
	<b>INFORME</b>				
	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE</b>				
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Código: FM-ECI-08	Versión: 03	Publicado: 30-08-2023	

<b>N° DE INFORME</b>	<b>5.3.1</b>
<b>TIPO DE INFORME</b>	<b>SEGUIMIENTO A LA GESTION DE LAS PQRDS</b>
<b>PROCESO</b>	<b>Servicio al Ciudadano</b>
<b>RESPONSABLES</b>	<b>Coordinadora GIT Relación Estado Ciudadano</b>
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	
Marisol Gutiérrez Hernández	
<b>1. OBJETIVO GENERAL</b>	
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.	
<b>2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el cumplimiento a lo dispuesto en la normatividad vigente frente a la gestión de las peticiones radicadas en la ART del segundo semestre de 2023 y determinar la oportunidad de respuesta a las mismas frente a lo observado en el periodo anterior.</li> <li>• Realizar seguimiento a la implementación de acciones de mejora de acuerdo a las recomendaciones del informe de seguimiento correspondiente al semestre anteriormente evaluado.</li> </ul>	
<b>3. ALCANCE</b>	
De acuerdo con lo establecido en el Estatuto Anticorrupción, la evaluación de la gestión de las PQRDS abarca el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2023.	
<b>4. CRITERIOS (NORMATIVIDAD)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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></li> <li>• Decreto 2232 de 1995. Art. 8º.- <i>Funciones de las dependencias de quejas y reclamos;</i> Art. 9º. - <i>Actividades del jefe.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <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></li> <li>✓ <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></li> <li>✓ <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></li> </ul> </li> <li>• 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></li> <li>• 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</i></li> </ul>	

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 ciudadano<sup>1</sup>.
- 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.V4 *Estrategia Servicio al Ciudadano*
- Proceso Servicio al Ciudadano CP-SC-09. V3 – Procedimiento PD-SC-01.V7 Gestión de PQRSDF

<sup>1</sup> 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.

## 5. PERSONAL ENTREVISTADO

Nastacia Espinoza Chevliakova Coordinadora GIT Relación Estado Ciudadano  
Hernan Darío Cortes Chaparro – Profesional 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 PQRDS con las peticiones recibidas en el segundo semestre de 2023; con base en esta información se realizó el análisis y se hizo el comparativo con el periodo anterior (primer semestre de 2023).

A partir de los dos archivos remitidos en Excel, uno con corte Julio 01 a 31 de octubre de 2023 del consolidado tomado de peticiones ingresadas por el aplicativo NEXURA (el cual hasta esa fecha estuvo en funcionamiento) que cuenta con 1728 registros y, otro con el consolidado de peticiones de 01 de noviembre a 31 de diciembre de 2023, las cuales se encuentran en el gestor documental ORFEO que contiene 605 registros.

Para la revisión de la muestra, se hizo la revisión de los radicados y sus respuestas en cada uno de los aplicativos mencionados, priorizando radicados no respondidos o fuera de términos, 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, peticiones clasificadas como “denuncias, reclamos y/o quejas.

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:








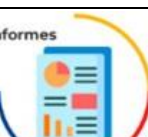
### Atención y Servicios a la Ciudadanía






	<b>INFORME</b>				 Agencia de Renovación del Territorio - ART
	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE</b>				
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Código: FM-ECI-08	Versión: 03	Publicado: 30-08-2023	

En el mismo, se dispuso información sobre Trámites de la ART, 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:

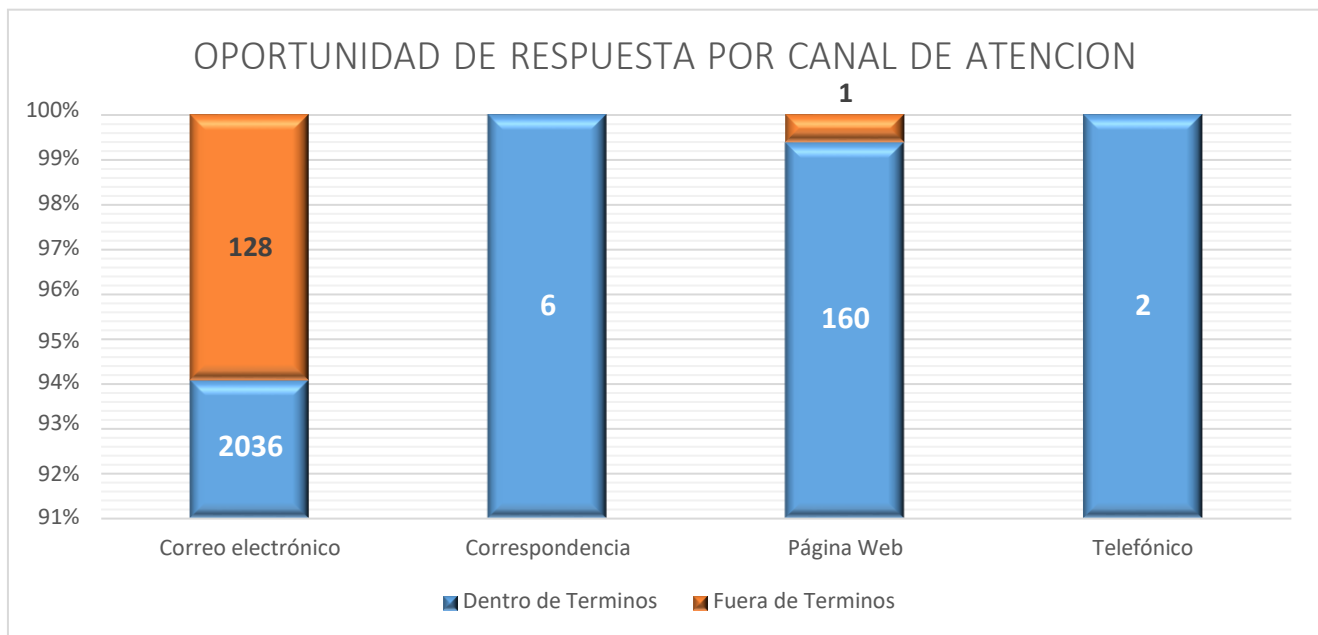
	<u>Chat</u> : En el periodo no se reportan peticiones por este canal, ni por Redes Sociales.
	<u>Videollamada</u> : No se presentaron en el periodo evaluado.
	<u>Preguntas frecuentes</u> : se observa que se dispuso información de la entidad con las preguntas frecuentes de la ciudadanía sobre la entidad en cuatro links así: <a href="#">ABC Obras por Impuestos.</a> <a href="#">Programa Nacional Integral de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito</a> <a href="#">Proyectos de Infraestructura</a> <a href="#">Sobre la entidad</a>
	Formulario web de PQRSD: enlace en el cual los ciudadanos pueden radicar sus solicitudes; en el periodo se registraron 161 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 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 actualizado.
	<u>Informes</u> : Se observan los informes de Gestión del GIT de Relacionamento Estado Ciudadano publicados con corte trimestral de la vigencia 2023 y un consolidado de la vigencia.

	<p>Sedes y horarios de atención: se encuentra la información de sedes y contactos telefónicos de las diferentes dependencias de la ART.</p> <p>En el canal de correspondencia se registraron 6 peticiones en el periodo evaluado, no se registraron peticiones por el canal presencial.</p>
	<p>El registro de las notificaciones judiciales se encuentra a cargo de la Oficina Jurídica. Se tiene el link del correo: <a href="mailto:notificacion@renovacionterritorio.gov.co">notificacion@renovacionterritorio.gov.co</a>.</p> <p>Se encuentra el correo de enlace al ciudadano <a href="mailto:enlaceciudadano@renovacion.gov.co">enlaceciudadano@renovacion.gov.co</a> Por el canal de correo electrónico se recibieron en el periodo 2164 peticiones.</p>
	<p>Línea de atención al ciudadano 01-8000-18-4648: En este canal incluye las llamadas atendidas por el Call Center sobre PQRDS.</p> <p>Respecto a peticiones, se reportan en archivo del GIT de Relación Estado Ciudadano dos (2) registro por este canal dentro del semestre evaluado.</p>

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

En el segundo semestre de la vigencia 2023, se tienen 1728 radicados de peticiones a través del aplicativo NEXURA el cual estuvo en producción hasta el mes de octubre y 605 peticiones radicadas en el aplicativo ORFEO en los meses de noviembre y diciembre, para un total de 2333 peticiones (PQRDSF).

**b) Respuestas por Canal de Atención:** Durante el segundo semestre de 2023 se presentaron 2.333 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 en el periodo corresponde al 92,8% del total de las peticiones. De las 2164 peticiones allegadas a la ART por el canal de Correo Electrónico, 128 se respondieron fuera de términos (es decir el 6%) y, de las peticiones radicadas por la página web se encuentra una (1) respondida fuera de términos.



Fuente: Archivos PQRSD - GIT Relación Estado Ciudadano Jul-Oct y Nov-Dic. Elaboración Propia

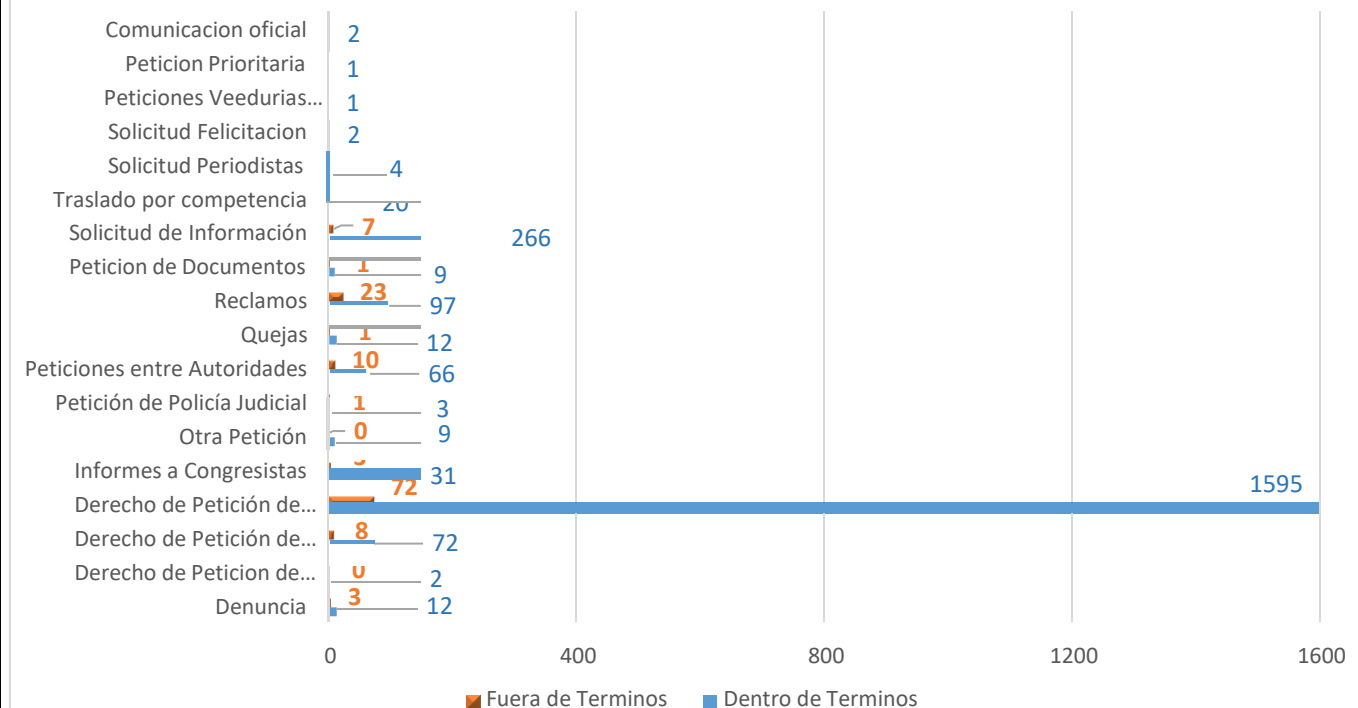


**c) Respuestas por Tipología:** Respecto a la clasificación de las peticiones (tipologías) se presentan en el archivo de control del GIT de Relación Estado Ciudadano clasificadas como se muestra en el siguiente gráfico, observando tipologías como: “Otras Peticiones” (9), “Comunicación oficial” (2), “Solicitud Periodistas” (4), Peticiones “Veedurías Ciudadana” (1) y “Petición Prioritaria” (1), considerando que en ni la normatividad ni en los documentos del proceso de Servicio al Ciudadano, se encuentran referidas como tipologías las mencionadas; se indagó con el equipo del GIT de REC con el fin de determinar si lo anterior obedecía a nuevos lineamientos y/o desconocimiento de los funcionarios en cuanto al proceso, normatividad y/o uso del sistema de radicación de PQRDS; teniendo en cuenta que ya se habían mencionado la situación como hallazgo en el informe de seguimiento del periodo anterior, no obstante se observó que el numeral 3 *Definiciones, términos y referencia normativa* del documento DE-SC-01.V3 *Estrategia Servicio al Ciudadano*, en la versión 4 de septiembre de 2023 fue eliminado; es necesario que las peticiones se encuentren clasificadas con la especificidad analizada para la ART con el fin de atenderlas en los tiempos que indican las normas y con la claridad necesaria para quienes son responsables de las respuestas.

En el procedimiento versión 7 se observa que se incluyó el tema de peticiones prioritarias y que entre la desagregación se encuentran las peticiones de periodistas, se sugiere dejar en el aplicativo y archivo de control y seguimiento del GIT de REC, una sola tipología (Peticiones prioritarias) y definir un mismo tiempo de respuesta de las mismas (dentro de las políticas del procedimiento).

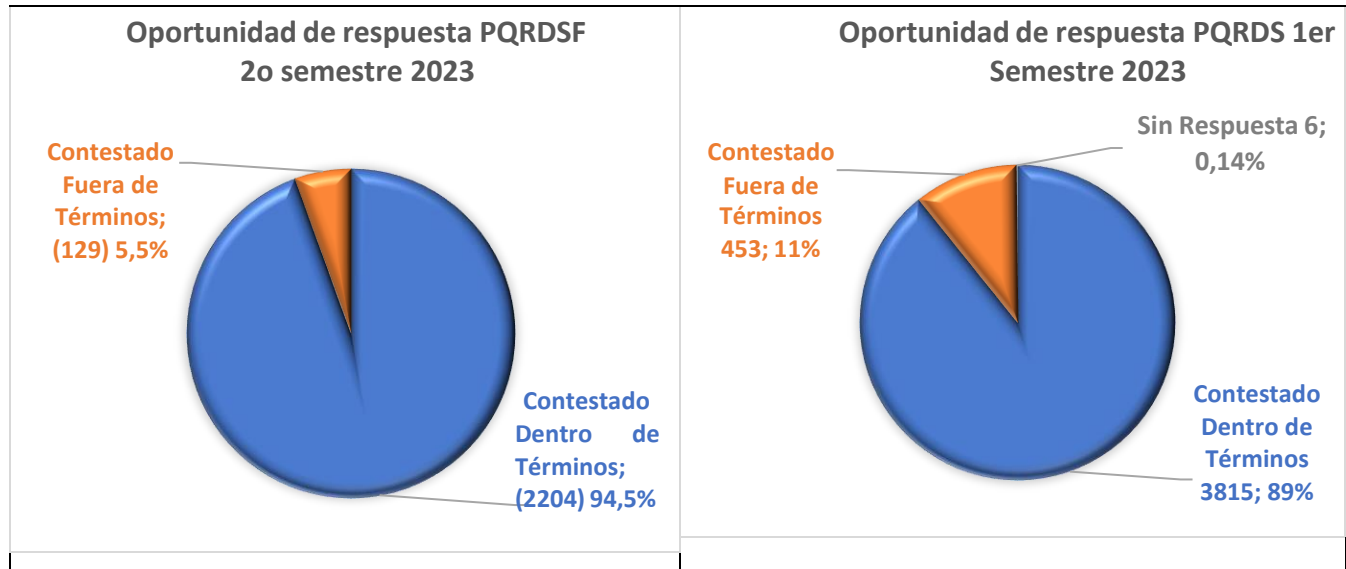
Se observa que por tipología el mayor volumen se presentó en las peticiones clasificadas como Derecho de Interés Particular con 1595 radicados de los cuales se respondieron fuera de términos el 4,5%.

### Oportunidad de respuesta por Tipología 2o Semestre 2023



Fuente: Archivos PQRSD - GIT Relación Estado Ciudadano Jul-Oct y Nov-Dic. Elaboración Propia

**d) Oportunidad de Respuestas:** la ART paso en términos de oportunidad, del **89,23%** en el primer semestre de 2023 al **94,5%** en el **segundo semestre de 2023**:



Fuente: Elaboración Propia

Con lo anterior, no obstante a que aumentó el porcentaje en términos de oportunidad de respuesta respecto del periodo 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, aunque se ve reflejando el resultado de las acciones implementadas para mejorar respecto del periodo anterior encontrando que aumento en un 5,5% en el último semestre.

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: Archivos PQRSD - GIT Relación Estado Ciudadano Jul-Oct y Nov-Dic. Elaboración Propia

Respecto a lo anterior, se observa que la Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito de las 1635 peticiones del periodo, respondió fuera de términos 107 lo que equivale al 6,1% del total de peticiones a su cargo, siendo la dependencia con mayor volumen de peticiones allegadas en el segundo semestre de 2023;

Se observa que la DPGI, la DIPRO, la DEEP, el G.I.T Servicios Administrativos y la Oficina Jurídica tienen porcentajes de peticiones fuera de términos entre el 5,2 y el 11%.

El G.I.T Contratación y G.I.T Alto Patía, presentan porcentajes de peticiones fuera de términos del 33% y el G.I.T Bajo Cauca - Nordeste Antioqueño con una sola petición respondida fuera de términos el 100%.

Por su parte se evidenció que desde el GIT de REC se requirió a los responsables de acuerdo con lo mencionado en el procedimiento PD-SC-01. V7 Gestión de PQRSDF.

**e) 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 2023 se reportan los siguientes resultados:

Atributo	Promedio de satisfacción 3er Trimestre 2023	Promedio de satisfacción 4o Trimestre 2023
Amabilidad	87,9%	92,3%
Agilidad en la atención	81%	81,8%
Claridad en el Lenguaje	62,9%	77,6%
Porcentaje de satisfacción	77,3%	83,9%

Fuente: Informes trimestrales GIT Relación Estado Ciudadano 2023

Adicionalmente, el GIT de REC recopila y analiza los resultados de la encuesta publicada en la página web <https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=PgHRjwgqR0yT1BbpKaLKYf80CAQZ-7xDvDjO5xpcmwdUNzIIvEdRREpZUFAzN04wTIIxU1VITFVUMi4u> y se tiene informe en el cual se plasmaron las conclusiones y se tienen identificadas las acciones de mejora que se deben implementar respecto a mejorar el tema de lenguaje claro en las respuestas a las peticiones.

#### **f) Revisión de Radicados y Evaluación de la Muestra:**

En el reporte de NEXURA se observan 109 radicados fuera de términos y en el aplicativo ORFEO se reportan del último bimestre del año 20 radicados fuera de términos; Para la muestra se toma como base



el reporte de ORFEO que actualmente es el gestor de PQRDSF y se realiza la revisión de 15 radicados con el fin de identificar las situaciones que llevaron a la materialización del riesgo así:

- Peticiones No Respondidas por la DIPRO: se revisan los 3 radicados fuera de términos encontrando lo siguiente:

Radicado	Canal	Tipología	Observaciones
20232300127472	Correo electrónico	Petición de Información	Petición con fecha de radicación del 2023-11-10 y fecha de termino para dar respuesta 2023-11-27.  Se observa radicado de respuesta 20235200146391 del 2023-11-27, marcado con envío según el histórico del radicado por parte del responsable, lo que daría a lugar a que este dentro de términos, pero en la pestaña de “envío” se observa planilla 20232400021374 del 2023-11-29, por lo cual se reporta como fuera de términos.
20232300127482	Correo electrónico	Petición de Información	Petición con fecha de radicación del 2023-11-24 y fecha de termino para dar respuesta 2023-11-28.  Se observa radicado de respuesta 20235200146771 del 2023-11-28, marcado con envío según el histórico del radicado por parte del responsable, lo que daría a lugar a que este dentro de términos, pero en la pestaña de “envío” se observa planilla 20232400021374 del 2023-11-29, por lo cual se reporta como fuera de términos.
20232400131672	Correo electrónico	Petición de Información	Petición con fecha de radicación del 2023-11-11 y fecha de término para dar respuesta 2023-12-11.  Se observa radicado de respuesta por parte del responsable No. 20233000150711 del 2023-12-11; en el “histórico del radicado se observa la anotación “prueba de entrega de correo certificado” con fecha 2023-12-12, y en la pestaña de “envío” se observa planilla 20232400022434 del 2023-12-12, por lo cual se reporta como fuera de términos.

Fuente: ORFEO. Elaboración Propia

- Peticiones No Respondidas por la DPGI: se revisan 3 radicados de 4 fuera de términos encontrando lo siguiente:

Radicado	Canal	Tipología	Observaciones
20232300125352	Correo electrónico	Derecho de Petición de Interés Particular	Petición con fecha de radicación del 3/11/2023 y fecha de término para dar respuesta 28/11/2023.  Se observa radicado de respuesta 20233200146011 emitido el 2023-11-24, marcado con envío según el histórico del radicado por parte del responsable el 2023-11-27, lo que daría a lugar a que este dentro de términos, pero en la pestaña de “envío” se observa planilla 20232400021244 del 2023-11-28, por lo cual se reporta como fuera de términos.

20232400126382	Correo electrónico	Petición de Documentos	<p>Petición con fecha de radicación del 8/11/2023 y fecha de termino para dar respuesta 23/11/2023.</p> <p>Se observa radicado de respuesta 20233300145111 del 2023-11-23, marcado con envío el 2023-11-24 según el histórico del radicado por parte del responsable. En la pestaña de “envío” se observa planilla 2023240002185 del 2023-12-04, por lo cual se evidencia fuera de términos.</p>
20232300136262	Correo electrónico	Petición de Información	<p>Petición con fecha de radicación del 14/12/2023 y fecha de termino para dar respuesta 29/12/2023.</p> <p>Se observa radicado de respuesta por parte del responsable No. 20233300158641 emitido el 2023-12-29; Se encuentra marcado para envío el 2024-01-26 según el histórico del radicado por parte del responsable, y en la pestaña de “envío” se observa planilla 20242400002854 del 2024-01-30 (Certificado con acuse), por lo cual se evidencia fuera de términos.</p>

Fuente: ORFEO. Elaboración Propia

➤ Peticiones No Respondidas por la DEEP (Subdirección De Desarrollo Económico): se revisan los siguientes 2 radicados fuera de términos encontrando lo siguiente:

20232400131732	Correo electrónico	Derecho de Petición Interés Particular	<p>Petición con fecha de radicación del 24/11/2023 y fecha de término para dar respuesta 18/12/2023.</p> <p>Se observa radicado de respuesta 20234300154451 del 2023-12-15, marcado para envío por parte del responsable el 2023-12-18 según el histórico del radicado; lo que daría a lugar a que esté dentro de términos, pero en la pestaña de “envío” se observa planilla 20232400023384 (Certificado con acuse) del 2023-12-19, por lo cual se reporta como fuera de términos.</p>
20232300133772	Correo electrónico	Reclamos	<p>Petición con fecha de radicación del 4/12/2023 y fecha de término para dar respuesta 27/12/2023.</p> <p>Se observa radicado como reclamo considerando que se trata de una queja de un beneficiario de proyecto reportando entrega en malas condiciones.</p> <p>Se observa radicado de respuesta 20234300157531 emitido el 2023-12-27, marcado con envío según el histórico del radicado por parte del responsable el 2024-01-03; se observa planilla 20242400000154 del 2024-01-03, por lo cual se evidencia fuera de términos.</p>

Fuente: ORFEO. Elaboración Propia

- Peticiones No Respondidas por la DSCI: se encuentra solo 1 radicado fuera de términos encontrando lo siguiente:

Radicado	Canal	Tipología	Observaciones
20232400135962	Correo electrónico	Peticiones entre Autoridades	<p>Petición con fecha de radicación del 13/12/2023 y fecha de término para dar respuesta 28/12/2023.</p> <p>La respuesta de la DSCI salió el día 29 de diciembre, es decir un día fuera de términos.</p> <p>Se observa radicado de respuesta 20236000158101 del 2023-11-28 con anexo 20231300156331, marcado con envío según el histórico del radicado por parte del responsable, lo que daría a lugar a que esté dentro de términos, pero en la pestaña de "envío" se observa planilla 20242400000044 del 2024-01-02, por lo cual se reporta como fuera de términos.</p>

Fuente: ORFEO. Elaboración Propia

- Peticiones No Respondidas por GIT Alto Patía - Norte Del Cauca y Pacifico Medio: se revisan los siguientes 2 radicados fuera de términos encontrando lo siguiente:

Radicado	Canal	Tipología	Observaciones
20232400129332	Correo electrónico	Reclamos	<p>Petición con fecha de radicación del 17/11/2023 y fecha de término para dar respuesta 11/12/2023.</p> <p>Se observa radicado de respuesta 20231040000941 del 2023-12-08, marcado con envío según el histórico del radicado por parte del responsable, lo que daría a lugar a que este dentro de términos, pero en la pestaña de "histórico de envío" se observa planilla de envío 20241040004874 con certificado de acuse del 2024-02-19, por lo cual se reporta como fuera de términos.</p>
20232400130002	Correo electrónico	Reclamos	<p>Petición anónima con fecha de radicación del 20/11/2023 y fecha de termino para dar respuesta 12/12/2023.</p> <p>Se observa en las notas del histórico de envío que el radicado no requiere respuesta así: "Se dio respuesta a través del radicado 2023104000093 1No requiere respuesta." 2023-12-12; el 2023-12-15 se hace la digitalización del anexo con la observación "prueba de entrega de correo certificado", por lo cual se reporta como fuera de términos.</p>

Fuente: ORFEO. Elaboración Propia

- Peticiones No Respondidas por GIT Bajo Cauca - Nordeste Antioqueño - Choco Y Urabá Antioqueño: se encuentra solo 1 radicado fuera de términos encontrando lo siguiente:

Radicado	Canal	Tipología	Observaciones
20232400137832	Correo electrónico	Peticiones entre Autoridades	<p>Petición con fecha de radicación del 19/12/2023 y fecha de término para dar respuesta 4/01/2023.</p> <p>Se observa radicado de respuesta 20241020000021 del 2024-01-05, marcado con envío según el histórico del radicado por</p>

parte del responsable en la misma fecha. Se encuentra un día fuera de términos.

Fuente: ORFEO. Elaboración Propia

- Peticiones No Respondidas por GIT Contratación: se encuentra solo 1 radicado fuera de términos encontrando lo siguiente:

20232400127922	Correo electrónico Petición de de término para dar respuesta	Derecho de Petición con fecha de radicación del 14/11/2023 y fecha de término para dar respuesta 5/12/2023. Interés General	Se observa radicado de respuesta 20232600081543del 2023-12-04, marcado con envío según el histórico del radicado el 2023-12-05 por parte del responsable y en la pestaña de "envío" se observa planilla 20232400021894 del 2023-12-05, por lo cual se reporta como fuera de términos (un día fuera de términos).

Fuente: ORFEO. Elaboración Propia

- Peticiones No Respondidas por Oficina Jurídica: se revisan los siguientes 2 radicados de 6 fuera de términos encontrando lo siguiente:

20232300125682	Correo electrónico	Denuncia	Petición con fecha de radicación del 4/11/2023 y fecha de término para dar respuesta 28/11/2023. Denuncia anónima. Se observa radicado de respuesta 20231200145671 elaborado el 2023-11-24, y marcado con envío 2023-11-29 según el histórico del radicado por parte del responsable; en la pestaña de "Histórico de envío" se observa planilla 20231200021674 del 2023-12-01, por lo cual se reporta como fuera de términos.
20232300126052	Correo electrónico	Denuncia	Petición con fecha de radicación 7/11/2023 y fecha de termino para dar respuesta 29/11/2023. Se observa solicitud de ampliación del plazo 20231200143241 del 2023-11-18 marcado para envío el 2023-12-05. Lo que daría a lugar a que esté dentro de términos, sin embargo, en la pestaña de "Histórico de envío" se observa planilla 20231200021674 del 2023-12-01, por lo cual se reporta como fuera de términos. Se encuentra el Radicado de respuesta 20231200149361 del 2024-02-13, marcado con envío según el histórico del radicado por parte del responsable en la misma fecha de generación del documento.

Fuente: ORFEO. Elaboración Propia

## 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, se solicitó a las dependencias responsables de las acciones de mejora del Plan de mejoramiento, las evidencias correspondientes. Del seguimiento al Plan de Mejoramiento se encuentra lo siguiente y se resalta que todas las actividades formuladas se cumplieron al corte de diciembre de 2023:

Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Acciones ejecutadas
HLL1: 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 , art. 7 numeral 6 , art. 13 , art. 14 , así como la materialización del Riesgo 1 del proceso de Servicio al Ciudadano. Responsable: DSCI	Responder a las peticiones que por competencia llegan ala DSCI de manera oportuna y atendiendo los términos que exige la Ley	Cumplida.  Radicado 20232300060002, se dio respuesta el 8/09/2023 Radicado 20232300061022, se dio respuesta el 8/09/2023 Radicado 20232300074922, se dio respuesta el 11/08/2023 Radicado 20232300075012, se dio respuesta el 7/09/2023 Radicado 20232300076112, se dio respuesta el 24/08/2023 Radicado 20232300076472, se dio respuesta el 7/09/2023
	Elaborar una matriz de Excel para el control de ingreso, responsable y fecha límite para dar respuesta	Cumplida.  Se tiene matriz en Excel con la que se hace seguimiento y se generan las alertas de las comunicaciones próximas a vencerse, esta matriz se tiene compartida en Drive para trabajo en línea con los responsables de las respuestas (se anexa base de datos 2023)
HLL2: 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. Responsable: DSCI	Capacitar a todos los servidores de la DSCI, con el fin de dar a conocer los plazos y consecuencia de las respuestas extemporáneas.	Cumplida.  Se realizó capacitación el día 22 de noviembre de 2023 al equipo de la DSCI encargada del trámite de las PQRSD.
	Realizar seguimiento a las actividades y/o compromisos con los operadores.	Cumplida.  Se realizaron 11 reuniones de seguimiento con los operadores y las interventorías. Se remiten soportes
	Elaborar una matriz de Excel para el control de ingreso, responsable y fecha límite para dar respuesta	Cumplida.  Se tiene matriz en excell con la que se hace seguimiento y se generan las alertas de las comunicaciones próximas a vencerse, esta matriz se tiene compartida en Drive para trabajo en línea con los responsables de las respuestas
HLL2: 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	Solicitar capacitación del procedimiento de "Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias" al proceso de Servicio al Ciudadano, en el marco de la información que dispone y de acuerdo con sus competencias y funciones.	Cumplida.  Se solicitó capacitación al GIT REC y se dio respuesta con memorando 20232300060613 con la programación de la capacitación al equipo de planeación para el 14 de septiembre de 2023



Responsable: Of. Planeación		
HLL2: 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  Responsable: DIPRO	Solicitar capacitación del procedimiento de "Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias"	Cumplida.  Se realizó la jornada de capacitación el viernes 10 de noviembre del 2023. Evidencias: 1. Listado en Excel de asistencia. 2. Presentación "Circular 014-2023 Inicio operación Sistema ORFEO-PQRSD" G.I.T Relación Estado Ciudadano 3. Presentación Ciudadano - DIPRO 4. Pantallazo del calendario con la capacitación
HLL2: 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  Responsable: DPGI	sensibilización y capacitación sobre los manuales para el trámite de PQRDS para determinar con precisión archivo o reiteración de respuestas	Cumplida.  1. Desde la DPGI se efectuó una capacitación interna el 19 de septiembre en la cual se realizó una retroalimentación sobre la situación que origino este hallazgo y se recordó lo concerniente al uso de los sistemas de información de PQRSD y la atención oportuna, integra y eficiente de PQRSD.  2. Las abogadas contratadas en la DPGI y que están a cargo de PQRSD asistieron a las capacitaciones relacionadas con la gestión de PQRSD, lenguaje claro y ORFEO el 19 de septiembre de 2023, 26 de septiembre de 2023, 2 de octubre de 2023. Se tiene acta de reunión del: 10-10-2023. OBJETIVO: capacitar al enlace PQRSD de la Dirección de Programación y Gestión de la Implementación en el procedimiento PQRSD y en lenguaje claro. La reunión se hizo entre el equipo del GIT REC y Tatiana Méndez de la DPGI
HLL2: 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  Responsable: Secretaría General – GIT REC	La secretaria General y la Coordinación del .G.I.T Relación Estado Ciudadano definirán el responsable de hacer seguimiento a la recolección de la respuesta con firma, soportado en un archivo de seguimiento (con evidencia de notificación vía email o sistema ORFEO/CMS)	Cumplida.  Se solicito a las áreas con memorando informar quien era el enlace y se tiene consolidado.  Se realizaron capacitaciones, se actualizaron guías. Se presentan soportes de grabación de capacitación de octubre de 2023 que incluía el módulo de ORFEO y otras capacitaciones realizadas en agosto, septiembre, octubre de 2023.  Se implementó formato para hacer seguimiento a la entrega de documentos para firma el cual solo se usó hasta que estuvo en uso el aplicativo Nexura. Con Orfeo ya no se requiere. Se remite base consolidada de seguimiento en Drive
HLL2: 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	La coordinación de Talento Humano asume de manera directa el proceso de respuesta con el fin de tener mayor control de los tiempos de respuesta	Cumplida  Se hizo el cambio de usuario; se envía soporte de informe en el cual se muestra la efectividad de la acción

Riesgo 1 del proceso de Servicio al Ciudadano		
Responsable: Talento Humano		
Fuente: Elaboración Propia		

## 8. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

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

N°	TIPO	DESCRIPCION
1	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><u>Responsables:</u> GIT Relación Estado Ciudadano</p>
2	H	<p>Se encuentran en el periodo evaluado 129 peticiones 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<sup>2</sup></p> <p>Lo anterior, evidencia debilidades en los controles ejecutados por la Primera Línea de Defensa, que se pueden presentar por situaciones como: 1. Que las acciones de mejora implementadas no fueron efectivas o debilidades en el análisis de causas, 2. Que no se asocian las respuestas a los radicados en debida forma en el aplicativo ORFEO y/o 3. Que no se implementa lo referido en el art. 143 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 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><u>Responsables:</u> DEEP, DIPRO, DPGI, DSCI, G.I.T Alto Patía -Norte del Cauca y Pacifico Medio, G.I.T Bajo Cauca - Nordeste Antioqueño - Choco y Urabá Antioqueño, G.I.T Contratación, G.I.T Servicios Administrativos, Oficina Jurídica.</p>

<sup>2</sup> “Posible afectación económica o reputacional por omitir o dar respuesta fuera de términos a las PQRSD radicadas por los peticionarios, debido al desconocimiento de la Normatividad y/o carencia de vocación de servicio por parte de los delegados o responsables para el trámite de las PQRSD”.

<sup>3</sup> 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.



## 9. RECOMENDACIONES

- ✓ Se sugiere que el GIT de Relación Estado Ciudadano como Segunda Línea de Defensa y Líder del Proceso de Servicio al Ciudadano, solicite a los responsables de la primera Línea de Defensa la documentación de acciones correctivas y remitir el Plan de Mejoramiento FM-ECI-03.V4 correspondiente al GIT de Control Interno realizando el acompañamiento en cuanto al análisis de causas con el fin de decidir si se elaboran acciones de manera conjunta y de aplicación general en la ART. Las acciones se deben documentar en los formatos FM-ECI-01.V6 Formulación de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora, en el cual se encuentra la opción de Fuente "PQRDS". Si es el caso de los responsables de peticiones fuera de términos en el periodo evaluado, de acuerdo a las justificaciones presentadas, dieron respuesta dentro de términos, pero por inaplicabilidad de los lineamientos de uso de ORFEO el mismo genera reportes de incumplimiento, de igual manera se sugiere se documenten las acciones de mejora con los responsables.
- ✓ Teniendo en cuenta lo establecido en el procedimiento y que se observó la ejecución del mismo así como de los controles establecidos para evitar la materialización de los riesgos del proceso de Servicio al Ciudadano y se realizan los requerimientos del GIT de Relación Estado Ciudadano para las justificaciones de los responsables por encontrarse en el aplicativo de PQRDSF respuestas fuera de términos, puede ocurrir que se haya dado respuesta por otro medio por parte del responsable, o que no se asocien adecuadamente las respuestas a la solicitud o que se hayan solicitado ampliaciones de términos, u otros, y así las cosas, no se están cumpliendo o aplicando los lineamientos informados en las capacitaciones; por ello, se considera importante que el GIT de Relación Estado o desde la Secretaría General se solicite la documentación e implementación de acciones de mejora inmediatas cuando se identifique tal situación con el fin de que se dé en el uso adecuado y definido para la gestión de las PQRDS en ORFEO, justificado esto además en que estas situaciones generan reprocesos.
- ✓ 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.



## 10. CONCLUSIONES

Se encontró que, de las 2333 peticiones recibidas en la ART, reportadas en el consolidado del GIT de Relación Estado Ciudadano en el segundo semestre de 2023, se atendieron de manera oportuna el **94,5%** y el 5,5% de peticiones evidencian incumplimiento dentro de los términos de Ley; Si bien se observó un aumento del porcentaje de cumplimiento y mejora en la gestión de las peticiones respecto del periodo anterior con las acciones implementadas por el GIT de Relación Estado Ciudadano y el compromiso de las dependencias, sin embargo es importante insistir en que el porcentaje de atención de las PQRDS debe ser llegar y mantenerse en el 100%.

Respecto a las acciones de mejora implementadas, se observa ejecución de las actividades del Plan de Mejoramiento con un cumplimiento del 100%, no obstante, algunas de las dependencias que documentaron plan de mejoramiento se observan con peticiones respondidas fuera de términos en este

	<b>INFORME</b>				 Agencia de Renovación del Territorio - ART
	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE</b>				
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Código: FM-ECI-08	Versión: 03	Publicado: 30-08-2023	

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.

11. FIRMAS RESPONSABLES	
<b>Auditor:</b>  	<b>Vo. Bo</b>   <div>           Firmado digitalmente por            Dairo Vladimir Coy Cruz            Fecha: 2024.02.26 20:40:26            -05'00'         </div>
<b>NOMBRE: MARISOL GUTIERREZ HERNANDEZ</b> <b>CARGO: Contratista GIT Control Interno</b>	<b>NOMBRE: DAIRO VLADIMIR COY CRUZ</b> <b>CARGO: Coordinador GIT de Control Interno</b>
<b>FECHA DE INFORME:</b>	<b>26 de febrero de 2024</b>