍA

Para cumplir con los objetivos, se solicitó al Grupo Interno de Trabajo Relación Estado Ciudadano el archivo Consolidado de control de PQRSDF con las peticiones recibidas en el primer semestre de 2024; con base en esta información se realizó el análisis y se hizo el comparativo con el periodo anterior (segundo semestre de 2023).

A partir del archivo remitido en Excel, con corte Julio de 2024, el cual contiene el consolidado de peticiones ingresadas por el aplicativo ORFEO con 2244 registros, se hizo la revisión de los radicados seleccionados como muestra y sus respuestas (tomadas del ORFEO), priorizando radicados no

 Agencia de Renovación del Territorio	INFORME		Código: FM-SEM-08
	SEGUIMIENTO EVALUACIÓN Y MEJORA		Versión: 05
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno		Publicado. 28-06-2024

respondidos o fuera de términos, peticiones clasificadas con tipologías que no corresponden a lo indicado en la normatividad y/o peticiones clasificadas como “denuncias, reclamos y/o quejas. En la muestra se escogen 24 peticiones de 13 dependencias, mínimo una (1) de cada una de las mismas que respondieron fuera de términos; es decir que se revisa el 76% de las dependencias que reportan incumplimiento en las respuestas dentro de términos.

De acuerdo con lo definido en el Modelo de Servicio al Ciudadano para las entidades públicas, la información que se brinda en las respuestas a las peticiones, debe ser confiable y garantizar que la entidad brinde a los grupos de valor información completa, clara y precisa sobre condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite. Por ello, el análisis de calidad en las respuestas se realiza a partir de la muestra tomada sobre las peticiones respondidas fuera de términos, con el fin de identificar situaciones objeto de mejora.

Se tuvieron en cuenta los informes trimestrales generados por el GIT de Relación Estado Ciudadano que se encuentran en la página web de la ART y 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 GESTIÓN DE PQRDSF

- a) **Mecanismos de atención:** 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 junto con un video informativo del Sistema de PQRDSF:

[Inicio](#) / [Atención y Servicios a la Ciudadanía](#)


Atención y Servicios a la Ciudadanía



Video tutorial del sistema de registro y consulta de PQRSD de la ART








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

 Agencia de Renovación del Territorio	INFORME	Código: FM-SEM-08
	SEGUIMIENTO EVALUACIÓN Y MEJORA	Versión: 05
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Publicado. 28-06-2024

En el mismo, se dispuso información sobre Trámites de la ART, Centro de relevo para personas con discapacidad auditiva, Caracterización de grupos de valor y de interés ART 2023, Inclusión Digital, Encuesta de satisfacción – ART- y la herramienta de medición de experiencia ciudadana.

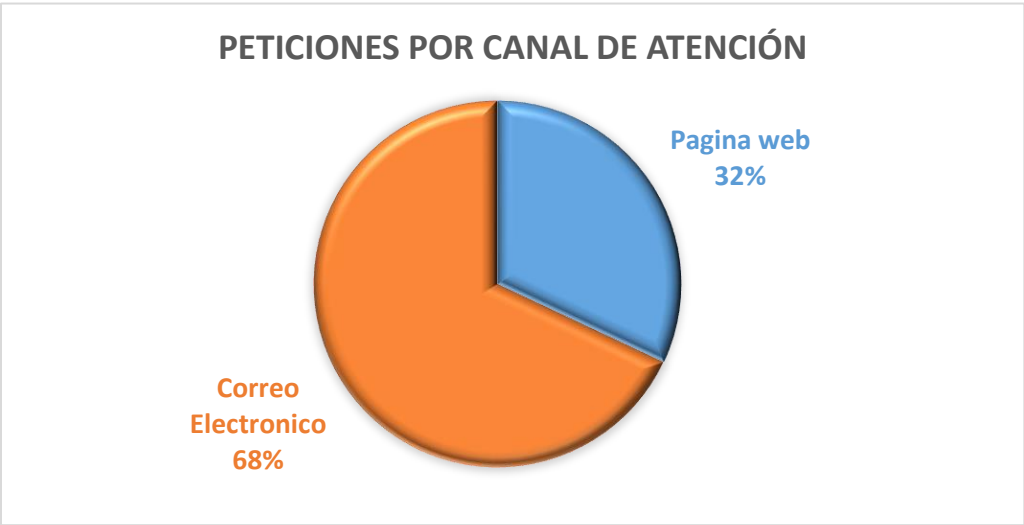
Accesos Rápidos:

	Formulario web de PQRSD: enlace en el cual los ciudadanos pueden radicar sus solicitudes; en el periodo se registraron 723 peticiones por este canal, es decir el 32% del total de peticiones registradas en el periodo evaluado.
	En este enlace nuevo se encuentra a disposición de los usuarios el botón de consulta de radicado ORFEO con el cual se radicó. https://orfeoart.renovacionterritorio.gov.co/pqr3/consulta.php
	Se encuentra en este acceso el procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones Código: PD-SC-01 Versión: 07 del 18/12/2023.
	<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
	<u>Calendario de eventos</u> : No se observa información dispuesta en este enlace.
	<u>Glosario</u> : Contiene los siguientes 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.
	<u>Informes</u> : Se observan los informes de Gestión del GIT de Relacionamento Estado Ciudadano publicados del primer y segundo trimestre de la vigencia 2024 y anteriores vigencias.

 Sedes y horarios de atención	<p>Sedes y horarios de atención: se encuentra la información de sedes y contactos telefónicos de las diferentes dependencias de la ART, así como la información de atención presencial, radicación de documentos, Código Postal, PBX, correo institucional, correo de notificaciones judiciales y enlace al formulario de PQRSDF. No se reportan peticiones registradas por el canal de correspondencia ni en el canal presencial, ni por la línea telefónica del periodo evaluado.</p>
 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</p>

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

b) **Respuestas por Canal de Atención:** Durante el primer semestre de 2024 se presentaron 2.244 peticiones, observando que el canal más usado en el periodo evaluado fue el correo electrónico con 1521 registros que en periodo corresponde al 68% del total de las peticiones con una tendencia de aumento respecto a los periodos anteriores y 723 peticiones por el canal de Correo Electrónico que corresponden al 32%.



Fuente: Archivo Base PQRSDF primer trimestre 2024. Elaboración Propia

c) **Respuestas por Tipología:** Respecto a la clasificación de las peticiones de acuerdo a lo reportado por el GIT de Relación Estado Ciudadano se encuentran por tipologías como se muestra en la siguiente tabla:

Tipo de PQRSDF	En términos	Fuera de términos	Total
Denuncia	31	2	33
Derecho de Petición	53	13	66
Derecho de Petición de Consulta	4		4
Derecho de Petición de Interés General	119	29	148
Derecho de Petición de Interés Particular	661	281	942

Petición Congresistas	90	8	98
Petición de Documentos	32	7	39
Petición de Información	167	20	187
Petición Prioritaria	17	3	20
Peticiones entre Autoridades	187	53	240
Peticiones Veedurías Ciudadana	2		2
Quejas	13	3	16
Reclamos	347	51	398
Solicitud Periodistas	7	1	8
Sugerencias	3	2	5
Traslado por competencia	37	1	38

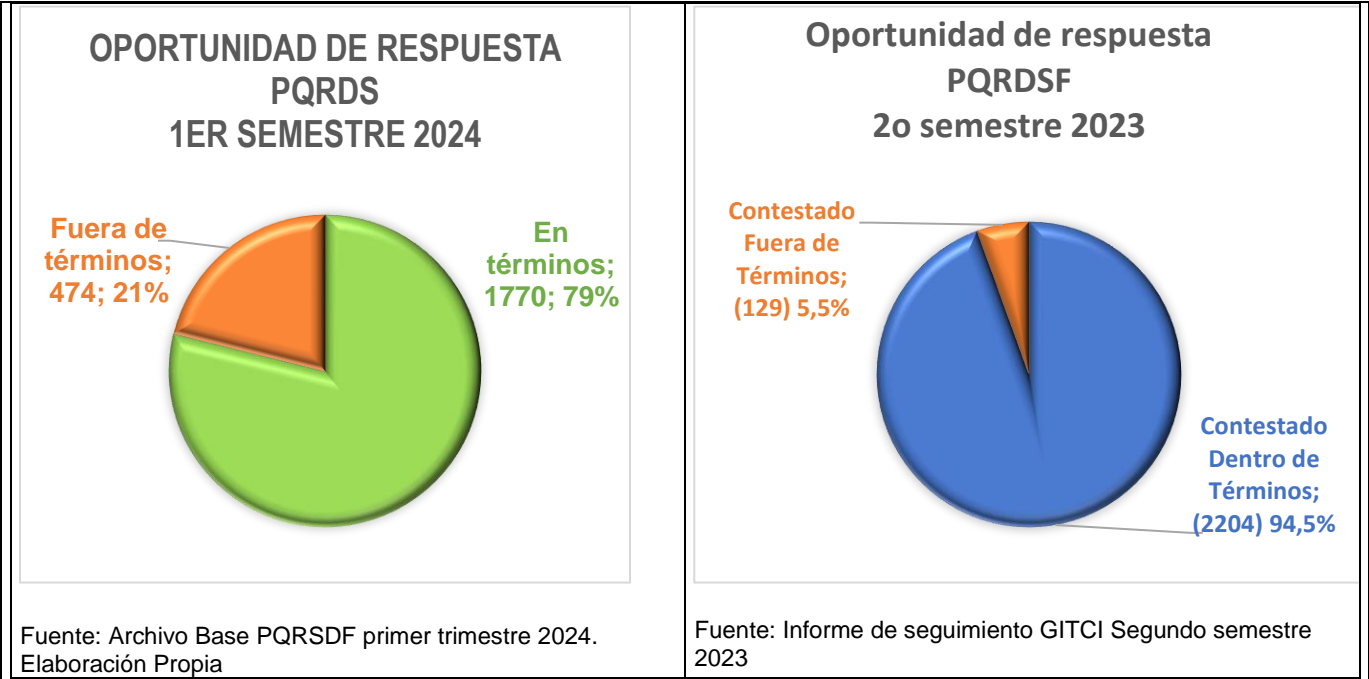
Fuente: Archivo Base PQRSDF primer trimestre 2024. Elaboración Propia

De los 38 traslados por competencia, se cumplió con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 en 37 traslados con el término de 5 días hábiles.

d) Oportunidad de Respuesta de Peticiones: la ART pasó en términos de oportunidad, del **94,5%** en el segundo semestre de 2023 al **79%** en el primer semestre de 2024; es decir, que disminuyó en este periodo su eficiencia en la respuesta oportuna de las peticiones allegadas a la ART.


De las 2244 peticiones radicadas en la ART se respondieron 1770 en términos de Ley es decir el 79%, dos (2) peticiones al corte se reportan fuera de términos y no están respondidas al corte del seguimiento de la 2ª Línea (GIT REC) ni al corte de la presente evaluación (una a cargo de la DEEP y otra a cargo de la Subdirección de Financiamiento, y 474 se respondieron fuera de términos (es decir el 21%) de las cuales 37 peticiones (a cargo de la DSCI) no tienen prueba de envío por lo que no existe certeza de si además de generarse fuera de los términos de Ley, efectivamente fueron recibidas por los peticionarios; se observa un aumento del 370% en el porcentaje de respuesta fuera de términos considerando que en el periodo anterior se respondieron fuera de términos 128 peticiones que correspondían al 6% del total de las peticiones y en este semestre se respondieron fuera de términos el 21% (incluidas dos sin responder).

Con lo anterior, Se sigue incumpliendo la normatividad toda vez que el 100% de las peticiones allegadas a la ART deben encontrarse respondidas dentro de los términos establecidos en la normatividad, y lo anteriormente mencionado indica que las acciones implementadas han sido inefectivas y no han conllevado a la mejora respecto del periodo anterior.



A continuación, se observan las dependencias que presentan incumplimiento en la respuesta oportuna de las Peticiones a su cargo en el periodo evaluado y sobre lo cual se toma la muestra sobre las que vislumbran un porcentaje de respuestas fuera de términos mayor al 10% (28 radicados de 11 dependencias), con el fin de revisar e identificar situaciones particulares y comunes:

Dependencia	Total Asignadas	En términos	Fuera de términos	% PQRSDf (FT) / Asignadas	% PQRSDf / Total Gral
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	7	3	4	57%	0,31%
GIT PACIFICO - FRONTERA NARIÑENSE	2	1	1	50%	0,09%
GIT MACARENA - GUAVIARE	3	2	1	33%	0,13%
DIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS - DEEP	37	25	12	32%	1,65%
DIRECCIÓN DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO - DSCI	1461	1045	416	28%	65,11%
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO	65	48	17	26%	2,90%
GIT ALTO PATIA - NORTE DEL CAUCA Y PACIFICO MEDIO	8	6	2	25%	0,36%
SUBDIRECCIÓN DE RECONCILIACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL	12	9	3	25%	0,53%
DIRECCIÓN GENERAL	5	4	1	20%	0,22%
GIT SUR DE CORDOBA	6	5	1	17%	0,27%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y HÁBITAT	63	56	7	11%	2,81%

 Agencia de Renovación del Territorio	INFORME		Código: FM-SEM-08
	SEGUIMIENTO EVALUACIÓN Y MEJORA		Versión: 05
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno		Publicado. 28-06-2024

DIRECCIÓN DE PROGRAMACIÓN Y GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN - DPGI	23	21	2	9%	1,02%
SUBDIRECCION DE GESTION DE INFORMACION	17	16	1	6%	0,76%
OFICINA JURIDICA	56	53	3*	5%	2,50%
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO	25	24	1	4%	1,11%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO	60	59	1	1,7%	2,67%
TALENTO HUMANO	119	118	1	0,8%	5,30%

Fuente: Archivo Base PQRSDf primer trimestre 2024. Elaboración Propia

* Se reportan desde el GIT REC 3 peticiones respondidas fuera de términos a cargo de la Oficina Jurídica y según lo verificado: una petición es responsabilidad del GIT de Administrativa (se remitió sobre el tiempo y quedo enviada extemporáneamente) y las otras dos se respondieron en términos.

Con lo anterior se observa de manera general que:

- De las 35 dependencias o Grupos de Trabajo de la ART que en el periodo tuvieron asignadas PQRSDf, 17 presentan peticiones respondidas fuera de términos (es decir el 48%).
- Las siguientes dependencias que en la tabla anterior se observan con peticiones fuera de términos, son reincidentes toda vez que el periodo anterior también presentaron peticiones respondidas fuera de términos: DSCI, DPGI, GIT Talento Humano y Oficina Jurídica.
 - En el caso de la DSCI, tiene a cargo el 65% de las peticiones allegadas a la ART (1461), de las cuales respondió fuera de términos 416; pese a que disminuyeron en cantidad las peticiones a su cargo respecto del periodo anterior (pasando de 3180 a 1461), subió el porcentaje de peticiones respondidas fuera de términos (paso del 13,7% al 28%). Al respecto el GIT de REC hizo las correspondientes alertas y posterior al corte, se hicieron los requerimientos para que se justificara la no respuesta en términos de Ley frente a lo cual no se dio respuesta, y el tema se expuso en el comité de gestión y desempeño del mes de agosto y se hizo un memorando consolidando todas las respuestas pendientes con copia a disciplinarios.
 - En el caso de la DPGI, en el semestre anterior reportó una petición respondida fuera de términos de 88 a su cargo y no presentó Plan de Mejoramiento, en este periodo de 23 peticiones asignadas respondió 2 fuera de términos; Al respecto; se observa que desde el GIT de REC solicito e hizo seguimiento de acuerdo a los controles establecidos en el procedimiento no obstante se encuentran peticiones fuera de términos. Considerando que nuevamente presenta peticiones fuera de términos se requiere hacer análisis de causas y documentar Plan de Mejoramiento
 - El GIT de TH en el periodo anterior respondió 5 peticiones fuera de términos y en este semestre se encuentra una petición respondida fuera de términos; esta dependencia no presentó Plan de Mejoramiento sobre el informe del semestre anterior. Se observó que la petición respondida fuera de términos se debió a la falta de marcación para el envío lo cual se identificó en los seguimientos del GIT de REC.
- Se observa que el GIT de REC solicito/ e hizo seguimiento a los responsables de acuerdo con lo mencionado en el procedimiento PD-SC-01.V7 Gestión de PQRSDf, generando las alertas preventivas sin embargo persiste el hallazgo de incumplimiento de periodos anteriores evaluados y las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento sobre el informe del semestre anterior no han sido efectivas, por lo cual, se materializa el Riesgo *“Posibilidad de pérdida reputacional de la entidad por incumplimiento en los términos de respuesta de la PQRSD, debido a la falta de apropiación de los lineamientos en la gestión de la respuesta de las PQRSD”*

e) Revisión de la muestra - Peticiones respondidas fuera de términos:

De acuerdo con lo definido en el Modelo de Servicio al Ciudadano, la información que se brinda en las respuestas a las peticiones, debe ser confiable y garantizar que la entidad brinde a los grupos de valor información completa, clara y precisa sobre condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite. Por lo anterior, el análisis de calidad en las respuestas se realiza a partir de la muestra tomada sobre las peticiones respondidas fuera de términos, con el fin de identificar situaciones objeto de mejora:


➤ GIT Servicios Administrativos: De un total de 7 peticiones a su cargo, se revisan los siguientes 2 radicados de 4 respondidos fuera de términos encontrando lo siguiente:

Radicado	Canal	Tipología	Observaciones
20242400030232	Página WEB	Traslado por competencia	Se observa fecha de registro de la petición del 12/04/2024, asignada a Administrativa el 15/04/2024 (un día hábil posterior a la radicación) con fecha de vencimiento 19/04/2024 (5 días hábiles); entre los radicados respuesta en el archivo del GIT de REC se describen: 20242300063761, 20242300063771 y 20242300063781: corresponde a un traslado por competencia realizado por el GIT de REC de fecha 18/04/2024 marcado para envío de la misma fecha, el cual se evidencia que fue efectivamente enviado por el GIT de Servicios Administrativos el 22/04/2024 y se clasifico inicialmente como traslado con 5 días de respuesta, por lo cual se reporta fuera de términos; Sin embargo, se ajusta el término a 10 días teniendo en cuenta que se da respuesta al peticionario inicial (además del traslado a otras entidades).
20242400046672	Página WEB	Derecho de Petición de Interés General	Se observa fecha de registro de la petición del 7/06/2024, fecha para respuesta: 2/07/2024. Se observa respondida con 20241300089701 del 28/06/2024 marcado para envío el 02/07/2024 por la Oficina de Planeación pero con prueba de envío del GIT de Servicios Administrativos del 3/07/2024, por lo cual se reporta como fuera de términos y se asigna el incumplimiento a esta última dependencia.

Fuente: ORFEO. Elaboración Propia

➤ PACIFICO - FRONTERA NARIÑENSE: De un total de 2 peticiones a su cargo, se revisa una (1) respondida fuera de términos encontrando lo siguiente:

Radicado	Canal	Tipología	Observaciones
20242400006622	Correo Electrónico	Petición de Documentos	Se observa fecha de registro de la petición del 30/01/2024, fecha para respuesta: 13/02/2024 Respondida con 20241050000071 con fecha de respuesta y envío del 14/02/2024, es decir 1 día fuera del término.

 Agencia de Renovación del Territorio	INFORME	Código: FM-SEM-08
	SEGUIMIENTO EVALUACIÓN Y MEJORA	Versión: 05
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Publicado. 28-06-2024

			<p>Se verifica prueba de envío confirmando que se respondió fuera de términos; y se trata de una solicitud de información de otra Autoridad (UNP); no se observa que se refiera a una petición de documentos sino una Petición entre autoridades¹ por lo cual es importante revisar la clasificación y documentarla con el fin de tipificar las peticiones de acuerdo a criterios orientadores y según las necesidades de los peticionarios.</p> <p>Se observa para el caso en particular, que el solicitante refiere 3 preguntas sobre las cuales se responde sobre la primera y no se observa que la respuesta se haya dado respuesta en términos de oportunidad, claridad, ni de fondo toda vez que se limita a responder en otro sentido distinto al indagado así:</p> <p>Datos de la Petición:</p> <p><i>“Asunto: Solicitud información para el Consejo Comunitario El Progreso del Campo del municipio de La Tola (Nariño), en el marco de la ruta de protección colectiva realizada por la U.N.P... 1. Solicitudes de protección especial, trámites efectuados, y demás información que sea de conocimiento de su entidad y considere sea pertinente dentro de la Evaluación de Riesgo Colectivo en curso. 2. ¿Se ha desarrollado o se está desarrollando alguna actividad por parte de la entidad relacionada a atender problemáticas del Consejo Comunitario El Progreso del Campo? 3. Otra información que estime pertinente para ser tomada en cuenta dentro de la evaluación de riesgo colectiva que se adelanta en favor de esa comunidad. La información es requerida con el fin de que ésta sirva como insumo orientador que permita generar una respuesta de protección colectiva adecuada, coherente al enfoque diferencial y articulada a nivel Estatal y, de esta manera, establecer medidas de protección y seguridad a favor del mencionado colectivo.”.</i></p> <p>Respuesta de la ART:</p> <p><i>“...dando respuesta a la comunicación recibida con radicado No. 20242400006622_00002, basados en el caso: Ruta de Protección Colectiva Concejo Comunitario El Progreso del Campo número de OT 635 La Tola, Nariño, en donde se le solicita a la Agencia de Renovación del Territorio informar sobre solicitudes de protección especial, trámites efectuados y demás acciones y/o proyectos relacionados con la atención de problemáticas del Consejo Comunitario en mención y relacionadas con esta población, nos permitimos informar que en el marco de las acciones e implementación de los Pactos Municipales y el PATR, se ejecutó a través de una consultoría externa financiada por la ART, la estructuración del proyecto para la construcción de un muelle saltadero en la vereda La Paulina, cuya información se define en el siguiente cuadro:</i></p>
--	--	--	--

¹ Ley 1437 de 2011. ARTÍCULO 30. *Peticiones entre autoridades.* 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.

Fuente: ORFEO. Elaboración Propia

➤ MACARENA - GUAVIARE: De un total de 3 peticiones a su cargo, se revisa una (1) petición respondida fuera de términos encontrando lo siguiente:

Radicado	Canal	Tipología	Observaciones
20242300016942	Correo Electrónico	Petición de Información	Se observa fecha de registro de la petición del 1/03/2024, fecha para respuesta: 15/03/2024 se reporta respondida con 20241070002751 con fecha de 15/03/2024 y envío del 19/03/2024; No obstante que en la revisión por la página web en el link de consulta (https://orfeoart.renovacionterritorio.gov.co/pqr3/consultaInfo.php#) se observa prueba de envió electrónico, en el aplicativo ORFEO no se evidencia el documento en PDF firmado por lo cual no es posible conocer la respuesta final dado que se descarga un documento borrador en Word, con lo cual, además de no cumplir en términos, no se cumplió con lo establecido en el procedimiento PD-SC-01V7 (actividad No.10), ni con lo señalado en el Procedimiento Gestión de Comunicaciones Oficiales para el cierre de la petición. Frente a lo cual es necesario aplicar lo establecido en la Guía de uso para el trámite de PQRSDF –SGD ORFEO. GU-SC-04.V1.


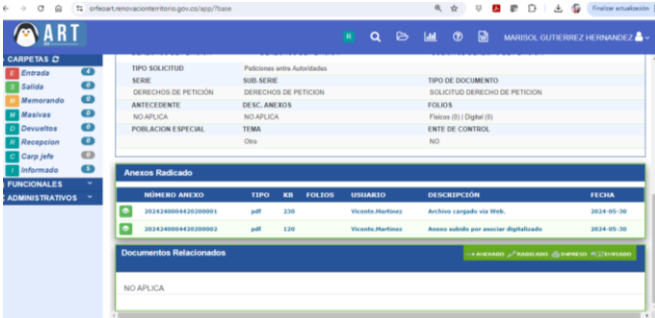

² <https://www.ambitojuridico.com/noticias/constitucional/constitucional-y-derechos-humanos/como-debe-ser-la-respuesta-un-derecho-de>


				<div><div>Documentos Relacionados</div><div><div><div>ANEXADO</div><div>RADICADO</div><div>IMPRESO</div><div>COMENTARIO</div></div></div><table><tr><th>RADICADO</th><th>TIPO</th><th>TRD</th><th>KB</th><th>FOLIOS</th><th>USUARIO</th><th>DESCRIPCIÓN</th><th>FECHA</th></tr><tr><td>  20241070002751</td><td>docx</td><td>521</td><td>120</td><td>0</td><td>Villavicencio.Ayaya</td><td>La Ciudadana Magally Vélez desea saber por favor números de teléfonos y nombres del grupo motor de El Baturo Guaviare, hacer llegar la información a su correo planacion@elretorno-guaviare.gov.co</td><td>2024-03-15</td></tr></table><div>Fuente: ORFEO</div></div>	RADICADO	TIPO	TRD	KB	FOLIOS	USUARIO	DESCRIPCIÓN	FECHA	  20241070002751	docx	521	120	0	Villavicencio.Ayaya	La Ciudadana Magally Vélez desea saber por favor números de teléfonos y nombres del grupo motor de El Baturo Guaviare, hacer llegar la información a su correo planacion@elretorno-guaviare.gov.co	2024-03-15
RADICADO	TIPO	TRD	KB	FOLIOS	USUARIO	DESCRIPCIÓN	FECHA													
  20241070002751	docx	521	120	0	Villavicencio.Ayaya	La Ciudadana Magally Vélez desea saber por favor números de teléfonos y nombres del grupo motor de El Baturo Guaviare, hacer llegar la información a su correo planacion@elretorno-guaviare.gov.co	2024-03-15													

Fuente: ORFEO. Elaboración Propia

➤ **DIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS:** De un total de 37 peticiones a su cargo, se encuentran 12 respondidas fuera de términos que corresponden a Derechos de Petición de Interés General (6) y de Interés Particular (3), Petición de Información (1), Peticiones entre Autoridades (2), de las cuales se revisan 3 encontrando lo siguiente:

Radicado	Canal	Tipología	Observaciones
20242400029342	Página WEB	Derecho de Petición Interés General	<div><div>El radicado 20242400029342 al abrir y revisar en el aplicativo ORFEO, se abre la respuesta (memorando 20244000068711) y no el radicado de la petición.</div><div><div><div>Anexo pre-Radicado : 20242400029342</div><div><div>20242400029342.pdf</div><div><div>1 / 2</div><div>100%</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</div><div>+</</div></div></div></div></div></div>

			<div></div> <p>Fuente: ORFEO</p> <p>Con lo anterior, se debe verificar que efectivamente se remitió al peticionario la respuesta y anexar la prueba del envío toda vez que genera incertidumbre frente si se respondió fuera de términos o se encuentra sin responder.</p>
20242400044202	Página WEB	Peticiones entre Autoridades	<p>Se observa fecha de registro de la petición del 30/05/2024, fecha para respuesta 17/06/2024. Esta petición se encuentra sin responder.</p> <div></div> <p>Fuente: ORFEO</p> <p>Se trata de una solicitud del Gobernador del Departamento del Magdalena con el asunto: <i>Asunto: Solicitud de recursos para financiación de la construcción del Centro Cambia sede Aracataca en el Departamento del Magdalena</i>, dirigida al Ministerio de Educación, con copia a la ART.</p> <p>Al respecto, se observa que se cerró sin responder describiendo en el aplicativo que no requiere respuesta:</p> <div></div> <p>Fuente: ORFEO</p> <p>Con lo anterior es evidente el desconocimiento de los lineamientos internos y normatividad referida a las</p>

 Agencia de Renovación del Territorio	INFORME		Código: FM-SEM-08
	SEGUIMIENTO EVALUACIÓN Y MEJORA		Versión: 05
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno		Publicado. 28-06-2024

			<p>respuestas de las peticiones, sobre lo cual se deben tomar las acciones que se consideren pertinentes desde la DEEP con el acompañamiento del GIT de REC con el fin de evitar la No respuesta a las peticiones allegadas por lo expuesto.</p> <p>“ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitatorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.”. Ley 1437 de 2011.</p>
20241040000022	Página WEB	Derecho de Petición de Interés Particular	<p>Se observa fecha de registro de la petición del 4/06/2024, fecha para respuesta: 26/06/2024 Respondida con 20244000088871 de fecha 26/06/2024 y envío del 11/07/2024, es decir que se elaboró la respuesta el día del vencimiento pero no se marcó para envío con lo cual efectivamente se reporta fuera de términos inobservando lo establecido en el procedimiento PD-SC-01V7 (actividad No.10), ni con lo señalado en el Procedimiento Gestión de Comunicaciones Oficiales para el cierre de la petición. Frente a lo cual es necesario aplicar lo establecido en la Guía de uso para el trámite de PQRSDf –SGD ORFEO. GU-SC-04.V1.</p>

Fuente: ORFEO. Elaboración Propia

➤ **DIRECCIÓN DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO:** De un total de 1461 peticiones a su cargo, se reportan 416 respondidas fuera de términos entre las cuales se encuentran peticiones No respondidas o Sin prueba de envío (15); se revisan 6 encontrando lo siguiente:

Radicado	Canal	Tipología	Observaciones
20242300045262	Correo Electrónico	Derecho de Petición de Interés Particular	<p>Se observa fecha de registro de la petición del 4/06/2024, fecha para respuesta: 26/06/2024, Respondida con 20246000089351 de fecha 27/06/2024,es decir se generó respuesta un día posterior a la fecha del término, adicionalmente se marca para envío el 2024-08-08, con lo cual efectivamente se reporta fuera de términos inobservando lo establecido en el procedimiento PD-SC-01V7 (actividad No.10), ni con lo señalado en el Procedimiento Gestión de Comunicaciones Oficiales para el cierre de la petición. Frente a lo cual es necesario aplicar lo establecido en la Guía de uso para el trámite de PQRSDf –SGD ORFEO. GU-SC-04.V1.</p>
20242400047232	Página WEB	Reclamos	<p>Se observa fecha de registro de la petición del 11/06/2024, fecha para respuesta: 3/07/2024; Respondida con 20246000091001 el 3/07/2024 pero sin prueba de envío cargada en el sistema Orfeo por lo cual</p>

				<div>se consulta en la pagina web y se observa envío con fecha 2024/08/06 por lo cual se reporta fuera de términos.</div> <div><div>Historico del Radicado 20242400047232</div><table><tr><th>DEPENDENCIA</th><th>FECHA</th><th>TRANSACCION</th><th>REALIZO</th><th>DESTINO</th><th>COMENTARIO</th></tr><tr><td>DIRECCION DE SUSTITUCION DE CULTIVOS DE USO ILICITO</td><td>2024-08-26 11:53:58</td><td>Archivar</td><td>KAREN ALEXANDRA WILCHES BERNAL</td><td>DEPENDENCIA SALIDA - USUARIO SALIDA</td><td>Finalizar Trámite de Documentos Archivar PQRBD</td></tr><tr><td>DIRECCION DE SUSTITUCION DE CULTIVOS DE USO ILICITO</td><td>2024-08-06 15:00:42</td><td>Marcado para envío</td><td>KAREN ALEXANDRA WILCHES BERNAL</td><td>DIRECCION DE SUSTITUCION DE CULTIVOS DE USO ILICITO - KAREN ALEXANDRA WILCHES BERNAL</td><td>Marcado para envío respuesta 20246000091001</td></tr><tr><td>DIRECCION DE SUSTITUCION DE CULTIVOS DE USO ILICITO</td><td>2024-08-05 11:30:27</td><td>Creacion anexo</td><td>KAREN ALEXANDRA WILCHES BERNAL</td><td>DIRECCION DE SUSTITUCION DE CULTIVOS DE USO ILICITO - KAREN ALEXANDRA WILCHES BERNAL</td><td>Cargar archivo anexo 202424000472320004</td></tr><tr><td>DIRECCION DE SUSTITUCION DE CULTIVOS DE USO ILICITO</td><td>2024-07-02 14:26:52</td><td>Radicacion</td><td>KAREN ALEXANDRA WILCHES BERNAL</td><td>DEPENDENCIA SALIDA - USUARIO SALIDA</td><td>Generacion de respuesta 20246000091001 - Se genera respuesta Completa a la solicitud finalizando la alerta del documento</td></tr><tr><td>GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO</td><td>2024-06-11 10:34:53</td><td>Reasignacion</td><td>ART CIUDADANO</td><td>DIRECCION DE SUSTITUCION DE CULTIVOS DE USO ILICITO - KAREN ALEXANDRA WILCHES BERNAL</td><td>Reclamo DSCI</td></tr><tr><td>GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO</td><td>2024-06-11 10:34:53</td><td>Cambio Tipo de Solicitud</td><td>ART CIUDADANO</td><td>GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO - ART CIUDADANO</td><td>Cambio de Tipo de Solicitud - Anterior Derecho de Petición - Reclamo DSCI</td></tr><tr><td>GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO</td><td>2024-06-11 10:34:53</td><td>Insertar TID</td><td>ART CIUDADANO</td><td>GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO - ART CIUDADANO</td><td>APLICAR TID - DERECHOS DE PETICION/DERECHOS DE PETICION /finalizar derecho de peticion</td></tr><tr><td></td><td>2024-06-11</td><td>Duplicacion de</td><td>VICENTE ALFREDO</td><td>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - VICENTE</td><td></td></tr></table></div> <div>Fuente: ORFEO</div>	DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	REALIZO	DESTINO	COMENTARIO	DIRECCION DE SUSTITUCION DE CULTIVOS DE USO ILICITO	2024-08-26 11:53:58	Archivar	KAREN ALEXANDRA WILCHES BERNAL	DEPENDENCIA SALIDA - USUARIO SALIDA	Finalizar Trámite de Documentos Archivar PQRBD	DIRECCION DE SUSTITUCION DE CULTIVOS DE USO ILICITO	2024-08-06 15:00:42	Marcado para envío	KAREN ALEXANDRA WILCHES BERNAL	DIRECCION DE SUSTITUCION DE CULTIVOS DE USO ILICITO - KAREN ALEXANDRA WILCHES BERNAL	Marcado para envío respuesta 20246000091001	DIRECCION DE SUSTITUCION DE CULTIVOS DE USO ILICITO	2024-08-05 11:30:27	Creacion anexo	KAREN ALEXANDRA WILCHES BERNAL	DIRECCION DE SUSTITUCION DE CULTIVOS DE USO ILICITO - KAREN ALEXANDRA WILCHES BERNAL	Cargar archivo anexo 202424000472320004	DIRECCION DE SUSTITUCION DE CULTIVOS DE USO ILICITO	2024-07-02 14:26:52	Radicacion	KAREN ALEXANDRA WILCHES BERNAL	DEPENDENCIA SALIDA - USUARIO SALIDA	Generacion de respuesta 20246000091001 - Se genera respuesta Completa a la solicitud finalizando la alerta del documento	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	2024-06-11 10:34:53	Reasignacion	ART CIUDADANO	DIRECCION DE SUSTITUCION DE CULTIVOS DE USO ILICITO - KAREN ALEXANDRA WILCHES BERNAL	Reclamo DSCI	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	2024-06-11 10:34:53	Cambio Tipo de Solicitud	ART CIUDADANO	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO - ART CIUDADANO	Cambio de Tipo de Solicitud - Anterior Derecho de Petición - Reclamo DSCI	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	2024-06-11 10:34:53	Insertar TID	ART CIUDADANO	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO - ART CIUDADANO	APLICAR TID - DERECHOS DE PETICION/DERECHOS DE PETICION /finalizar derecho de peticion		2024-06-11	Duplicacion de	VICENTE ALFREDO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - VICENTE	
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	REALIZO	DESTINO	COMENTARIO																																																					
DIRECCION DE SUSTITUCION DE CULTIVOS DE USO ILICITO	2024-08-26 11:53:58	Archivar	KAREN ALEXANDRA WILCHES BERNAL	DEPENDENCIA SALIDA - USUARIO SALIDA	Finalizar Trámite de Documentos Archivar PQRBD																																																					
DIRECCION DE SUSTITUCION DE CULTIVOS DE USO ILICITO	2024-08-06 15:00:42	Marcado para envío	KAREN ALEXANDRA WILCHES BERNAL	DIRECCION DE SUSTITUCION DE CULTIVOS DE USO ILICITO - KAREN ALEXANDRA WILCHES BERNAL	Marcado para envío respuesta 20246000091001																																																					
DIRECCION DE SUSTITUCION DE CULTIVOS DE USO ILICITO	2024-08-05 11:30:27	Creacion anexo	KAREN ALEXANDRA WILCHES BERNAL	DIRECCION DE SUSTITUCION DE CULTIVOS DE USO ILICITO - KAREN ALEXANDRA WILCHES BERNAL	Cargar archivo anexo 202424000472320004																																																					
DIRECCION DE SUSTITUCION DE CULTIVOS DE USO ILICITO	2024-07-02 14:26:52	Radicacion	KAREN ALEXANDRA WILCHES BERNAL	DEPENDENCIA SALIDA - USUARIO SALIDA	Generacion de respuesta 20246000091001 - Se genera respuesta Completa a la solicitud finalizando la alerta del documento																																																					
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	2024-06-11 10:34:53	Reasignacion	ART CIUDADANO	DIRECCION DE SUSTITUCION DE CULTIVOS DE USO ILICITO - KAREN ALEXANDRA WILCHES BERNAL	Reclamo DSCI																																																					
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	2024-06-11 10:34:53	Cambio Tipo de Solicitud	ART CIUDADANO	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO - ART CIUDADANO	Cambio de Tipo de Solicitud - Anterior Derecho de Petición - Reclamo DSCI																																																					
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	2024-06-11 10:34:53	Insertar TID	ART CIUDADANO	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO - ART CIUDADANO	APLICAR TID - DERECHOS DE PETICION/DERECHOS DE PETICION /finalizar derecho de peticion																																																					
	2024-06-11	Duplicacion de	VICENTE ALFREDO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - VICENTE																																																						
20242400052722	Página WEB	Derecho Petición Interés General	de de	<div>Se observa fecha de registro de la petición del 25/06/2024, fecha para respuesta: 18/07/2024; Se observa Respuesta con 20246000096721 del 2024-07-18, sin prueba de envío.</div> <div>Se trata de un Traslado por competencia a la ART de la Agencia Nacional de Tierras inicialmente radicado en Presidencia. Se observa respuesta al peticionario sin embargo se marcó para envío el 2024-08-26 por lo cual se reporta fuera de términos.</div>																																																						
20242400052942	Página WEB	Derecho Petición Interés Particular	de de	<div>Se observa fecha de registro de la petición del 26/06/2024, fecha para respuesta: 19/07/2024, Respondida con 20246000097181 de 19/07/2024, sin embargo, se reporta fuera de términos considerando que se marcó para envío el 2024-08-13 y efectivamente por la aplicación de consulta web se observa el soporte de esa misma fecha.</div> <div>Por otra parte, se observa que la petición ingresó por correo electrónico según lo observado en los soportes de ORFEO.</div>																																																						
20242300026592	Correo Electrónico	Reclamos		<div>Se observa fecha de registro de la petición del 1/04/2024, fecha para respuesta: 22/04/2024, Respondida con 20246000097181 de 17/04/2024, marcado para respuesta el 2024-04-25 y fecha de envío 30/04/2024.</div> <div>Se observa Derecho de Petición tipificado como Reclamo; el derecho de petición se había presentado anteriormente a la DSCI y se habían solicitado documentos que la peticionaria no aportó de manera completa.</div>																																																						

			<p>Belén de los Andaquíes, Caquetá, 09 de febrero del año 2024.</p> <p>SEÑORES: PROGRAMA NACIONAL INTEGRAL DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USOS ILÍCITOS (PENIS)</p> <p>REF: DERECHO DE PETICIÓN</p> <p>MARIA FIDELINA BURBANO CHAVES, identificada con la cedula de ciudadanía No. 25.586.618 de Patía (el bordo) , domiciliada y residenciada en la vereda alto</p> <p>Fuente: ORFEO</p> <p>En el link web para la radicación de PQRSDF, se observa lo siguiente para la clasificación con la tipología “Reclamos”:</p> <div> <div>Tipos de Solicitudes</div> <div> <p>Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud.</p> </div> </div> <p>Fuente: Página web</p> <p>Se evidencia inadecuada tipificación de la petición.</p>
20242300036292	Correo Electrónico	Denuncia	<p>Se observa fecha de registro de la petición del 2/05/2024, fecha para respuesta: 24/05/2024, Se encuentra solicitud de ampliación/prorroga con 20246000077241 de 2024-05-24 y respondida con 20246000085681 del 2024-06-17.</p> <p>Marcado para envío el 19/06/2024; con misma fecha se encuentra en la consulta web el envío por correo certificado y la nueva fecha de envío era 18/06/2024 por lo cual se reporta fuera de términos.</p>

Fuente: ORFEO. Elaboración Propia

➤ SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO: De un total de 65 peticiones a su cargo, se revisan 3 de las 17 respondidas fuera de términos encontrando lo siguiente:

Radicado	Canal	Tipología	Observaciones
20242400035412	Página WEB	Derecho de Petición de Interés Particular	Se observa fecha de registro de la petición del 1/04/2024, fecha para respuesta: 22/05/2024, Respondida con 20243200079501 de 29/05/2024 y fecha de envío la misma.
20242400052172	Página WEB	Derecho de Petición de Interés General	<p>Se observa fecha de registro de la petición del 24/06/2024, fecha para respuesta inicial: 17/07/2024, fecha de respuesta con prórroga: 8/08/2024.</p> <p>Prórroga al peticionario con 20243200096331 de 17/07/2024 y respuesta con 20243200101931 de 01/08/2024; Adicionalmente, se encuentra traslado por competencia a Min Agricultura 20243200101951 de</p>

			2024-08-01, fuera de términos para el traslado. Se observa marcado para respuesta el 01/08/2024 y enviado según consulta en aplicativo web de PQRSDF.
20242400037432	Página WEB	Peticiones entre Autoridades	<p>Se observa fecha de registro de la petición del 7/05/2024 allegada por correo de notificaciones a la ART, fecha para respuesta: 22/05/2024.</p> <p>Se encuentra petición del Viceministerio de la Igualdad solicitando <i>respuestas a más tardar el miércoles 15 de mayo de 2024</i> y la delegación de una <i>persona especializada en género de su equipo para integrar el comité interinstitucional del Examen Exhaustivo Beijing+30</i></p> <p>Respondida con 20243200084961 de 13/06/2024 y prueba de envío 14/06/2024, es decir 25 días fuera de términos; No se responde dentro del plazo solicitado para la elaboración del informe ni se remite lo solicitado respecto a la delegación de un funcionario de la ART.</p>

Fuente: ORFEO. Elaboración Propia

➤ ALTO PATIA - NORTE DEL CAUCA Y PACIFICO MEDIO: De un total de 8 peticiones a su cargo, se revisa una (1) de las 2 respondidas fuera de términos encontrando lo siguiente:

Radicado	Canal	Tipología	Observaciones
20242400019822	Correo Electrónico	Peticiones entre Autoridades	<p>Se observa solicitud de información de la UNP con fecha de envío a correo de enlace al ciudadano del viernes 8 de marzo de 2024. Se registra la petición el 11/03/2024, con fecha para respuesta: 26/03/2024.</p> <p>Se observa en aplicativo ORFEO documento de respuesta en borrador proyectado en Word.</p> <div><p>*20241040002201*</p><p><small>Al contestar por favor cite estos datos: Radicado: 20241040002201 Fecha: 2024-03-27 10:14</small></p><p>Ciudad donde se emite el radicado</p><p>Señor(a) UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN RAUL.GUCHUVO@UNP.GOV.CO NO APORTA D. C. - BOGOTÁ D.C.</p><p>Asunto: Solicitud de información si la persona en mención participa o hizo parte de los programas de desarrollo con enfoque territorial PDET</p><p>Saludo</p><p>En atención al oficio de la referencia, donde se solicita información relacionadas a continuación, de manera atenta me permito informar a su despacho siguiente información consistente en la realización de la Renovación de Riesgo, de la siguiente persona: Arny Julieth Samboni Ruiz, 1.130.649.337.2.11. Dirigente y/o representante Organizaciones Campesinas.</p><p><small>Al recibir la información al funcionario se le solicita verificar la información en los sistemas de la UNP.</small></p></div> <p>Fuente: ORFEO</p> <p>En el histórico se observa marcado para envío el 2024-03-27 sin embargo no se encuentra prueba de envío y al consultar por el aplicativo web no se observa el envío y se registra como “En trámite”; lo cual quiere decir que probablemente se encuentre sin responder.</p>

			<p>Es pertinente verificar teniendo en cuenta que se reporto fuera de términos y según lo evaluado se encuentra sin responder.</p> <div><div>Solicitud Web</div><div><div>No. Radicado:</div><div>20242400019822</div><div>Fecha Radicado:</div><div>2024-03-11 08:57:22.717</div></div><div><div>Remitente:</div><div>Unidad Nacional de Protección</div></div><div><div>Asunto:</div><div>Solicitud de información si la persona en mención participa o hizo parte de los programa de desarrollo con enfoque territorial PDET</div></div><div><div>Dpto / Mpio:</div><div>D. C. / BOGOTA D.C.</div><div>E-mail:</div><div>raul.guchuvo@unp.gov.co</div></div><div><div>Dirección:</div><div>no aporta</div></div><div><div>Tipo de Solicitud:</div><div>Solicitud derecho de petición</div><div>Estado actual:</div><div>En Trámite</div></div><div><div>Dependencia Actual:</div><div>GIT ALTO PATIA - NORTE DEL CAUCA Y PACIFICO MEDIO</div></div></div> <div><div>Respuestas a la solicitud Web</div><div><div>No. Respuesta</div><div>Fecha Respuesta</div><div>Anexos</div></div><div><div>20241040002201</div><div>2024-03-27 10:14:16.370</div><div></div></div></div> <div>Fuente: Link de consulta de peticiones pagina web ART</div>
--	--	--	--

Fuente: ORFEO. Elaboración Propia

➤ **SUBDIRECCIÓN DE RECONCILIACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL:** De un total de 12 peticiones a su cargo, se revisa una (1) de las 3 respondidas fuera de términos encontrando lo siguiente:

Radicado	Canal	Tipología	Observaciones
20242300026252	Correo Electrónico	Derecho de Petición de Interés General	Se observa fecha de registro de la petición del 28/03/2024, fecha para respuesta: 19/04/2024, Respondida con 20244100063921 de 18/04/2024 y marcado para envío en ORFEO en la misma fecha. La prueba de envío en aplicativo de consulta web se observa de 22/04/2024, es decir que se genero por la dependencia dentro del término, pero se envió por el GIT de Administrativa dos días hábiles después, fuera de términos.


Fuente: ORFEO. Elaboración Propia

➤ **SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ECONOMICO:** De un total de 25 peticiones a su cargo, se revisa una (1) que se encuentra respondida fuera de términos en el periodo encontrando lo siguiente:

Radicado	Canal	Tipología	Observaciones
20242300053762	Página WEB	Petición de Información	Se observa fecha de registro de la petición del 28/06/2024, fecha para respuesta: 15/07/2024, Respondida con 20244300093291 de 8/07/2024 y marcado para envío en ORFEO el 2024-07-11 en . La prueba de envío en aplicativo de consulta web se observa de 19/07/2024, es decir que se generó por la dependencia dentro del término pero se envió por el GIT de Administrativa dos días hábiles después, fuera de términos.

Fuente: ORFEO. Elaboración Propia

➤ **DIRECCIÓN GENERAL:** De un total de 5 peticiones a su cargo, se revisa una (1) petición respondida fuera de términos encontrando lo siguiente:

 Agencia de Renovación del Territorio	INFORME		Código: FM-SEM-08
	SEGUIMIENTO EVALUACIÓN Y MEJORA		Versión: 05
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno		Publicado. 28-06-2024

Radicado	Canal	Tipología	Observaciones
20242400022422	Correo Electrónico	Derecho de Petición de Interés General	<p>Se observa petición trasladada de Presidencia vía correo de enlace ciudadano de fecha 14/03/2024, la cual se registró en 15/03/2024 (según el archivo Excel remitido por el GIT REC) con fecha para respuesta: 10/04/2024.</p> <p>Con radicado 20241000061901 del 2024-04-12 se observa respuesta al peticionario informando traslado al Ministerio del Interior por ser de su competencia (correo adjunto de fecha 19/03/2024).</p> <p>Es importante mencionar que el traslado por competencia debe realizarse dentro de los 5 días siguientes a la recepción de la petición.</p>

Fuente: ORFEO. Elaboración Propia

➤ **SUR DE CORDOBA:** De un total de 6 peticiones a su cargo, se revisa una (1) petición respondida fuera de términos encontrando lo siguiente:

Radicado	Canal	Tipología	Observaciones
20242400022752	Aplicativo WEB	Peticiones entre Autoridades	<p>Se observa fecha de registro de la petición del 15/03/2024, fecha para respuesta: 3/04/2024, Respondida con 20241060000741 de 26/03/2024 y prueba de envío 5/04/2024 por lo cual se reporta fuera de términos.</p> <p>No es posible revisar esta petición de fondo toda vez que tiene restricción de consulta por lo cual es preciso revisar la justificación si se encuentra clasificada como información reservada en las herramientas del Proceso de Gestión documental y de la OTI.</p>

Fuente: ORFEO. Elaboración Propia

➤ **SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y HÁBITAT:** De un total de 63 peticiones a su cargo, se revisan 2 peticiones de las 7 respondidas fuera de términos encontrando lo siguiente:

Radicado	Canal	Tipología	Observaciones
20242400044192	Página WEB	Derecho de Petición de Interés General	<p>Se observa fecha de registro de la petición del 30/05/2024, fecha para respuesta: 24/06/2024, Respondida con 20244200088041 el 24/06/2024 y marcación de envío de la misma fecha (hora:15:33:07). Se encuentra prueba de envío por el GIT de Administrativa el 25/06/2024 por lo cual se remitió al peticionario fuera de términos.</p> <p>Traslado de petición de Presidencia remitido por Correo de enlace al ciudadano.</p>
20242300053082	Correo Electrónico	Reclamos	<p>Se observa fecha de registro de la petición del 26/06/2024, fecha para respuesta: 19/07/2024, Respondida con 20244200097511 de 22/07/2024 y prueba de envío misma fecha, por lo cual se remitió al peticionario fuera de términos.</p>

			<p>Teniendo en cuenta lo mencionado en la página web para la radicación de las peticiones:</p> <div><p>Tipos de Solicitudes</p><p>Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud.</p><p>Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública</p><p>Cerrar</p></div> <p>Fuente: Pagina web- menú https://orfeoart.renovacionterritoio.gov.co/pqr3/</p> <p>Es importante considerar si se trata de un reclamo toda vez que la ART no subcontrata directamente en las obras de los municipios y teniendo en cuenta lo mencionado en la solicitud del peticionario podría tratarse de una denuncia. Por ello es necesario que el GIT de REC establezca criterios documentados para la clasificación de las peticiones.</p>
--	--	--	--

Fuente: ORFEO. Elaboración Propia

➤ **GIT TALENTO HUMANO:** De un total de 119 peticiones a su cargo, se revisa 1 petición respondida fuera de términos encontrando lo siguiente:

Radicado	Canal	Tipología	Observaciones
20242300008282	Correo Electrónico	Petición de Información	Se observa fecha de registro de la petición del 5/02/2024, fecha para respuesta: 19/02/2024, Respondida con 20242200036951 el 13/02/2024 y marcación de envío de la misma fecha (hora: 15:20:09). Se encuentra prueba de envío por el GIT de Administrativa el 8/04/2024 por lo cual se remitió al peticionario fuera de términos (casi dos meses después de radicado) lo que hubiera podido conllevar a una tutela.

Fuente: ORFEO. Elaboración Propia

f) **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 a través del call center que evalúa atributos como Amabilidad, Agilidad en la Atención y Claridad en el lenguaje; en el informe consolidado de la vigencia 2024 se reportan los siguientes resultados:

Atributo	Promedio de satisfacción 1er Trimestre 2024	Promedio de satisfacción 2o Trimestre 2024
Amabilidad	83%	92%
Agilidad en la atención	64%	92%
Claridad en el Lenguaje	60%	92%
Promedio de satisfacción Relación	83%	84%
Porcentaje de satisfacción	73%	90%


Fuente: Informes trimestrales GIT Relación Estado Ciudadano 2023

Adicionalmente, se tiene dispuesta en la página web la encuesta publicada en el enlace: <https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=PgHRjwggR0yT1BbpKaLKYf80CAQZ-7xDvDjO5xpcmwdUNzIIvEdRREpZUFAzN04wTIIXU1VITFVUMi4u> encontrando que en el primer semestre de 2024 no se presentaron por la ciudadanía, peticionarios o grupos de valor, encuestas diligenciadas y se recomienda promover el diligenciamiento de la misma a los peticionarios en sus respuestas, con el fin de fortalecer la medición de la satisfacción de los usuarios.

7.2. Implementación de acciones de mejora

Partiendo de las oportunidades de mejora y recomendaciones del informe correspondiente al semestre inmediatamente anterior, se solicitó a las dependencias responsables de las acciones de mejora las evidencias correspondientes. Del seguimiento al Plan de Mejoramiento al corte de julio de 2024 se encuentra lo siguiente:


Acción de mejora	Actividades	Responsable	Descripción de Acciones ejecutadas
Capacitación del procedimiento de "Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias"	Solicitar capacitación del procedimiento de "Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias" al proceso de Servicio al Ciudadano con el fin de que no se vuelva a materializar el riesgo.	DIPRO	Se remiten soportes de capacitación realizada el martes 5/03/2024 - 11:00 a. m (Citación y presentación)
	Elaborar instrumento de seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la DIPRO	DIPRO	Se remite soporte de seguimiento mensual a las peticiones de la DIPRO
Capacitación a los nuevos servidores y a las territoriales de la DSCI sobre el procedimiento de las PQRSD, los términos de respuesta y las consecuencias de no responder a tiempo las PQRSD	Capacitación a los nuevos servidores y a las territoriales de la DSCI sobre el procedimiento de las PQRSD, los términos de respuesta y las consecuencias de no responder a tiempo las PQRSD	DSCI	Se informa que se hizo una capacitación general a inicios del presente semestre y no se tienen registros de la actividad en el periodo anterior.
Enviar la respuesta con anticipación para revisión y firma. En la notificación por lo menos un día antes del vencimiento, en caso extremo antes del mediodía del vencimiento.	Agilizar el proceso de asignación y establecer tiempos de entrega con suficiente antelación, con el fin de que se puedan revisar y aprobar las respuestas y se pasen a firma del director por lo menos dos días antes del vencimiento, en caso de no contar con la información o el caso requiera mayor estudio se procederá a solicitar ampliación de términos para dar la respuesta	DSCI	Se implemento una herramienta en Excel sin embargo las acciones no fueron efectivas porque cual se deben replantear.

 Agencia de Renovación del Territorio	INFORME		Código: FM-SEM-08
	SEGUIMIENTO EVALUACIÓN Y MEJORA		Versión: 05
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno		Publicado. 28-06-2024

Verificar el correo electrónico del destinatario consignado en la petición para notificación	Contrastar el correo electrónico registrado en el aplicativo Orfeo contra la comunicación que el ciudadano envió y el correo electrónico consignado para recibir las respuestas, en los casos en los que no haya correo electrónico se procederá a enviar la notificación a través del correo electrónico de la territorial para que sea entregada al peticionario	DSCI	Se implementó una herramienta en Excel sin embargo las acciones no fueron efectivas porque cual se deben replantear
Revisar constantemente el aplicativo ORFEO y reportar cualquier inconsistencia a orfeo_soporte y al desarrollador de la OTI	Enviar email de solicitud de ajuste o reporte de novedad a soporte Orfeo y al desarrollador OTI	GIT REC	En ejecución. Se está actualmente trabajando en ajustes al aplicativo. Se sugiere documentar las solicitudes o requerimientos que se identifiquen desde el GIT de REC para mejorar en lo pertinente el uso y oportunidad de respuesta por parte de los responsables.
Solicitud capacitación de Orfeo-correspondencia para las áreas con error en el proceso de notificación de PQRS	Solicitud vía email a correspondencia para que indique en detalle el procedimiento de notificación a las áreas	GIT REC	Se realizó la capacitación con el apoyo del GIT de Servicios Administrativos (ORFEO)
Generar el conocimiento de la herramienta ORFEO a los funcionarios de la entidad a través de jornadas de sensibilización y/o capacitación	Solicitar capacitaciones acerca del manejo de la Herramienta ORFEO	Of. Jurídica	La capacitación se llevó a cabo el 26 de abril de 2024.
Asociar en debida forma en Orfeo las respuestas, solicitudes de prórroga, aclaraciones, traslados a otras entidades de las peticiones a los radicados de entrada.	Verificar, al momento de enviar la notificación, que se haya asociado en debida forma en Orfeo la respuesta, la solicitud de prórroga, aclaraciones y traslados a otras entidades al radicado de la petición.	Of. Jurídica	La implementación de las acciones de mejora diseñadas e implementadas en el primer semestre de 2024 permitieron que esta dependencia dé respuesta a todas las peticiones de manera completa, precisa y en los términos definidos en la ley

8. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

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

 Agencia de Renovación del Territorio	INFORME	Código: FM-SEM-08
	SEGUIMIENTO EVALUACIÓN Y MEJORA	Versión: 05
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Publicado. 28-06-2024

N°	TIPO	DESCRIPCIÓN
01	H	<p>Respuesta de PQRSDF fuera de Términos</p> <p>Se encuentran en el periodo evaluado 472 peticiones respondidas fuera de términos y 2 sin responder, incumpliendo lo establecido en la Ley 1437 de 2011 art. 5³ numeral 4, art. 13, art. 14, generando la materialización del Riesgo 1 del proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía⁴ que puede conllevar a tener como consecuencia la posibilidad de Tutelas a la Entidad y sanciones disciplinarias (art 31 Ley 1437 de 2011⁵) , debido a la falta de apropiación de los lineamientos en la gestión de la respuesta de las PQRSDF.</p> <p>Lo anterior, evidencia debilidades en los controles ejecutados por la Primera Línea de Defensa, y por situaciones como: 1. Que las acciones de mejora implementadas no fueron efectivas o existen debilidades en el análisis de causas (en el caso de las dependencias que vislumbran un incumplimiento reiterado y habían documentado plan de mejora) o no documentaron plan de mejora, 2. Que no se asocian las respuestas a los radicados o que no se envían efectivamente al peticionario antes del vencimiento por el aplicativo ORFEO incumpliendo lo establecido en los procedimientos Gestión de Comunicaciones Oficiales PD-GA-11.V4, Gestión de PQRSDF PD-SC-01 V7 y demás lineamientos del Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía y otras disposiciones normativas⁶, y/o 3. Que no se implementa lo referido en el art. 147 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 del riesgo.</p> <p><u>Responsables:</u> GIT PACIFICO - FRONTERA NARIÑENSE GIT MACARENA – GUAVIARE, DIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS, DSCI, SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO, GIT ALTO PATIA - NORTE DEL CAUCA Y PACIFICO MEDIO, DIRECCIÓN GENERAL, GIT SUR DE CORDOBA, DPGI, SUBDIRECCION DE GESTION DE INFORMACION, SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO, SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y HÁBITAT</p>
02	H	<p>Respuesta de fondo de PQRSDF</p> <p>No se observa que la respuesta de la petición 20242400006622 cumpla con los criterios de clasificación, respuesta clara, oportuna y de fondo de los derechos de petición “<i>Como lo ha sostenido en forma reiterada la jurisprudencia constitucional, para la satisfacción de ese derecho la respuesta (i) debe ser oportuna, (ii) debe resolver el asunto de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado; (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumplen esos presupuestos se incurre en una vulneración del derecho fundamental de petición... Es claro que las autoridades públicas deben actuar con eficacia y celeridad, por lo cual deben ser diligentes en el trámite y resolución de las solicitudes que ante ellas se presentan. Cualquier desconocimiento injustificado de los plazos establecidos en la ley implica la vulneración</i>”</p>

³ **Derechos de las personas ante las autoridades.** 4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

⁴ “Posibilidad de pérdida reputacional de la entidad por incumplimiento en los términos de respuesta de la PQRSDF, debido a la falta de apropiación de los lineamientos en la gestión de la respuesta de las PQRSDF”.


⁵ **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.

⁶ Ver: Concepto 010391 de 2023 Departamento Administrativo de la Función Pública. Decreto 1755 de 2015 Art 14. “En Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

⁷ 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><i>del derecho fundamental de petición”. En efecto, la respuesta al derecho de petición debe ser de fondo, clara y congruente con lo solicitado; por lo cual, no se entiende que dicho derecho se satisfaga con la emisión de la respuesta, sino que adicionalmente, deber ser congruente con los planteamientos formulados por el peticionario. (NOTA DE RELATORIA- Sentencia de la Sección Quinta de 30 de octubre de 2003, exp. AC-1582 AP, M.P, Dr. DARÍO QUIÑONES PINILLA)⁸.</i></p> <p><u>Responsables:</u> CR PACIFICO - FRONTERA NARIÑENSE</p>
3	O	<p>Clasificación de las PQRSDF</p> <p>Se observa dentro de la muestra, inadecuada clasificación en la tipología de las siguientes peticiones:</p> <p>El radicado 20242400006622 se tipificó como Petición de Documentos y se trata de una Petición entre autoridades; no se observa que la entidad que solicita la información (Unidad Nacional de Protección) refiera petición de documentos en su contenido.</p> <p>El radicado 20242300026592 se tipificó como “Reclamos” y corresponde a un Derecho de petición.</p> <p>Se observa que se actualizó la Estrategia Servicio al Ciudadano codificada hasta 2023 como DE-SC-01 y se encuentra a la fecha en SIGART el documento DE-RC-01.V1 <i>Estrategia de Relación Estado Ciudadano 2024</i> el cual ya no contempla el numeral 3 <i>Definiciones términos y referencia normativa</i> que tenía la versión anterior. En los documentos del Proceso no se encuentra que alguno contenga la descripción y definición que servía de orientación precisamente para que no se generaran imprecisiones a la hora de clasificar las peticiones.</p> <p>No clasificar las peticiones de manera adecuada puede conllevar a que se estipulen tiempos de respuesta de una petición que podría tener de acuerdo al tema, más tiempo para su respuesta y que se reporte como respondida fuera de términos estando legalmente dentro de términos.</p> <p><u>Responsable:</u> GIT REC</p>
4	H	<p>Inobservancia de procedimientos y lineamientos del Proceso de Relacionamento con la Ciudadanía</p> <p>Se observa que en los siguientes radicados se presentan las siguientes situaciones: *No se tiene prueba de envío, o *Se tiene prueba de envío electrónico certificado y en el aplicativo ORFEO no se evidencia el documento en PDF firmado, o *No se envía de inmediato por correo certificado posterior a la marcación para envío de la dependencia responsable, lo cual genera que *el peticionario no reciba la respuesta dentro del término, o *que no sea posible conocer la respuesta final al peticionario dado que no se ha finalizado el trámite, o *que no se hace el respectivo cierre de la petición de acuerdo a los procedimientos Gestión de PRSDF Cod. PD-SC-01V7 (actividad No.10), y Gestión de Comunicaciones Oficiales PD-GA-11.V4, y a lo establecido en la Guía de uso para el trámite de PQRSDF –SGD-ORFEO. GU-SC-04.V1 y con ello las peticiones quedan “en trámite” aun si se contestan dentro de los términos. Lo anterior, genera respuestas fuera de términos, reportes inexactos y reprocesos en el seguimiento a la gestión de las PQRSDF por parte de la 2ª Línea de defensa. Los casos se evidenciaron en los siguientes radicados relacionados en el numeral de este informe 7.1 e) Revisión de la muestra.</p>

⁸ <https://www.consejodeestado.gov.co/documentos/boletines/PDF/F250002327000-2008-00583-01.pdf>

 Agencia de Renovación del Territorio	INFORME	Código: FM-SEM-08
	SEGUIMIENTO EVALUACIÓN Y MEJORA	Versión: 05
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Publicado. 28-06-2024

	20242400030232, 20242400046672, 20242300016942, 20241040000022, 20242400029342, 20242300045262, 20242300045262, 20242400047232, 20242400052722, 20242300026592, 20242400019822, 20242300026252, 20242400044192, 20242300053762. <u>Responsables:</u> SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, MACARENA – GUAVIARE, DEEP, DSCI, CR ALTO PATÍA
--	---

9. RECOMENDACIONES

- ✓ Se sugiere que el GIT de Relación Estado Ciudadano como Segunda Línea de Defensa y Líder del Proceso de Servicio al Ciudadano, convoque a los responsables de la primera Línea de Defensa para la documentación de acciones correctivas realizando el acompañamiento en cuanto al análisis de causas con el fin de identificar si se elaboran acciones de manera conjunta y de aplicación general en la ART o sobre casos particulares cada dependencia debe elaborar las respectivas acciones. El análisis de causas y las acciones se deben documentar en formatos FM-SEM-01. *Formulación de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora*, en el cual se encuentra la opción de Fuente “PQRDS” firmados por cada uno de los jefes de las dependencias. Sí dentro del análisis de causas con los responsables se identifica que, de acuerdo a las justificaciones presentadas dieron respuesta dentro de términos, pero por inaplicabilidad de los lineamientos de uso de ORFEO o fallas en el aplicativo, se generó el reporte de incumplimiento, las acciones de mejora las debe documentar el responsable directo (GIT Servicios Administrativos).
- ✓ Teniendo en cuenta que de acuerdo al procedimiento se realizan los requerimientos del GIT de Relación Estado Ciudadano respecto a las alertas preventivas y detectivas con lo cual se requieren las justificaciones de los responsables por encontrarse en el aplicativo ORFEO respuestas fuera de términos, y que no se están cumpliendo o aplicando los lineamientos informados en las capacitaciones, se considera importante que el GIT de Relación Estado como segunda línea de defensa y/o la Secretaría General solicite la documentación e implementación de acciones de mejora inmediatas cuando se identifiquen mensualmente situaciones de incumplimiento (actividades 11, 12 y 13 del procedimiento); en el caso de no adelantar acciones de mejora sobre las situaciones identificadas y/o presentarse en el siguiente corte de manera reiterada la no respuesta en términos de las peticiones, inmediatamente se inicien las investigaciones disciplinarias en atención a lo mencionado en el Art. 31 de la Ley 1437 de 2011⁹.
- ✓ Es importante ampliar los conceptos de tipologías en un documento formal del proceso con el fin de tipificar las peticiones de acuerdo a criterios orientadores y que las dependencias en cumplimiento de la actividad 5 del procedimiento de Gestión de PQRSDF revisen y soliciten el ajuste y de esta manera clasificar adecuadamente las peticiones y que se atiendan según las necesidades de los solicitantes.
- ✓ Es importante continuar con las capacitaciones o mesas de trabajo con las dependencias de la ART para generar el conocimiento y aplicación del aplicativo ORFEO en cuanto a la gestión de las peticiones y del proceso, 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.

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.

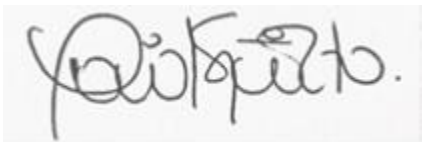
10. CONCLUSIONES

De las 2244 peticiones radicadas en la ART se respondieron 1770 en términos de Ley es decir el 79%, dos (2) peticiones al corte se reportan fuera de términos y dos (2) mas no están respondidas al corte del seguimiento según lo evaluado en la muestra, y se reportan dentro de las 474 peticiones que se respondieron fuera de términos (es decir el 21%), de las cuales 37 peticiones (a cargo de la DSCI) no tienen prueba de envío por lo que no existe certeza de si además de generarse fuera de los términos de Ley, efectivamente fueron recibidas por los peticionarios; se observa un aumento del 370% en el porcentaje de respuesta fuera de términos considerando que en el periodo anterior se respondieron fuera de términos 128 peticiones que correspondían al 6% del total de las peticiones y en este semestre se respondieron fuera de términos el 21% (incluidas dos sin responder).

Con lo anterior, se sigue incumpliendo la normatividad toda vez que el 100% de las peticiones allegadas a la ART deben encontrarse respondidas dentro de los términos establecidos en la normatividad, y lo mencionado anteriormente indica que las acciones implementadas han sido inefectivas y no han conllevado a la mejora respecto del periodo anterior.

Respecto a las acciones de mejora implementadas, se observa ejecución de las actividades del Plan de Mejoramiento suscrito por la DIPRO el cual se cierra por efectividad teniendo en cuenta que se cumplieron las actividades y en este periodo no se reportaron peticiones fuera de términos; Del Plan de Mejoramiento de la Oficina Jurídica y se cierra por efectividad teniendo en cuenta que se cumplieron las actividades y según lo revisado no se han seguido presentando peticiones fuera de términos. De las acciones y actividades del GIT de REC en su Plan de Mejoramiento se observan cumplidas sin embargo se deja en ejecución lo relacionado con los desarrollos de ORFEO; Respecto a la DSCI no obstante documentó plan de mejoramiento, se observan peticiones respondidas fuera de términos en este periodo nuevamente, por lo cual se considera que no fueron efectivas las acciones establecidas y deberán realizar un nuevo análisis de causas con el fin de implementar nuevas medidas que permitan lograr el 100% de las peticiones en términos de oportunidad; las demás dependencias reportadas en el semestre anterior con incumplimiento de los términos de Ley de peticiones a su cargo, no cumplieron con el requerimiento de documentar Plan de Mejoramiento.

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:	28 de agosto de 2024 Ajustado: 17/10/2024