

	La paz con legalidad es de todos	Agencia de Renovación del Territorio	INFORME	Código: FM-ECI-08
			EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE	Versión: 01
			Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación: 22/07/2019

Nº DE INFORME	5.3.2
TIPO DE INFORME	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD SOBRE LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS
PROCESO	Servicio al Ciudadano
RESPONSABLES	Oscar Alberto Porras Murcia (Líder del Proceso) y Jefes dependencias y Grupos de Trabajo de la ART
EQUIPO AUDITOR	
Marisol Gutiérrez Hernández	
1. OBJETIVO GENERAL	
Realizar seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD radicados en la Agencia de Renovación del Territorio -ART- por los medios de atención con los que cuenta, con el fin de rendir el informe semestral establecido en el Estatuto Anticorrupción y en la Circular 001 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno.	
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
Verificar el cumplimiento a lo dispuesto en la normatividad vigente y la oportunidad de respuesta a las peticiones radicadas en la ART para determinar el nivel de atención de las PQRDS del primer semestre de 2021.	
3. ALCANCE	
De acuerdo con lo establecido en el Estatuto Anticorrupción, la evaluación de la gestión de las PQRDS abarca el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2021.	
4. CRITERIOS (NORMATIVIDAD)	
<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de Colombia - Art. 23. “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”. • Decreto 2232 de 1995. Art. 8º.- Funciones de las dependencias de quejas y reclamos; Art. 9º. - Actividades del jefe. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de la unidad de planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad. ✓ Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema. ✓ Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad. • Decreto 2623 de 2009- Sistema Nacional de Servicio al ciudadano. Art.12. Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano. Las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano. • Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción. Art. 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar 	

	La paz con legalidad es de todos	Agencia de Renovación del Territorio	INFORME	Código: FM-ECI-08
			EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE	Versión: 01
			Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación: 22/07/2019

y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

- Ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos: 7 - *Deberes de las Autoridades en la Atención al Público*; 8 - *Deber de Información al Público*; 9. *Prohibiciones* (Numerales 3,7 y 9).
- Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”
- Ley 1712 de 2014. Art. 11 – literal h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado.
- Decreto 103 de 2015. Art. 52. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:
 - (1) El número de solicitudes recibidas.
 - (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
 - (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
 - (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.
- Circular 001 de 2011 - Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno- Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición
- Decreto 2641 de 2012- artículos 2, 3, 4 y 5-. Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano¹.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 124 del 26 de enero de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Decreto 1166 de 2016 por el cual se regula la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Resolución 00379 de 2017. Agencia de Renovación del Territorio
- Decreto 491 de marzo de 2020. Art 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se

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

	La paz con legalidad es de todos	Agencia de Renovación del Territorio	INFORME	Código: FM-ECI-08
			EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE	Versión: 01
			Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación: 22/07/2019

eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. 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 el presente artículo 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 en este artículo. En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

5. PERSONAL ENTREVISTADO

Oscar Alberto Porras Murcia - Coordinador GIT Atención al Ciudadano

6. METODOLOGÍA

Se solicitó al Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano el archivo Consolidado de control de PQRDS con las peticiones recibidas desde el 01 de enero al 30 de junio de 2021; con base en esta información se realizó el análisis comparando con el periodo anterior (segundo semestre de 2020) y se evaluó el 100% de las peticiones reportadas como respondidas "Fuera de Términos". Adicionalmente con base en una muestra, y teniendo como referente el informe del periodo anterior, se analizaron situaciones referidas a las tipologías de radicados.

7. DESARROLLO

7.1 Mecanismos de atención PQRSD y Análisis de Oportunidad de Respuesta

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

Inicio Acerca de la entidad ▾ Direcciones ▾ Transparencia Sala de Prensa ▾ Servicio al Ciudadano

Servicio al Ciudadano

The screenshot shows the 'Servicio al Ciudadano' section of the website. It features a video player titled 'Así puedes hacer seguimiento a las PQ...'. Below it is a form for 'Sistema de PQRSD' under 'Personas Naturales', which asks for 'Número de identificación' and 'Número de solicitud'. There is also a link to 'Consultar estado de solicitud' and a 'Watch on YouTube' button. The page also includes sections for 'RAE', 'RED DE ALIADOS ESTRÁTICOS', 'OBRAS POR IMPUESTOS', and '#SOY MUJER RENOVADORA'.

Accesos Rápidos



	La paz con legalidad es de todos	Agencia de Renovación del Territorio	INFORME	Código: FM-ECI-08
			EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE	Versión: 01
			Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación: 22/07/2019

	Videollamada: No se presentaron en el periodo evaluado. Se registró una petición por canal Chat
	Preguntas frecuentes: en este periodo se observa que en este enlace se dispuso información de la entidad con las preguntas frecuentes de la ciudadanía sobre la entidad en tres links así: ABC Obras por Impuestos . Programa Nacional Integral de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito Proyectos de Infraestructura Sobre la entidad
	Formulario web de PQRSD: enlace en el cual los ciudadanos pueden radicar sus solicitudes; en el periodo se registraron 242 peticiones por este canal.
	Calendario de eventos: ya se encuentra en uso esta herramienta, se observan tres eventos registrados del mes de febrero.
	Glosario: Contiene 14 conceptos: CSIVI, Núcleo Veredal, PAA, PDET, PMA, PNIS, PTRRM, RS, SIG, SIIF, SIMCI, ZVTN. No se observan cambios comparando con el seguimiento del periodo anterior. No se ha actualizado
	Carta de trato Digno: Documento firmado por el Director de la ART, en el siguiente enlace: https://www.renovacionterritorio.gov.co/librerias/media/pdf/CARTA DE TRATO DIG NO.pdf El enlace No funciona se debe revisar
	Informes: Se observa informe de Gestión de Servicio al Ciudadano del primer trimestre del 2021. No se ha publicado el informe correspondiente al segundo trimestre.
	Sedes y horarios de atención: se encuentran relacionadas solamente dos sedes y la información de la sede central (Bogotá). Se debe revisar. En el canal de correspondencia se registraron 10 peticiones en el periodo evaluado y uno de manera presencial.
	Por correo de enlace al ciudadano se recibieron 709 peticiones. Notificaciones judiciales: El registro de las notificaciones judiciales se encuentra a cargo de la Oficina Jurídica. El enlace direcciona al usuario al correo: notificacion@renovacionterritorio.gov.co .

	La paz con legalidad es de todos	Agencia de Renovación del Territorio	INFORME	Código: FM-ECI-08
			EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE	Versión: 01
			Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación: 22/07/2019

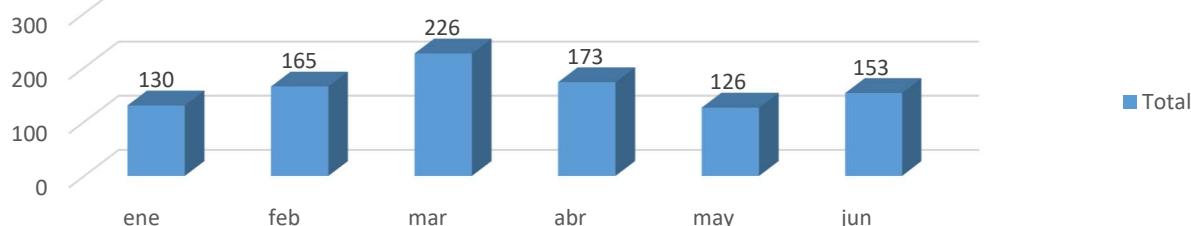


Línea de atención al ciudadano 01-8000-41-3723: En este canal incluye las llamadas atendidas por el Call Center sobre PQRDS y otros. Respecto a peticiones, se reportan en archivo del GIT de Atención al Ciudadano 10 llamadas clasificadas dentro de las PQRDS del semestre evaluado.

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

Durante el primer semestre de 2021 se presentaron 973 peticiones por mes así:

Total Peticiones por mes

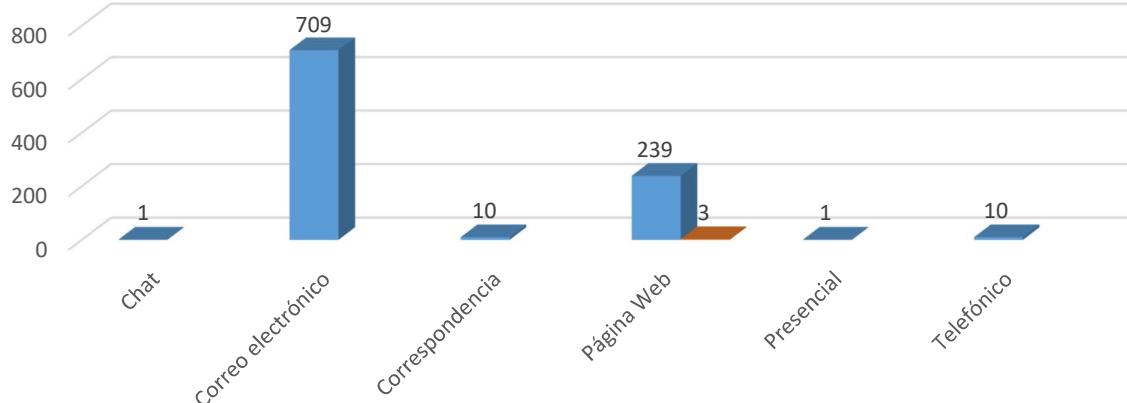


Fuente: Reporte Archivo Consolidado PQRDS 2021 - Elaboración Propia

Según lo reportado por el GIT de Atención al Ciudadano en archivo consolidado, ingresaron 1029 peticiones por los canales de atención de la ART que una vez revisadas se depuraron determinando 56 como No PQRDS, quedando dentro del archivo de control 973 peticiones para el seguimiento.

El canal de Correo Electrónico el más utilizado pasando con 709 peticiones que corresponden al 73%; seguido por el canal web con 242 peticiones que equivalen al 25% de las cuales 3 se reportan contestadas fuera de términos; En este periodo no se observan peticiones radicadas por el canal “Redes Sociales” el cual se incluye con ocasión a lo estipulado por la Corte Constitucional en la sentencia T-230 de 7 de julio de 2020.

PQRDS POR CANAL DE ATENCIÓN 1ER SEM 2021



Fuente: Reporte Archivo PQRDS - Elaboración Propia

**INFORME
EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE**

Código: FM-ECI-08

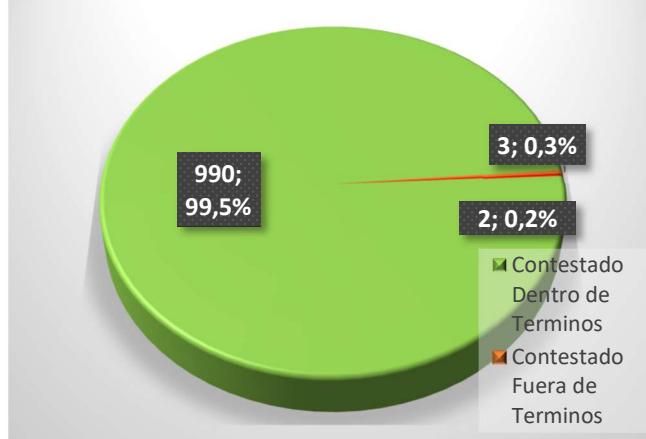
Grupo Interno de Trabajo de Control Interno

Versión: 01

Fecha de publicación:
22/07/2019

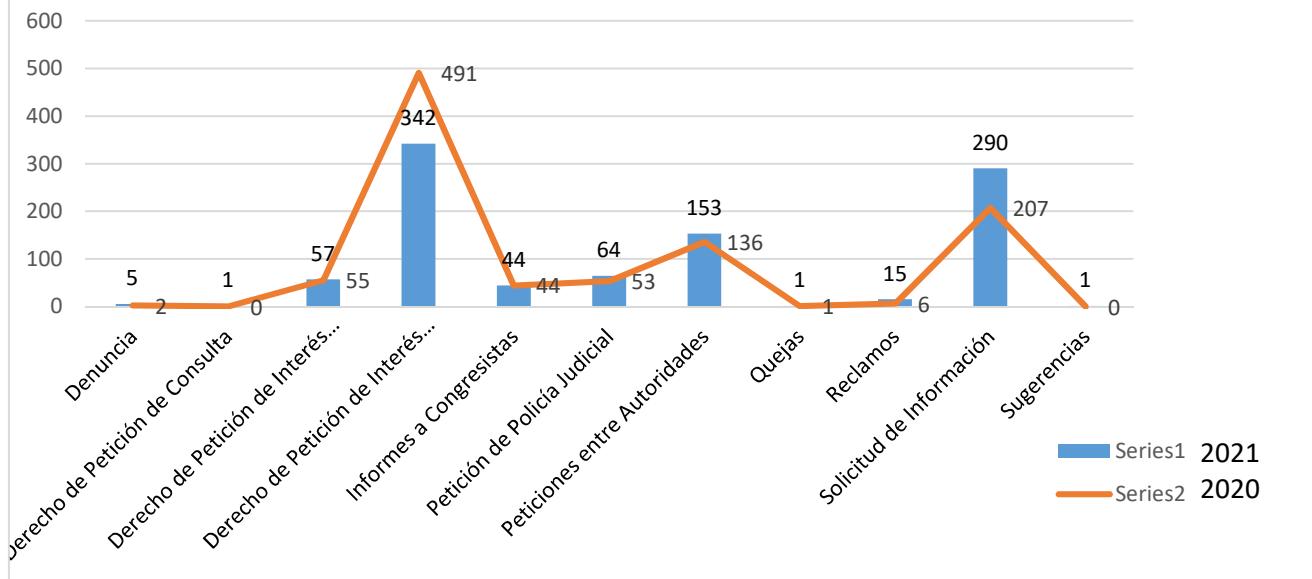
Se encontraron tres (3) peticiones en estado “Contestado Fuera de Términos” es decir 0,31% ; La ART paso en términos de oportunidad, del 99,5% en el segundo semestre de 2020 al 99,7% en el primer semestre de 2021.

En comparación con el periodo anterior, se observa lo siguiente:

Estado de las PQRDS 1er Sem 2021**Estado de las Peticiones II Sem-2020**

Fuente: PQRS Sem. I de 2021 Archivo Consolidado GIT Atención al Ciudadano; Informe GITCI Sem. II de 2020. Elaboración Propia

Las 973 peticiones reportadas en el archivo consolidado del GIT de Atención al Ciudadano se encuentran clasificadas como se presenta a continuación y de estos datos se tomarán las muestras a evaluar:

Peticiones por Tipología

Fuente: Archivo Consolidado PQRDS 2021; Informe GITCI Sem. II de 2020. - Elaboración Propia

	La paz con legalidad es de todos	Agencia de Renovación del Territorio	INFORME	Código: FM-ECI-08
			EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE	Versión: 01
			Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación: 22/07/2019

Respecto a la Evaluación de la Satisfacción de los usuarios de PQRDS, a través del Call Center, el Consorcio contratado presentó en el mes de abril Informe con Encuesta por canales de atención, indagando por los siguientes aspectos: Calidad de la información, Claridad de la información, Tiempo de Atención, Conocimiento del Tema, Confianza en la Información; Los encuestados fueron atendidos por los siguientes canales Mensaje de texto, Whatsapp, Línea de atención al ciudadano, llamada telefónica, Correo, Presencial, Chat. Del mismo se extracta lo siguiente:

Respuesta	cantidad
Mensaje de texto	141
Whatsapp	66
Línea de atención al ciudadano	16
Recibió llamada telefónica	11
Correo	9
Presencial	4
Chat	2
Total	249

Fuente: Informe de Gestión Encuesta outbound – Canales de atención. IQ Outsourcing 2021

Canal de atención	Presencial	Lista desplegable																					
Calidad de la información																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>cantidad</th> <th>%Part.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>4</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>No aplica</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>4</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		Respuesta	cantidad	%Part.	Excelente	0	0%	Bueno	4	100%	Regular	0	0%	Malo	0	0%	No aplica	0	0%	Total	4	100%	
Respuesta	cantidad	%Part.																					
Excelente	0	0%																					
Bueno	4	100%																					
Regular	0	0%																					
Malo	0	0%																					
No aplica	0	0%																					
Total	4	100%																					
Claridad de la información																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>cantidad</th> <th>%Part.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>3</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>1</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>No aplica</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>4</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		Respuesta	cantidad	%Part.	Excelente	0	0%	Bueno	3	75%	Regular	1	25%	Malo	0	0%	No aplica	0	0%	Total	4	100%	
Respuesta	cantidad	%Part.																					
Excelente	0	0%																					
Bueno	3	75%																					
Regular	1	25%																					
Malo	0	0%																					
No aplica	0	0%																					
Total	4	100%																					
Tiempo de Atención																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>cantidad</th> <th>%Part.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>1</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>2</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>1</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>No aplica</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>4</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		Respuesta	cantidad	%Part.	Excelente	1	25%	Bueno	2	50%	Regular	1	25%	Malo	0	0%	No aplica	0	0%	Total	4	100%	
Respuesta	cantidad	%Part.																					
Excelente	1	25%																					
Bueno	2	50%																					
Regular	1	25%																					
Malo	0	0%																					
No aplica	0	0%																					
Total	4	100%																					
Conocimiento del Tema																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>cantidad</th> <th>%Part.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>2</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>1</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>1</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>No aplica</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>4</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		Respuesta	cantidad	%Part.	Excelente	2	50%	Bueno	1	25%	Regular	1	25%	Malo	0	0%	No aplica	0	0%	Total	4	100%	
Respuesta	cantidad	%Part.																					
Excelente	2	50%																					
Bueno	1	25%																					
Regular	1	25%																					
Malo	0	0%																					
No aplica	0	0%																					
Total	4	100%																					
Confianza en la Información																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>cantidad</th> <th>%Part.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>1</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>3</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>No aplica</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>4</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		Respuesta	cantidad	%Part.	Excelente	1	25%	Bueno	3	75%	Regular	0	0%	Malo	0	0%	No aplica	0	0%	Total	4	100%	
Respuesta	cantidad	%Part.																					
Excelente	1	25%																					
Bueno	3	75%																					
Regular	0	0%																					
Malo	0	0%																					
No aplica	0	0%																					
Total	4	100%																					

Fuente: Informe de Gestión Encuesta outbound – Canales de atención. IQ Outsourcing 2021

Lo anterior se observa por cada uno de los canales mencionados. Al respecto se sugiere incluir en el Informe trimestral de gestión del GIT de Atención al ciudadano, un análisis más amplio sobre los resultados frente a la evaluación de percepción por parte de los usuarios o grupos de valor y que este sirva de referente al Nivel Directivo para la incorporación de las mejoras correspondientes. El informe

	La paz con legalidad es de todos	Agencia de Renovación del Territorio	INFORME	Código: FM-ECI-08
			EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE	Versión: 01
			Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación: 22/07/2019

refiere lo siguiente: “... Es así como el atributo amabilidad tuvo una calificación del 86%; el atributo agilidad en la atención 86% y el atributo Claridad en el Lenguaje utilizado 79%. Estas calificaciones porcentuales se promediaron y arrojaron como resultado un porcentaje de satisfacción del 83%.”

7.2 Revisión de Radicados y Evaluación de la Muestra:

De acuerdo a lo mencionado en el punto anterior y, conforme a lo descrito en la metodología del presente informe, se realiza la revisión de radicados así:

- a) Peticiones Contestadas fuera de términos: Se observaron tres (3) peticiones recibidas por canal web frente a las cuales se evalúa lo siguiente:

20212300000172: Petición clasificada como Solicitud de Información radicada el 5-01-2021 y asignada a la DEEP que refiere lo siguiente: *Mediante la presente me permiso solicitar las fichas para la elaboración de proyectos sociales en el marco de los proyectos pdet con el fin de formular proyecto sociales para las mujeres rurales del municipio de caucasia , al igual que un ejemplo de proyecto social formulado para que sirva de guía de la formulación del nuevo proyecto;* no se responde de fondo y se observa en el contenido de la respuesta solicitud de aclaración al peticionario, sin embargo no se encuentra el correo referido en la comunicación como remitido previamente solicitando aclaración; Información que debe conservarse con el fin de verificar que no se incurrió en lo expresado en la normatividad *“En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.”*².

Se verifica la clasificación “Contestada fuera de términos”; Si bien según el procedimiento PD-SC-01 (act. 9), el Coordinador del GIT de Atención al Ciudadano solicitó la justificación y se respondió que el peticionario “...no detalló el objeto de la petición, las razones en las que fundamenta su petición...”, no obstante, mediante radicado No. 20214300027421 se dio alcance a la respuesta, informando de fondo *“los alcances de nuestras funciones en el marco de los procesos de estructuración de proyectos, en aras de materializar la garantía al derecho de petición, aunque la misma haya sido incompleta o no detallada por parte del solicitante”*. Se observa el radicado referido como alcance, radicado por el aplicativo ORFEO, no por NEXURA, es importante que se conserve la trazabilidad de las peticiones en el aplicativo dispuesto para ello; adicionalmente, se resalta que una petición *“En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta”* (Art. 16 Ley 1437 de 2011) la respuesta inicial al peticionario debió darse en los mismos términos del radicado 20214300027421 dentro del tiempo establecido.

20212300016682: Petición radicada el 1/03/2021 y clasificada como Peticiones entre Autoridades por lo cual cuenta con 10 días como término para responder; fue asignada a la DPGI y respondida el 17-03-2021, es decir transcurridos 12 días por lo cual es determinada como respondida fuera de términos. Al respecto según la respuesta del área responsable, se presume falta de claridad en los conceptos de tipologías frente a lo cual se debe considerar de manera objetiva el criterio por el cual se reclasifican las peticiones y que el área responsable de la respuesta revise e informe oportunamente; en este caso el término de la Peticiones entre Autoridades es de 10 días hábiles, mientras que los términos para resolver las distintas modalidades del derecho de petición sería de 15 días como lo refiere la

² Ley 1755 de 2015 -ARTÍCULO 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito.

	La paz con legalidad es de todos	Agencia de Renovación del Territorio	INFORME	Código: FM-ECI-08
			EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE	Versión: 01
			Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación: 22/07/2019

dependencia; no obstante, la dependencia debió informar oportunamente la situación encontrada para ajustar la tipología y tiempo de respuesta.

20212300032912: Petición radicada el 6/04/2021 y clasificada como Solicitud de Información con término para responder el 4/05/2021; A cargo de la Oficina de Comunicaciones, fue respondida el 11/05/2021 (25 días). Se observa que el peticionario la radicó como “Queja” (*Quiero presentar mi queja formal sobre la información disponible sobre la imagen corporativa de las obras PDET...*) y adicionalmente solicita “enviar a mi correo todas las imágenes y plantillas que quieren que entreguemos en sus vayas y gorras y demás...”. Se observa respuesta “fuera de términos” atendiendo la queja y solicitud del peticionario. No obstante, se debe considerar el criterio de manera objetiva por el cual se reclasifica de esta manera y que el área responsable de la respuesta revise, toda vez que en este caso el término de una queja es de 15 días hábiles, mientras que la solicitud de información es de 10 días. No se observa en los documentos de apoyo del proceso en SIGART, una guía interna o ruta a seguir para que los funcionarios definan claramente los conceptos y/o criterios para cambiar la tipología de las peticiones formuladas por los usuarios.

- b) Peticiones contestadas dentro de términos: De las 970 peticiones respondidas, se toma la siguiente muestra para verificar la calidad de respuestas, clasificación y canal, el 100% de denuncias (5), Quejas (1), 4 Reclamos (de 15) y, el 10 % de: Solicitudes de información (3), Derechos de petición de interés particular (3) y Derechos de petición de interés General (2).

Radicado	Canal	Tipología	Observaciones
20212300043542	Chat	Solicitud de Información	Peticionaria solicita asesoría sobre el mecanismo de Obras por Impuesto. Se ingresa a Nexura y fue respondida por este medio.
20212300002552	Correo electrónico	Solicitud de Información	<p>Se observa Derecho de Petición relacionada con solicitud de activación en el PNIS. Se ingresó a Nexura como <i>Petición de Documentos</i> y en el archivo de control del GIT de Atención al Ciudadano se encuentra como <i>Solicitud de información</i>. No se encuentra claridad frente a la motivación para clasificar de una u otra manera; para este caso bien podría ser un <u>Derecho de Petición de interés particular</u> teniendo en cuenta los conceptos del mismo: “<i>Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa</i>”³ o:</p> <p>“<i>Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva</i></p>

³ https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia/mecanismos-para-presentar-quejas-y-reclamos

	La paz con legalidad es de todos	Agencia de Renovación del Territorio	INFORME	Código: FM-ECI-08		
			EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE	Versión: 01		
			Grupo Interno de Trabajo de Control Interno			Fecha de publicación: 22/07/2019

			<i>determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.”⁴</i>
20212300054792	Página Web	Solicitud de Información	Petición clasificada en NEXURA como Petición de Documentos y reclasificada en el archivo de control como Solicitud de Información, tratándose de solicitud de información ” con el propósito de realizar investigación de tipo académico, la cual será presentada en un foro académico con participación activa de la comunidad educativa de la Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, sociedad civil y autoridades político administrativas de los municipios beneficiados con el programa PDET”
20212300053922	Correspondencia	Solicitud de Información	Petición trasladada desde la JEP, peticionaria refiere 6 preguntas en su petición. Se observa clasificada en NEXURA como Petición de Documentos y reclasificada en archivo de control por el GIT de Atención al Ciudadano como solicitud de información. Respondida dentro de términos de Ley.
20212300018972	Correo electrónico	Denuncia	Se observan dos denuncias sobre el PNIS y Operadores en municipios de Puerto Rico y la Montaña Caquetá. Si bien se clasifican como denuncias, no son directamente sobre un servidor de la ART. Se observa la respuesta dada por la DSCI en el sentido de informar los avances y debilidades del Programa, atendiendo cada uno de los puntos expuestos por los peticionarios.
20212300035412	Correo electrónico	Denuncia	Se observa traslado por competencia a Fiscalía General de la Nación y comunicación al peticionario de dicho traslado. Si bien se clasifica como denuncia, no es sobre un servidor de la ART y no es de su competencia.
20212300011352	Página Web	Denuncia	Se trata de la misma denuncia radicada por correo electrónico con 20212300018972
20212300038962	Página Web	Denuncia	Denuncia sobre Unión Temporal Vive Colombia por uso de nombre, datos y hoja de vida de ciudadana para aprobación de contrato con FCP no suscrito por el peticionario. Se dio respuesta y en la misma se informan las medidas tomadas por el supervisor en la ART.
20212300064212	Página Web	Denuncia	No se trata de una denuncia sobre funcionarios de la ART y por el contenido se traslada a la PGN.

⁴ Tomado de MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS. Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá. 2019

	La paz con legalidad es de todos	Agencia de Renovación del Territorio	INFORME	Código: FM-ECI-08
			EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE	Versión: 01
			Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	
			Fecha de publicación: 22/07/2019	

20212300028682	Página Web	Quejas	Petición trasladada por competencia a Supersalud.
20212300012052	Correo electrónico	Reclamos	Se observa petición clasificada como reclamo del cual se dio respuesta por la dependencia responsable
20212300060942	Correo electrónico	Reclamos	Se observa petición clasificada como reclamo del cual se dio respuesta por la dependencia responsable
20212300004152	Página Web	Reclamos	<p>Se encuentra petición radicada por el usuario en el canal web como “Denuncia”, “POR MEDIO DE LA PRESENTE ME PERMITO DENUNCIAR, A LOS OPERADORES DEL PROYECTO DE LA ART (AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO) Y PDET EN COLOMBIA, YA QUE EL PASADO 10 Y 11 DE DICIEMBRE EN TODOS LOS MUNICIPIOS PDET SE HIZO UN TRABAJO DENOMINADO “COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO”, EN EL CUAL SE PROMETIÓ UN APORTE O PAGO DE 1.500.000 PAGADOS EN 2 CUOTAS...”</p> <p>Se observa reclasificada en NEXURA como “Reclamo” lo cual concuerda con la descripción de dicha tipología <i>“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 petición.”</i></p> <p>Se observa respuesta al peticionario en términos de Ley.</p>
20212300005572	Página Web	Reclamos	Peticionario presenta reclamo por solicitud anterior que ya había sido respondida por la ART. Se encuentra adjunta respuesta anterior a la respuesta del reclamo.
20212300063282	Correo electrónico	Derecho de Petición de Interés Particular	Derecho de petición particular sobre PNIS, respondido en términos de Ley.
20212300023942	Correspondencia	Derecho de Petición de Interés Particular	Petición por el canal presencial, clasificada como Derecho de Petición de Interés Particular, sin embargo se observa que corresponde más a una solicitud de información sobre la ART conforme a lo descrito: “Soy estudiante de Maestría en Gobierno y Políticas Públicas de EAFIT, adelanto investigación sobre ¿Como las capacidades institucionales locales inciden en la implementación de los PDET?, definimos como alcance los 13 municipios de la Regional Bajo Cauca y Nordeste Antioqueño. La solicitud específica es: Información detallada del avance de la implementación de las iniciativas PDET en los 13 municipios del Bajo Cauca y Nordeste Antioqueño.”

	La paz con legalidad es de todos	Agencia de Renovación del Territorio	INFORME	Código: FM-ECI-08
			EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE	Versión: 01
			Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	
			Fecha de publicación: 22/07/2019	

20212300003112	Página Web	Derecho de Petición de Interés Particular	Derecho de Petición de Interés Particular relacionada con vinculación al PNIS. Respondido en términos de Ley.
20212300010372	Correo electrónico	Derecho de Petición de Interés General	Derecho de Petición de Interés General remitido por Miembros del Grupo Motor municipal PDET Ataco – Tolima. Respondida en términos de Ley.
20212300040832	Página Web	Derecho de Petición de Interés General	Derecho de Petición de Interés General relacionada con pagos del PNIS Respondida en términos de Ley

Fuente: Aplicativo NEXURA – 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”

Nº	TIPO	DESCRIPCIÓN
01	O	<p>Conforme a la muestra evaluada y observaciones del numeral 7.2 del presente informe, se observan inconsistencias en la clasificación de peticiones que son determinantes en cuanto al tiempo disponible para su respuesta, específicamente se observan los Radicados: 20212300002552, 20212300032912, 20212300053922, 20212300023942 y 20212300016682.</p> <p>Radicado 20212300002552 se ingresó a Nexura como <i>Petición de Documentos</i> y en el archivo de control del GIT de Atención al Ciudadano se encuentra como <i>Solicitud de información</i>, sin embargo, según lo observado, se considera que corresponde a un Derecho de petición de interés particular.</p> <p>Solicitud de información sobre la ART radicado con 20212300023942, clasificado como Derecho de petición de interés particular, no es beneficiario ni usuario de la entidad y lo solicitado es para fines de investigación y estudios.</p> <p>El radicado 20212300032912 (respondido fuera de términos), fue reclasificado en NEXURA como “Solicitud de Información”. Se observa que el peticionario lo radicó como “Queja” (<i>Quiero presentar mi queja formal sobre la información disponible sobre la imagen corporativa de las obras PDET...</i>) y que adicionalmente solicita “enviar a mi correo todas las imágenes y plantillas que quieren que entreguemos en sus vayas y gorras y demás...”; se atendió la queja y solicitud del peticionario, sin embargo se presume falta de claridad en los conceptos de tipologías frente a lo cual se debe considerar de manera objetiva el criterio por el cual se reclasifican las peticiones y que el área responsable de la respuesta revise, toda vez que en este caso el término de una queja es de 15 días hábiles, mientras que la solicitud de información es de 10 días.</p> <p>El radicado 20212300016682: “respondido fuera de términos” fue reclasificado en NEXURA como Peticiones entre Autoridades por lo cual cuenta con 10 días como término para responder; fue asignada a la DPGI y respondida el 17-03-2021, es decir transcurridos 12 días. Al respecto según la respuesta del área responsable, se presume falta de claridad en los</p>

	La paz con legalidad es de todos	Agencia de Renovación del Territorio	INFORME	Código: FM-ECI-08
			EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE	Versión: 01
			Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación: 22/07/2019

		<p>conceptos de tipologías frente a lo cual se debe considerar de manera objetiva el criterio por el cual se reclasifican las peticiones y que el área responsable de la respuesta revise e informe oportunamente; en este caso el término de la Peticiones entre Autoridades es de 10 días hábiles, mientras que los términos para resolver las distintas modalidades del derecho de petición sería de 15 días como lo refiere la dependencia.</p> <p>No se observa en los documentos de apoyo del proceso en SIGART, una guía interna o ruta a seguir para que los funcionarios definan claramente los conceptos y/o criterios para cambiar la tipología de las peticiones formuladas por los usuarios, así como el trámite interno propio en la ART con el fin de prevenir reprocesos.</p>
02	H	<p>En el primer semestre de 2021, se observan tres (3) peticiones respondidas fuera de los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 modificado parcialmente por el Decreto 491 de marzo de 2020 Art 5, siendo preciso señalar que según las Políticas de Operación del Proceso “<i>La no respuesta de las PQRSD en término, ni de fondo, constituyen falta disciplinaria.</i>”, por lo cual se requiere implementar acciones de fortalecimiento de los lineamientos del Proceso y compromiso frente a la atención de las peticiones en aras de cumplir con el 100% de la atención en términos de Ley de las peticiones toda vez que con ello se materializó el riesgo: <i>Dar respuesta fuera de términos u omitir la respuesta a las PQRSD radicadas en la Entidad</i>, inobservando las actividades de control de dicho riesgo por parte de la primera línea de defensa, en este caso las dependencias: DEEP, DPGI y Oficina de Comunicaciones. (Ver Numeral 7.2 literal a) del presente informe).</p> <p>Nota: La acción de mejora debe implementarse de manera conjunta con las áreas responsables del hallazgo liderada por el GIT de Atención al Ciudadano.</p>
9. RECOMENDACIONES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se sugiere incluir entre los documentos de apoyo del Proceso de Servicio al Ciudadano (Protocolo o Estrategia Renovarte), la descripción de las modalidades de petición y cómo responderlas según su particularidad. Es importante que cuando se reciba la petición por la dependencia responsable o a quien se delega la respuesta de la misma, se revise la tipología y si es inconsistente se informe al GIT de Atención al ciudadano; del mismo modo, si se trata de una petición donde no se observa claridad en lo solicitado o desconocimiento de parte del peticionario frente a las funciones de la ART, se responda de inmediato y se use la plantilla de información general remitida en otras peticiones similares; esto con el fin de atender en términos de oportunidad y de fondo las solicitudes de los peticionarios. 2. Capacitar o hacer reintroducción a los responsables y delegados en los temas relacionados con el proceso de atención al ciudadano, incluyendo otros servidores de las dependencias que puedan servir de apoyo en el manejo de PQRDS. La reintroducción debe incluir: Procedimiento, políticas del proceso (Resoluciones / circulares), guías, estrategia Renovarte, protocolo de atención, mapa de riesgos y casos prácticos. 3. Se sugiere que el informe del GIT de Atención al Ciudadano incluya el análisis de efectividad de los canales de PQRDS con base en las de encuestas de satisfacción aplicadas por periodo, en cumplimiento al lineamiento 15.4 de la matriz de evaluación del Sistema de Control interno. 4. Se recomienda actualizar el informe trimestral dado que en sus apartes de antecedentes, diagnóstico y avances los cuales refieren lo acontecido en la vigencia 2017, refiriendo información más actualizada, por ejemplo, respecto a la vigencia o periodo anterior al evaluado. 5. Es necesario generar una guía de orientaciones básicas para el manejo y la atención de las peticiones que ingresan a la ART e insistir en el compromiso de las dependencias frente a la oportunidad de respuesta. 		



**INFORME
EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE**

Código: FM-ECI-08

Versión: 01

Grupo Interno de Trabajo de Control Interno

Fecha de publicación:
22/07/2019

10. CONCLUSIONES

Se encontró que, de las peticiones recibidas en la ART, 973 reportadas en el consolidado del GIT de Atención al ciudadano en el primer semestre de 2021, se atendieron de manera oportuna en un **99,7%**. Es decir, tres (3) no se respondieron en términos de ley, manteniendo el porcentaje de atención oportuna por debajo del 100% como en el periodo anterior (99,5%).

A partir de la muestra evaluada, se determina que la implementación de acciones por parte del líder del proceso han permitido optimizar y mejorar el Proceso de Atención al Ciudadano y la oportunidad en la atención de los requerimientos, sin embargo, es necesario insistir en la aplicación de los lineamientos internos con el fin de minimizar situaciones como las descritas en el numeral 8 del presente informe.

11. FIRMAS RESPONSABLES

Auditor:

Vo. Bo.
Meric I. Oliver

NOMBRE: MARISOL GUTIERREZ HERNANDEZ
CARGO: Contratista GIT Control Interno

NOMBRE: GLORIA ISABEL OLIVER
MORENO
CARGO: Coordinador GIT de Control
Internacional

FECHA DE INFORME:

31/08/2021