

 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

Nº DE INFORME	5.3.1
TIPO DE INFORME	SEGUIMIENTO A LA GESTION DE LAS PQRSDF
PROCESO	Relacionamiento con la Ciudadanía
RESPONSABLES	Coordinador GIT Relación Estado Ciudadano - REC
EQUIPO AUDITOR	
Zulma Janneth Cristancho Jaimes	
1. OBJETIVO GENERAL	
<p>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 dispuestos para ello, 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.</p>	
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
<p>2.1. Verificar el cumplimiento a lo dispuesto en la normatividad vigente frente a la gestión de las Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) radicadas en la ART en el segundo semestre de 2024 y determinar la oportunidad de respuesta a las mismas.</p> <p>2.2. Realizar seguimiento a la implementación de acciones de mejora de acuerdo a las recomendaciones del informe de seguimiento correspondiente al semestre anteriormente evaluado.</p>	
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 1º de julio y el 31 de diciembre de 2024.	
4. CRITERIOS (NORMATIVIDAD)	
<ul style="list-style-type: none"> Constitución Política de Colombia - Art. 23. “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”. 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 3,7,9,13, 65 y 69). Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción. Art. 76. “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos”. “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar 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 e 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.” 	

 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

- **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*”.
- **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 2232 de 1995. Art. 9º:**
 - ✓ *Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de la unidad de planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.*
 - ✓ *Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema.*
 - ✓ *Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.*
- **Decreto 2623 de 2009-** Sistema Nacional de Servicio al ciudadano. Art.12. ” Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano. Las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.”
- **Decreto 124 del 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 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*”:
 - ✓ *El número de solicitudes recibidas.*
 - ✓ *El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.*
 - ✓ *El tiempo de respuesta a cada solicitud.*
 - ✓ *El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.*
- **Decreto 1166 de 2016.** “*Por el cual se regula la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente*”.
- **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*”
- **Resoluciones 000344 y 000345 de 2022.** Agencia de Renovación del Territorio - *Por la cual se asigna la función de Líder de 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
- **CP-SC-09.V3** Proceso Servicio al Ciudadano– Procedimiento
- **PD-SC-01.V7** Gestión de PQRSDF
- **PR-RC-01.V3** Protocolo de relación y servicio al ciudadano. Julio de 2024.

 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

5. PERSONAL ENTREVISTADO

Hernán 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 segundo semestre de 2024; con base en esta información se realizó el análisis y se hizo el comparativo con el mismo periodo de la vigencia anterior (segundo semestre de 2023).

A partir del archivo remitido en Excel, con corte diciembre de 2024, el cual contiene el consolidado de peticiones ingresadas por el aplicativo ORFEO con 1.932 registros, se hizo la revisión de los radicados seleccionados como muestra y sus respuestas (tomadas del ORFEO), priorizando radicados no respondidos, 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 seleccionaron 54 peticiones bajo las tipologías denuncia, petición prioritaria, queja, reclamo, sugerencias y traslado por competencia.

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, 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 abiertas en el Plan de mejoramiento Institucional.

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 tutorial del Sistema de registro y consulta PQRSD:

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

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>

En el mismo, se dispuso información sobre Tramites 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 1.129 peticiones por este canal, es decir el 58% 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.

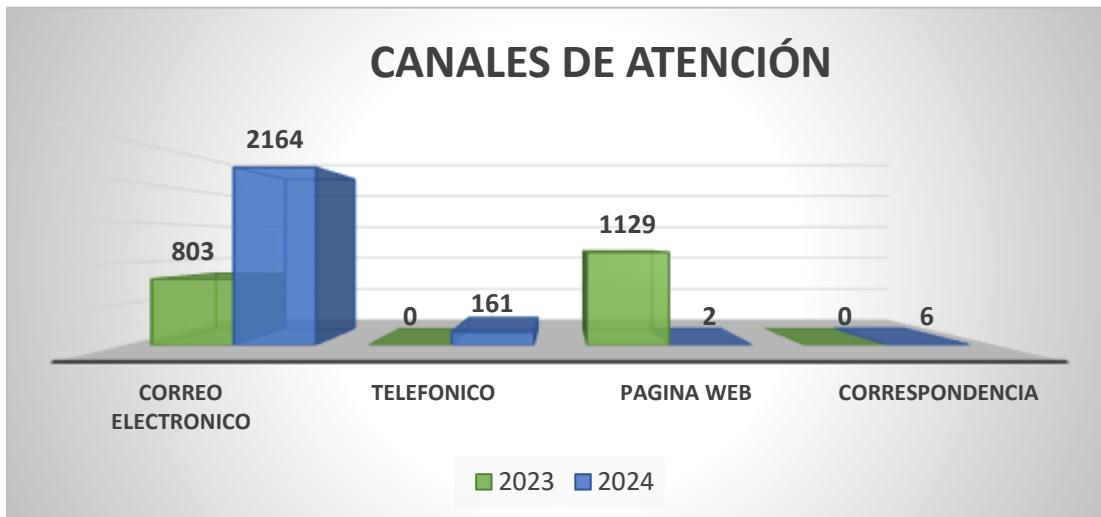
Agencia de Renovación del Territorio	INFORME	Código: FM-SEM-08
	SEGUIMIENTO EVALUACIÓN Y MEJORA	Versión: 05
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Publicado. 28-06-2024

	Preguntas frecuentes: se observa que se dispuso información de la entidad con las preguntas frecuentes de la ciudadanía sobre la entidad en siete (7) links así: Sobre la entidad ABC Derechos de Petición ABC Obras por Impuestos. ABC Certificación de concordancia OCAD Paz ABC Gestión de Financiamiento Programa Nacional Integral de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito Proyectos de Infraestructura
	<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, GM. ZOMAC, RRI, UNODC, DNP, FCP, FCS, IPM y 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 Relacionamiento Estado Ciudadano publicados desde la vigencia 2017.
	<u>Sedes y horarios de atención:</u> 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, canal presencial, ni por la línea telefónica del periodo evaluado.
	El registro de las notificaciones judiciales se encuentra a cargo de la Oficina Jurídica. Se tiene el link del correo: notificacion@renovacionterritorio.gov.co . Se encuentra el correo de enlace al ciudadano enlaceciudadano@renovacion.gov.co

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

- b) PQRSD por Canal de Atención:** Durante el segundo semestre de 2024 se presentaron 1.932 PQRSD, observando que el canal más usado en el periodo evaluado fue la página web con 1.129 registros correspondiente 58% de las PQRSD recibidas en el periodo de evaluación y el correo electrónico con 803 registros correspondiente al 42%.

Lo anterior, presenta una disminución del 20% en comparación con el segundo semestre de 2023, donde se recibió un total de 2.333 PQRSD.



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

- c) **PQRSD por Tipología:** Respecto a la clasificación por tipologías de las peticiones recibidas en el segundo semestre de 2024, de acuerdo a lo reportado por el GIT de Relación Estado Ciudadano se encuentran es la siguiente:

TIPOLOGIA	En terminos	Fuera de terminos	Total general
Denuncia	16	-	16
Derecho de Peticion de Consulta	3	1	4
Derecho de Peticion de Interes General	218	57	275
Derecho de Peticion de Interes Particular	675	347	1022
Peticion Congresistas	79	9	88
Peticion de Documentos	39	4	43
Peticion de Informacion	165	32	197
Peticion Prioritaria	3	-	3
Peticiones entre Autoridades	155	33	188
Peticiones Veedurias Ciudadana	1	-	1
Quejas	8	1	9
Reclamos	22	18	40
Solicitud Periodistas	7	-	7
Sugerencias	3	2	5
Traslado por competencia	34	-	34
TOTAL	1428	504	1932

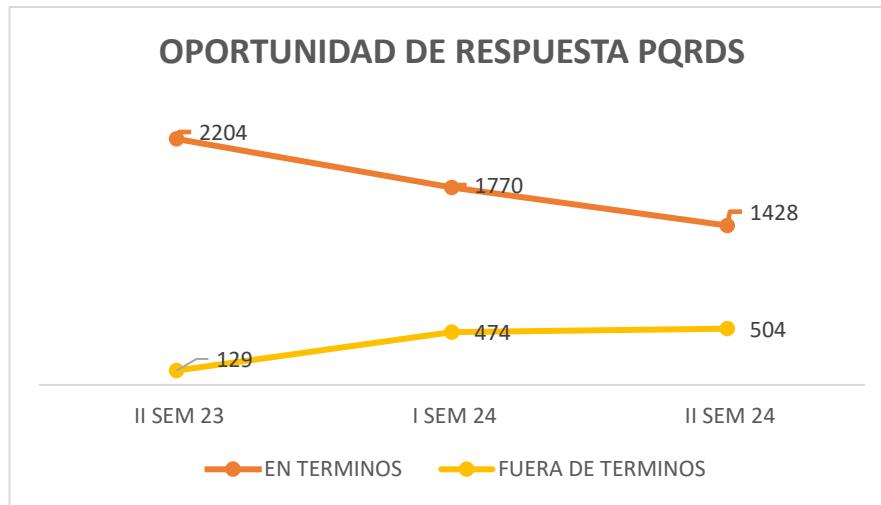
Fuente: Archivo Base PQRSDF segundo semestre 2024. Elaboración Propia GITCI

Observando que la tipología con mayor número de requerimientos es el derecho de petición de interés particular con el 53% de participación seguido de derecho de petición de interés general con el 14%.

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 cuanto a los 34 trasladados por competencia, estos fueron realizados oportunamente.

- d) **Oportunidad de Respuesta de PQRSD:** Durante el segundo semestre de 2024, la ART atendió oportunamente 1.428 requerimientos, correspondiente al **74%**, disminuyendo en un **22%** respecto del mismo periodo de la vigencia 2023, que fue del **94.5%** y en un **6%** frente al primer semestre de 2024, que fue del **79%**



Analizadas las PQRSD atendidas fuera de términos se observó que el 92% (464 PQRSD) se encontraron a cargo de la Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito, seguida de la Subdirección de Fortalecimiento con el 3% (13 PQRSD). Tal como se detalla en la siguiente tabla:

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
DIRECCIÓN DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO	464	92%
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO	13	3%
DIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS	5	1%
TALENTO HUMANO	5	1%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y HÁBITAT	3	1%
DIRECCIÓN DE PROGRAMACIÓN Y GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN	2	0%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	0%
SUBDIRECCIÓN DE RECONCILIACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL	2	0%
DIRECCIÓN GENERAL	1	0%
GIT CATATUMBO	1	0%
GIT CUENCA DEL CAGUAN Y PIEDEMONTE CAQUETÉÑO	1	0%
GIT ALTO PATIA - NORTE DEL CAUCA Y PACIFICO MEDIO	1	0%
GIT BAJO CAUCA - NORDESTE ANTIOQUEÑO - CHOCO Y URABA ANTIOQUEÑO	1	0%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTRATACION	1	0%
OFICINA JURIDICA	1	0%
REGIONAL SIERRA NEVADA-PERIJA- ZONA BANANERA	1	0%
TOTAL	504	100%

Fuente: Archivo Base PQRSDF segundo semestre 2024. Elaboración Propia GITCI

 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 otra parte, se observó que de las 504 PQRSD vencidas se solicitó prórroga para la respuesta en 22 casos, sin embargo, los términos de ampliación no fueron cumplidos.

Los anteriores incumplimientos denotan que las acciones diseñadas para la atención de las PQRSD no han sido efectivas y se viene presentando un incremento en la inoportunidad de las respuestas.

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

De acuerdo con lo definido en la caracterización del proceso de servicio al ciudadano el objetivo es “Atender con calidad y oportunidad a los ciudadanos, usuarios e interesados, a través de los canales de atención dispuestos por la entidad con el fin de dar respuesta efectiva a sus requerimientos.”

Así mismo, en sus procedimientos establece que se las respuestas a las peticiones, deben ser confiables 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 que correspondió a la evaluación de 54 PQRSDF así:

TIPOLOGIA	MUESTRA
Denuncia	16
Petición Prioritaria	3
Quejas	9
Reclamos	20
traslado por competencia	5
sugerencias	1
TOTAL	54

Fuente: Archivo Base PQRSDF segundo semestre 2024. Elaboración Propia GITCI

De la evaluación realizada se observó lo siguiente:

✓ Tipificación errada:

- El radicado 20242400083032 se encuentra tipificado como una queja, sin embargo, corresponde a un reclamo relacionado con un proceso contractual.
- El radicado 20242400057592, no corresponde a una sugerencia, sino a una consulta elevada por el peticionario.

✓ Sin acuse de envío de la respuesta:

- De la muestra seleccionada en 23 casos no se observó el acuse de envío o certificado de remisión de correo electrónico de la respuesta.

RADICADO	RADICADO	RADICADO	RADICADO
20242400058802	20242400061192	20242400076132	20242400065712
20242400059302	20241020000212	20242400077292	20242400067502
20242400059322	20242400062872	20242400083032	20242400067572
20242400059772	20242400066542	20242400104282	20242400079532
20242400059872	20242400068582	20242400057592	20242400111182

 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

20242400060412	20242400069612	20242400058662
----------------	----------------	----------------

Fuente: Archivo Base PQRSDF segundo semestre 2024. Elaboración Propia GITCI

✓ **Sin respuesta al Peticionario:**

- Se observó que para el 20242400076132, se realizó el traslado por competencia a la respectiva entidad, no obstante, no se observa la notificación al peticionario del traslado.

f) Normativa interna del Proceso:

Verificada la documentación del proceso formalizada a través del SIGART, se observó lo siguiente:

- La caracterización y procedimientos se encuentran desactualizados conforme el mapa de procesos y modelo de operación actual de la ART, en relación a la denominación del proceso, que en la documentación del SIG se muestra como “*Servicio al Ciudadano*” y en el Mapa de procesos se cita como “*Relacionamiento con la Ciudadanía*”.
- El procedimiento PD SC-01 “*Gestión de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones*”: señala en el numeral 2 “*Políticas de operación*”, como parte del canal de atención virtual el **chat y la video llamada**, no obstante, verificada la página web de la entidad no se observan estos mecanismos.

Por lo anterior se hace necesario ajustar la documentación del proceso a los mecanismos de atención actuales y el modelo de operación vigente en la Entidad.

g) Informes trimestrales de PQRSD:

Verificada la página web de la ART en el subsitio “*Atención y Servicios a la Ciudadanía*”, se evidenció la publicación de los informes trimestrales correspondientes a la vigencia 2024, conforme lo establecidos en el Artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015, analizados los citados informes del segundo semestre de 2024, se observó los siguiente:

- El informe del cuarto trimestre en su título “**PQRSDF RECIBIDOS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE**” - “**Registro Público de Derechos de Petición**”, hace referencia a la cantidad de PQRSD recibidas en el trimestre, no obstante, menciona que el corte de respuesta es el 28 de octubre de 2024, lo que cubriría solo el 30% del periodo informado impactando el resultado de medición de la oportunidad de respuestas del trimestre.
- Los informes publicados en la WEB no contienen información acerca de si se presentaron casos en que se negó el acceso a la información conforme lo establecido en el numeral 4 del artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015.

h) Encuesta de satisfacción:

El proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía, realiza una medición trimestral del nivel de satisfacción frente a la respuesta a las PQRSDF, la cual es realizada a través de correo electrónico y el call center, durante el tercer y cuarto trimestre de 2024, el resultado obtenido fue del 76%, con un número total de

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

encuestados de 37 y 36 personas por trimestre, respectivamente.

Las variables, ponderación y criterios de calificación y resultado se detallan a continuación:

VARIABLE	PROMEDIO RESPUESTA		
	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	VARIACIÓN
AMABILIDAD	84%	83%	-1% 
AGILIDAD	78%	75%	-3% 
CLARIDAD	65%	69%	4% 
RELACION SOLICITUD -RESPUESTA	78%	75%	-3% 

Fuente: Informes trimestrales PQRSD página web ART -Elaboración Propia GITCI

De lo anterior se observa que se presentó una ligera disminución en la percepción del nivel de servicio con excepción de la variable de claridad que incremento, lo que genera alertas encaminadas a tomar acciones de mejora ante estos resultados.

7.2 Implementación de acciones de mejora

A continuación, se detalla el estado de las acciones de mejora contenidas en el Plan de Mejoramiento Institucional como resultado de las oportunidades de mejora, observaciones y recomendaciones emitidas en evaluaciones y seguimientos anteriores.

No.	CÓDIGO HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
1	H1PQRDS 24	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-01V3 Estrategia Servicio al Ciudadano - numeral 3 Definiciones, términos y referencia normativa, del proceso de Servicio al ciudadano.	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	2024/03/08	2024/06/30
2	H2PQRDS 24	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	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 envío y el correo electrónico consignado para recibir las respuestas, en los casos en los que no	2024/03/08	2024/06/30

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

				haya correo electrónico se procederá a enviar la notificación a través del correo electrónico de la territorial para que sea entregada al peticionario.		
3	H2PQRDS-24	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	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, las notificaciones personales y las consecuencias de no responder a tiempo las PQRSD	2024/03/08	2024/06/30
4	H1PQRS-24	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.	Atender Las PQRS Presentadas por otras entidades y los ciudadanos que lo soliciten dentro de los términos de la ley 1755 de 2015 y prevenir posibles sanciones	Hacer seguimiento pidiendo confirmación del envío y recibo del peticionario a notificaciones por si existió algún inconveniente.	2024/10/24	2024/12/31
5	H1PQRS-24	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.	Atender Las PQRS Presentadas por otras entidades y los ciudadanos que lo soliciten dentro de los términos de la ley 1755 de 2015 y prevenir posibles sanciones	Solicitar capacitación en respuesta a PQRS al GIT de relación estado ciudadano	2024/10/24	2024/12/31
6	H1PQRS-24	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%).	Solicitar al GIT de Enlace Ciudadano capacitación para la Subregional en materia de PQRSDF y su procedimiento en el aplicativo ORFEO para responder PQRDSF.	Realizar capacitaciones acerca del manejo de la Herramienta ORFEO 15	2024/09/15	2024/09/30
7	O1PQRS-24	Inadecuada clasificación en la tipología de las peticiones	Anexo técnico a la Guía	Elaborar el anexo técnico que explique las diferentes modalidades del derecho de petición.	1/09/2024	31/10/2024
8	O1PQRS-24	Inadecuada clasificación en la tipología de las peticiones	Anexo técnico publicado en SIGART	Gestionar ante la Oficina de Planeación la actualización y formalización en la	1/11/2024	18/11/2024

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

				Entidad el anexo técnico a la Guía.		
9	O1PQRS-24	Inadecuada clasificación en la tipología de las peticiones	Difusión del Anexo Técnico a la Guía por los canales internos y página web	Realizar la socialización y difusión del anexo técnico a la Guía de uso para el diligenciamiento del formulario de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) - SGD ORFEO.	1/09/2024	29/11/2024
10	H1PQRS-24	Respuesta de PQRSDF fuera de Términos	Seguimiento a cada uno de los Orfeos asignados a los profesionales encargados de las respuestas por parte del supervisor. Ese seguimiento se realiza a través del conteo de términos y se agenda en cada uno de sus correos una alerta que indica que el orfeo está por vencer. Adicionalmente, se envían recordatorios con tres días de anticipación al vencimiento.	1. Capacitación de las etapas del procedimiento para la respuesta a las PQRS.	2024/10/01	2024/12/31
11	H1PQRS-24	Respuesta de PQRSDF fuera de Términos	Seguimiento a cada uno de los Orfeos asignados a los profesionales encargados de las respuestas por parte del supervisor. Ese seguimiento se realiza a través del conteo de términos y se agenda en cada uno de sus correos una alerta que indica que el orfeo está por vencer. Adicionalmente, se envían recordatorios con tres días de anticipación al vencimiento.	2. Reunión con todo el equipo de la Subdirección de Financiamiento para dar lineamientos sobre el manejo de la correspondencia en la dependencia.	2024/10/01	2024/12/31
12	H1PQRS24	Respuesta de PQRSDF fuera de Términos	Capacitación en términos de respuesta PQRSD	Solicitar al GIT Relación Estado Ciudadano, capacitación sobre marco normativo y términos de respuesta de las PQRDSF	2024/09/10	2024/10/31
13	H2PQRS24	Inobservancia de procedimientos y lineamientos del Proceso	Capacitación en el Procedimiento Comunicaciones oficiales	Solicitar al GIT Administrativa, capacitación el procedimiento de	2024/09/10	2024/10/31

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

		Relacionamiento con la Ciudadanía		notificaciones PQRSDF		
14	H1PQRS24	Se encuentran en el periodo evaluado una (1) petición respondida fuera de término, incumpliendo lo establecido en la Ley 1437 de 2011 art. 53 numeral 4, art. 13, art. 14, que puede conllevar a tener como consecuencia la posibilidad de Tutelas a la Entidad y sanciones disciplinarias (art 31 Ley 1437 de 20115)	Realizar adecuado análisis de competencias de cada uno de los equipos de la SGI, con el propósito de direccionar las PQRSDF al responsable apropiado. Así como dar a conocer los tiempos de respuestas de las PQRSD.	Capacitación a los funcionarios y contratistas de la Subdirección de Gestión de la información en el marco de las actividades de cada uno de los grupos y el procedimiento de "Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias".	2024/11/01	2024/12/31
15	H1PQRS24	Respuesta de PQRSDF fuera de Términos	Solicitar una capacitación sobre tiempo de respuestas de PQRS y traslados	Solicitar una capacitación sobre tiempo de respuestas de PQRS y traslados	2024/09/15	2024/12/31
16	H1PQRS24	Respuesta de PQRSDF fuera de Términos	1. Enviar comunicación a los Coordinadores de las Subregionales solicitando la identificación interna de 17las y los profesionales responsables de proveer los insumos de información de acuerdo con las temáticas asignadas y la ruta interna de gestión según términos.24	Identificación de responsables internos por subregional de la entrega de insumos de respuesta según la temática de las peticiones asignadas desde la SFT. Ruta interna por subregional de entrega de insumos a la SFT.	2024/09/16	2024/10/30
17	H1PQRS24	Respuesta de PQRSDF fuera de Términos	2. Gestionar con el Grupo Interno de Trabajo26 de Relación Estado - Ciudadano una capacitación dirigida a los y las profesionales y enlaces de las subregionales sobre el procedimiento de gestión de peticiones.	Responsables internos por subregional de la entrega de insumos de respuesta capacitados sobre el procedimiento interno de gestión de peticiones.	2024/09/16	2024/10/30
18	H1PQRS24	Respuesta de PQRSDF fuera de Términos	3.Completar, entregar y socializar al GIT Relación Estado - Ciudadano y demás dependencias de la entidad, la matriz de tipificación de los asuntos que son competencia de las SFT y sobre los cuales debe responder peticiones.	Documento Matriz de tipificación SFT socializada GIT Relación Estado - Ciudadano y demás dependencias de la entidad	2024/09/16	2024/11/30

 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

19	H1PQRS24	Respuesta de PQRSDF fuera de Términos	4. Gestionar con la Oficina de Tecnologías de la Información la asignación de usuarios de Orfeo al equipo de contratistas de la SFT	Contratistas gestionando peticiones en Orfeo	2024/08/11	2024/09/30
20	H1PQRS24	Respuesta de PQRSDF fuera de Términos	5. Comunicación interna de la Subdirectora indicando de manera formal la ruta para que las y los responsables al interior de la SFT de gestionar las respuestas de las peticiones según el contenido de las mismas (los responsables indicados no podrán a su vez reasignar la peticiones internamente).	Definición de responsables internos en la SFT de gestionar las respuestas de las peticiones.	2024/09/16	2024/10/30
21	H1PQRS24	Respuesta de PQRSDF fuera de Términos	7, Gestionar la contratación del personal faltante según cupos asignados a la SFT, incluyendo el nombramiento del cargo de carrera administrativa que aun hace falta por nombrar para que apoye el tema étnico en la SFT, y al profesional de acompañamiento jurídico de la DPGI - SFT.	Gestión personal del	2024/09/11	2025/01/30
22	H1PQRS24	Respuesta de PQRSDF fuera de Términos	Implementar una estrategia integral que corrija las deficiencias en la gestión de PQRSDF, fortaleciendo la coordinación interna, el cumplimiento normativo, y la eficiencia operativa, para garantizar respuestas claras, de fondo y oportunas.	1. Adoptar lineamientos y gestión interna de las PQRSDF mediante Circular interna.	2024/08/01	2024/12/31
23	H1PQRS24	Respuesta de PQRSDF fuera de Términos	Implementar una estrategia integral que corrija las deficiencias en la gestión de PQRSDF, fortaleciendo la coordinación interna, el cumplimiento normativo, y la eficiencia operativa, para garantizar respuestas claras, de fondo y oportunas.	2. Realizar el proceso de solicitud al área encargada de la ART referente al proceso de Notificación de respuestas para que estas se puedan realizar directamente por la Dirección.	2024/09/16	2024/09/16
24	H4PQRS24	Inobservancia de procedimientos y lineamientos del Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía	Realizar actividades de articulación entre el GTI Estado - Ciudadano y la DSCI para la actualización y gestión de plantillas de respuesta en el sistema Orfeo y cumplir con los lineamientos del proceso Estado-Ciudadano.	Diseñar e implementar una base de datos específica para registrar y hacer seguimiento a las PQRSDF recibidas, gestionadas y pendientes de respuesta. Esta	2024/09/09	2024/12/31

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

				base de datos permitirá un control efectivo y permanente sobre el estado de cada solicitud y evitará que queden plantillas sin gestionar, especialmente durante las transiciones de actualización de plantillas.		
25	H3PQRDS 24	Radicados respondidos fuera de termino.	Emitir Circular recordando los lineamientos y lineamientos de gestión de comunicaciones oficiales.	Elaborar Circular dando lineamientos de acuerdo a los procedimientos establecidos para la gestión de comunicaciones oficiales.	2024/11/18	2024/11/30

Fuente: Plan de Mejoramiento institucional- Elaboración propia GITCI.

El proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía cuenta con 25 acciones abiertas en el plan de mejoramiento institucional de la cuales 19 tienen relación directa con las respuestas a las PQRSDF fuera de términos y 4 con la tipificación errada de las peticiones, las cuales no han permitido la eliminación de las causas identificadas reiterando las debilidades señaladas en informes anteriores, evidenciando la no efectividad de las mismas, lo que hace necesario que el responsable realice nuevamente el análisis de causas y reformule el plan de mejoramiento diseñando acciones de mejora que permitan la eliminación de estas.

8. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

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

Nº	TIPO	DESCRIPCIÓN
1	H	Respuesta de PQRSDF fuera de Términos: Se evidenció en el periodo evaluado 504 peticiones respondidas fuera de términos, incumpliendo lo establecido en el art. 14 de la Ley 1755 de 2015. Incrementando el riesgo de Tutelas o sanciones disciplinarias. Lo anterior, evidencia debilidades en los controles ejecutados por la Primera Línea de Defensa, así como debilidad en el análisis de causas que conllevan a que las acciones de mejora establecidas no sean efectivas.
2	H	Respuesta de PQRSDF fuera de Términos por parte de la DSCI: Se evidenció que la DSCI presentó incumplimiento reiterativo y creciente en la atención extemporánea de las PQRSDF asignadas a la dependencia, pasando del 28% (416 de 1461) en el primer semestre de 2024 al 64% (464 de 720) en el segundo semestre de 2024.
3	H	Informes de PQRSDF: Se evidenció que los informes de PQRSDF publicados en la página web de la ART, no contienen la información acerca de si se presentaron o no casos en que se negó el acceso a

 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

		la información, tal como lo establece el numeral 4 del artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015.
4	O	Clasificación de las PQRSD: Se observó dentro de la muestra, inadecuada clasificación en la tipología de las siguientes peticiones: 20242400083032, 20242400057592.
5	O	Soporte de Envió o Acuse de recibo: Se observó en la muestra que 23 radicados no contaban con prueba de envío correo certificado o de envío electrónico certificado.
6	O	Documentación del Proceso: Se observó debilidades en la articulación de la documentación soporte del proceso, por cuanto la definición del nombre del proceso en la documentación que reposa en el SIGART difiere del mapa de procesos actual de la ART. Igualmente, la normatividad interna contempla como canal de atención virtual el chat y la video llamada, sin embargo, estos no se observaron en la página web de la Entidad.
7	O	Informes de PQRSD: Se observó en el informe de PQRSD del cuarto trimestre que este no contempló la totalidad del periodo para la medición de la oportunidad en las respuestas, por cuanto presentó como corte el 28 de octubre de 2024.

9. RECOMENDACIONES

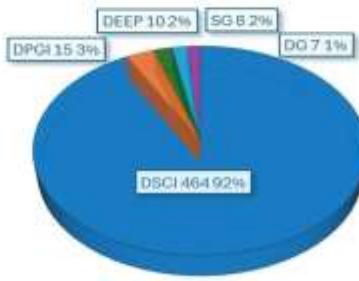
- ✓ Se hace necesario que el proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía diseñe y articule acciones conjuntas con las dependencias que generan mayor número de incumplimientos en los términos de respuesta de las PQRSDF.
- ✓ Se recomienda que el responsable de la atención y respuesta de las PQRSDF asignadas a la DSCI, realice un análisis completo de causas y formule acciones encaminadas a la eliminación de estas, que garanticen la oportunidad en la respuesta de los requerimientos asignados conforme a la normatividad vigente.
- ✓ Se recomienda que se unifique y articule la documentación del proceso con el modelo de operación vigente de la ART, a fin de garantizar la integridad, disponibilidad y homogeneidad de la información presentada a los diferentes usuarios.
- ✓ Se hace necesario reforzar el conocimiento de los responsables de la atención y respuesta de la PQRSDF en relación con la conservación de la evidencia de envío y acuse de recibo de las en el aplicativo de gestión documental de las respuestas emitidas por la ART.

10. CONCLUSIONES

De las 1.932 peticiones radicadas en la ART para el periodo evaluado se respondieron 1.428 en términos de Ley correspondiente al 74%; 504 peticiones se respondieron fuera de términos es decir el 26% del total de las PQRSD recibidas en el semestre evaluado, de las cuales 464 peticiones están a cargo de la

 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 Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito – DSCI, seguida por la Dirección de Programación y Gestión y Gestión para Implementación – DPGI con 15 peticiones, la Dirección de Estructuración y Ejecución de Proyectos – DEEP con 10 Peticiones, Secretaría General – DG con 8 peticiones, y Dirección General – DG con 7 peticiones.



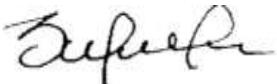
La ART presentó un incremento porcentual en la inoportunidad de las respuestas al pasar de 5.5% en el segundo semestre de 2023 al 26% en el mismo periodo del 2024, con la salvedad que en el segundo semestre de 2023 se recibió un mayor número de solicitudes.

Con lo anterior, se sigue incumpliendo la normatividad toda vez que el 100% de las peticiones radicadas ante la ART deben encontrarse respondidas dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente; asimismo, denota que las acciones implementadas no han sido efectivas y no han llevado a la mejora respecto del periodo anterior. Igualmente, la respuesta extemporánea a las PQRSDF pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los mecanismos de gestión y atención al ciudadano.

La implementar medidas que optimicen la eficiencia en la atención de solicitudes no solo mejorará los tiempos de respuesta, sino que también contribuirá a una mayor confianza en la institución y a un manejo más efectivo de las inquietudes de la ciudadanía.

Respecto a las acciones de mejora establecidas en el plan de mejoramiento institucional se observa que, con corte al 31 de diciembre de 2024, el proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía cuenta con veinticinco (25) acciones que contemplan como fecha máxima de ejecución el 31 de diciembre de 2024, por lo anterior, el equipo determinará la efectividad de las citadas acciones y se informará en el próximo informe de seguimiento a las PQRSDF.

11. FIRMAS RESPONSABLES

Auditor:	Vo. Bo
	
NOMBRE: Zulma Janneth Cristancho Jaimes CARGO: Auditor Contratista GIT Control Interno	NOMBRE: Dairo Vladimir Coy Cruz CARGO: Coordinador GIT de Control Interno
FECHA DE INFORME:	26 de febrero de 2025