

	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

N° DE INFORME	5.3.1
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), Jefes de dependencias y Grupos de Trabajo de la ART
EQUIPO AUDITOR	
Marisol Gutiérrez Hernández	
1. OBJETIVO GENERAL	
<p>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 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.</p>	
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 segundo semestre de 2021. • Verificar la implementación de acciones de mejora respecto a los resultados del informe inmediatamente anterior. 	
3. ALCANCE	
<p>De acuerdo con lo establecido en el Estatuto Anticorrupción, la evaluación de la gestión de las PQRDS abarca el periodo comprendido entre el 1º de junio y el 31 de diciembre de 2021.</p>	
4. CRITERIOS (NORMATIVIDAD)	
<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de Colombia - Art. 23. <i>“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.</i> • Decreto 2232 de 1995. Art. 8º.- <i>Funciones de las dependencias de quejas y reclamos; Art. 9º. - Actividades del jefe.</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de la unidad de planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.</i> ✓ <i>Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema.</i> ✓ <i>Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.</i> • Decreto 2623 de 2009- Sistema Nacional de Servicio al ciudadano. Art.12. Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano. <i>Las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.</i> 	

 <div style="background-color: #00549C; color: white; padding: 5px 10px; display: inline-block;"> La paz con legalidad es de todos </div> <div style="background-color: #00549C; color: white; padding: 5px 10px; display: inline-block;"> Agencia de Renovación del Territorio </div>	INFORME EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Código: FM-ECI-08 Versión: 01 Fecha de publicación: 22/07/2019
---	--	---

- Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción. Art. 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*
- Ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos: 7 - *Deberes de las Autoridades en la Atención al Público*; 8 - *Deber de Información al Público*; 9. *Prohibiciones* (Numerales 3,7 y 9).
- Decreto 2641 de 2012 “*Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011*”
- Ley 1712 de 2014. Art. 11 – literal h) *Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado.*
- Decreto 103 de 2015. Art. 52. Informes de solicitudes de acceso a información. *De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:*
 - (1) *El número de solicitudes recibidas.*
 - (2) *El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.*
 - (3) *El tiempo de respuesta a cada solicitud.*
 - (4) *El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.*
- Circular 001 de 2011 - Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno- Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición
- Decreto 2641 de 2012- artículos 2, 3, 4 y 5–. Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano¹.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “*Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”.
- Decreto 124 del 26 de enero de 2016 “*Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”.
- Decreto 1166 de 2016 por el cual se regula la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- 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*

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 EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Código: FM-ECI-08 Versión: 01 Fecha de publicación: 22/07/2019
--	---	---	---

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 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 en el segundo semestre de 2021; con base en esta información se realizó el análisis comparando con el periodo anterior (primer semestre de 2021), se evalúa el 100% de las peticiones reportadas como respondidas “Fuera de Términos” y con base en una muestra, 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

Accesos Rápidos

Servicios al ciudadano



Fuente: <https://www.renovacionterritorio.gov.co/#/es/page/servicio-al-ciudadano>

	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

Adicionalmente se incluyó un video de la herramienta de medición de experiencia ciudadana y el enlace para que los ciudadanos y/o usuarios accedan al formulario así:



La herramienta de medición de experiencia ciudadana, permite realizar la evaluación y el análisis integral de las interacciones de los ciudadanos con las entidades de la administración pública cuando: (1) acceden a información pública, (2) adelantan trámites o acceden a servicios, programas o proyectos, (3) hacen control y exigen cuentas, presentan peticiones, quejas o reclamos (PQRSD), (4) participan en la gestión institucional con ideas o propuestas a la entidad.



[Ingrese al portal SUIT](#)

[Herramienta de medición](#)

Accesos Rápidos:

	Chat. se registraron 8 peticiones por canal Chat
	Videollamada: No se presentaron en el periodo evaluado.
	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 114 peticiones por este canal.
	Calendario de eventos: ya se encuentra en uso esta herramienta, aunque se observa solo un evento sesión institucional Tolima registrado del mes de octubre de 2021.

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

	<p>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 observan actualizaciones.</p>
	<p>Carta de trato Digno: Documento firmado por el Director de la ART, en el siguiente enlace: https://serviceweb.renovacionterritorio.gov.co/artdev/media/files/2021-06-08_213557_1901918128.pdf</p>
	<p>Informes: Se observan informes de Gestión de Servicio al Ciudadano publicados con corte trimestral del 2021.</p>
	<p>Sedes y horarios de atención: se actualizó la información de sedes y contactos telefónicos de las diferentes dependencias de la ART. En el canal de correspondencia se registraron 6 peticiones en el periodo evaluado ninguno de manera presencial.</p>
	<p>Por correo de enlace al ciudadano se recibieron 621 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.</p>
	<p>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 32 registros por este canal dentro del semestre evaluado.</p>

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

Durante el segundo semestre de 2021 se presentaron 783 peticiones por mes así:

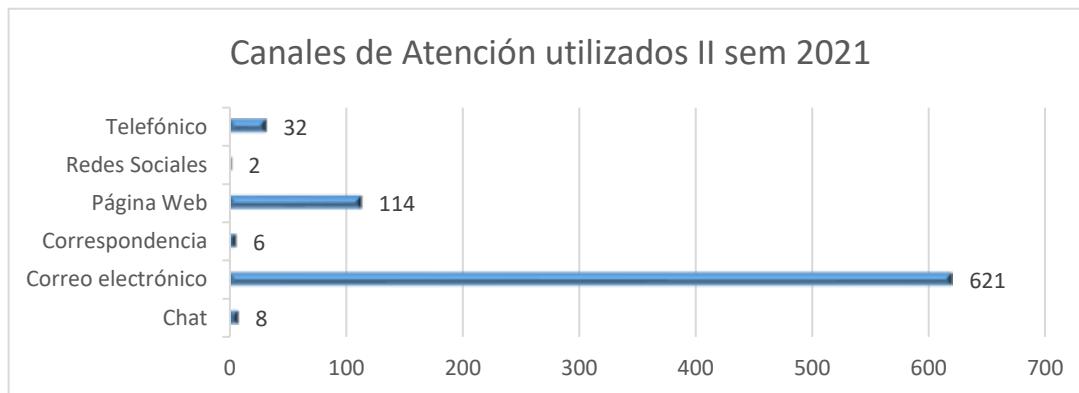


Fuente: Reporte Archivo Consolidado PQRDS 2021 - Elaboración Propia

	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

Según lo reportado por aplicativo NEXURA, ingresaron 810 peticiones que una vez revisadas por el GIT de Atención al Ciudadano se depuraron determinando 27 como No PQRDS, quedando dentro del archivo de control 783 peticiones para el seguimiento.

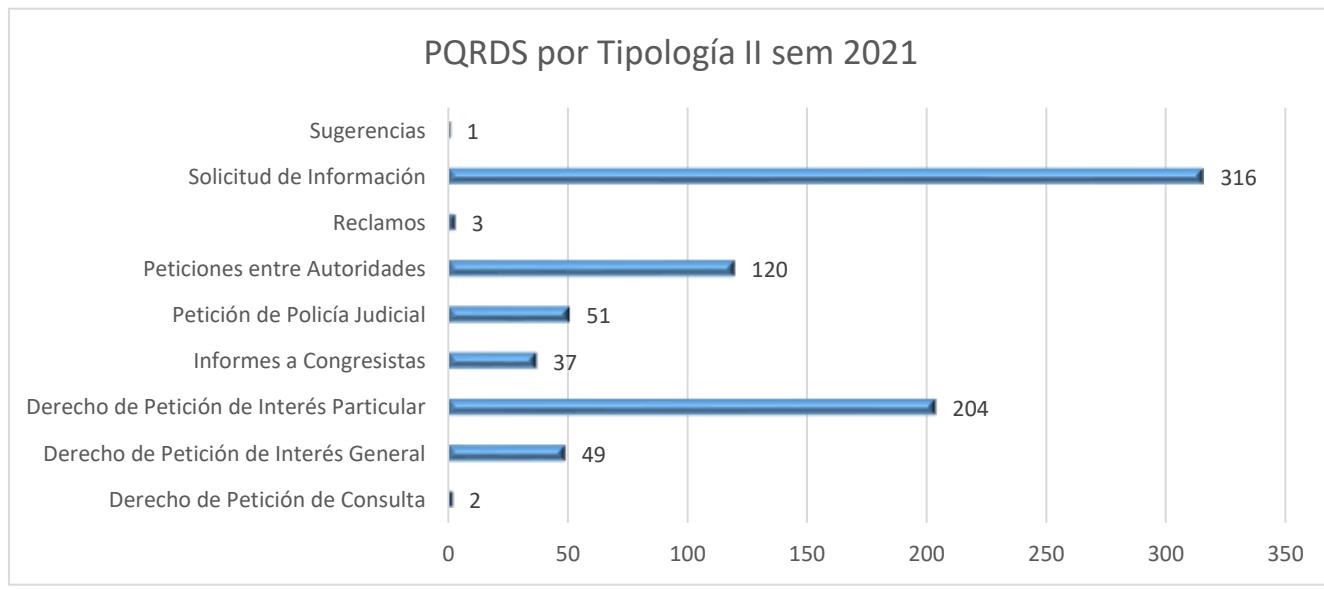
El canal de Correo Electrónico presenta 621 peticiones que corresponden al 79% (73% en el semestre anterior) seguido por el canal web con 114 peticiones que equivalen al 14%, siendo en la vigencia 2021 el correo electrónico canal más utilizado por los usuarios con una tendencia de aumento.



Fuente: Reporte Archivo Consolidado PQRDS 2021 - Elaboración Propia

Se encontraron tres (3) peticiones en estado “Contestado Fuera de Términos” es decir; la ART paso en términos de oportunidad, del 99,7% en el primer semestre de 2021 al **99,62% segundo semestre de 2021**.

Las 783 peticiones reportadas en el archivo consolidado del GIT de Atención al Ciudadano se encuentran clasificadas como se presenta a continuación:



Fuente: Reporte Archivo Consolidado PQRDS 2021 - 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

No se observan PQRDS clasificadas o reportadas en el periodo como denuncias ni quejas.

Respecto a la Evaluación de la Satisfacción de los usuarios de PQRDS, en los informes trimestrales se reportan los resultados de la Encuesta aplicada evaluando atributos como Amabilidad de los Funcionarios de la Entidad, Agilidad en la Atención y Claridad en el lenguaje. En el cuarto trimestre de 2021, se reportan los siguientes resultados:

Amabilidad: 97%

Agilidad en la atención 82% y

Claridad en el Lenguaje 77%.

Estas calificaciones porcentuales se promediaron y arrojaron como resultado un porcentaje de satisfacción del 85%.

7.2 Revisión de Radicados y Evaluación de la Muestra:

De acuerdo a lo mencionado en la metodología del presente informe, se realiza la revisión de radicados así:

- a) Peticiones Contestadas fuera de términos: Se observaron tres (3) peticiones recibidas por canal correo electrónico, identificadas con los siguientes radicados: 20212300089922, 20212300116622 y 20212300116862, frente a los cuales se evalúa lo siguiente:

No. Radicado	20212300089922	Dependencia	C.R Macarena Guaviare
Observaciones			

Solicitud de Información del 9/09/2021 con fecha de vencimiento 7/10/2021, respondida el 11/10/2021, es decir 4 días fuera de términos.

El GIT de Atención al ciudadano previo al vencimiento de la petición, presentó alertas mediante correos enviados el 17-09-2021, 28-09-2021, 6-10-2021 y 8-10-2021.

La política de Servicio al Ciudadano, así como procedimientos, estrategia y demás, se han dado a conocer a las dependencias de la ART por los diferentes medios aportados por el Coordinador del GIT de Atención al ciudadano como: correos Comunicaciones ART con campañas, capacitaciones y Circular 09 de 2019.

Por su parte la Estrategia de Servicio al Ciudadano en el numeral 5.1 menciona entre los derechos de los ciudadanos:

- ✓ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- ✓ Conocer la información que repose en los registros y archivos de la Agencia de Renovación del Territorio y a solicitar copias, salvo aquellos documentos que tengan reserva legal

Teniendo en cuenta que la petición no fue respondida en términos, el coordinador del GIT de Atención al Ciudadano hizo el requerimiento a la dependencia responsable con el fin de determinar la “debida justificación” por la no contestación dentro de términos, puesto que las áreas reciben las alertas previas de parte de los servidores de Atención al Ciudadano. La respuesta de la C.R Macarena Guaviare se basa en que se tenía que solicitar la información correspondiente a la logística y recursos económicos del evento de validación de Hoja de Ruta a las áreas correspondientes; sin embargo, en la respuesta dada al peticionario, no se observan reportes de recursos económicos como este había solicitado.

	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>Se evidencia que no se responde la petición en términos oportunos ni de fondo, incumpliendo lo establecido en el art. 14 de la ley 1755 de 2015 numeral 1. <i>Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</i> Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p> <p>Con lo anterior además se observan materializados los riesgos 1³ y 2 del Proceso de Servicio al Ciudadano, y debilidades en la ejecución de actividades de control 1.2.1⁴, 2.1.1 y 2.2.1⁵ establecidas en el mapa de Riesgos a cargo de la primera línea de defensa (Coordinador Macarena Guaviare y su equipo de trabajo)</p>			
No. Radicado	20212300116622	Dependencia	Dirección de Estructuración y Ejecución de Proyectos
Observaciones			
<p>Petición entre Autoridades del 1/12/2021 con fecha de vencimiento 16/12/2021 respondida el 23/12/2021 es decir 5 días hábiles fuera de términos.</p> <p>Al respecto se observó la solicitud realizada por el Coordinador del GIT de Atención al Ciudadano con el fin de determinar la “<i>debida justificación</i>” por la no contestación dentro de términos. La respuesta de la Subdirección de Infraestructura refiere que le fue remitida la petición el 21/12/2021 (es decir dos días antes del vencimiento) de parte de la CR Alto Patía y se dio la mayor celeridad posible para atender la respuesta.</p>			
<p>A continuación, se observa la nota realizada por el GIT de Atención al Ciudadano en NEXURA:</p>			

² Ajustado por el Decreto 491 de marzo de 2020. Art 5 (i) *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción*

³ R1. Dar respuesta fuera de términos u omitir la respuesta a las PQRSD radicadas en la Entidad. R2. Dar respuesta a las PQRSD, sin criterios de pertinencia y/o de fondo

⁴ 1.2.1. El Coordinador y los servidores públicos del GIT de Atención al Ciudadano verifican, orientan y hacen seguimiento diariamente a las dependencias a través de correo electrónico, presencial o telefónico para el efectivo cumplimiento de términos de ley en la respuesta de las PQRSD. Si se presentan PQRSD fuera de términos, se reporta al ente disciplinador (mensualmente).

⁵ 2.1.1. Los responsables de las dependencias (Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina, Coordinadores GIT; Coordinadores Regionales), revisan las respuestas de las PQRSD, aprueban y firman. En caso de presentarse inconsistencia se devuelve a quien proyectó para el respectivo ajuste.

	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>Archivos asociados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan en el Muni merged.pdf - 2.7 MBytes <p> Reasignación Reasignación - 02/12/2021 01:01 pm Reasignado por: sergio valencia barrero - asignado a: Jose Luis Valencia Alaixa El usuario sergio valencia barrero (GIT Atención al Ciudadano) ha reasignado la solicitud al usuario Jose Luis Valencia Alaixa (R Alto Patia). Nota: Observaciones: Buena tarde, Realizo traslado de la solicitud para su trámite, se clasifica como petición entre autoridades y su término de respuesta es de 10 días hábiles. Gracias.</p> <p> Observaciones Observaciones - 02/12/2021 12:59 pm Responsable: sergio valencia barrero TEMA: PDET SUBTEMA: Avances en la implementación pdet</p> <p> Observaciones Observaciones - 02/12/2021 12:58 pm Responsable: sergio valencia barrero La solicitud ha sido clasificada con la siguiente información: Tipo de solicitud: Peticiones entre Autoridades Programa: Oferta Institucional Tema: Información General</p> <p>Fuente aplicativo NEXURA</p> <p>Si bien la petición fue trasladada sobre el tiempo, es preciso recordar a) lo mencionado en el parágrafo del art. 14 de la ley 1755 de 2015 “<i>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</i>”. b) <i>La actividad de control No 6 del procedimiento PD-SC-01 “...La petición es competencia de la dependencia: SI: Revisa el tipo de petición y procede a dar respuesta, NO: Traslada a la dependencia que considere competente para responder la petición”</i></p> <p>Se evidencia incumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011, artículo 30, y la materialización del Riesgo 1 “<i>Dar respuesta fuera de términos u omitir la respuesta a las PQRSD radicadas en la Entidad</i>” asociado a la causa <i>Falta de Conocimiento de la Normatividad, Capacitación, Sensibilización y/o falta de vocación de servicio de los Delegados o responsables para el trámite de las PQRSD</i>.</p> <p>Responsables: CR Alto Patía (a) y (b) Subdirección de Infraestructura (a)</p> <table border="1"> <tr> <td>No. Radicado</td><td>20212300116862</td><td>Dependencia</td><td>Dirección de Estructuración y Ejecución de Proyectos</td></tr> </table> <p>Observaciones</p> <p>Peticiones entre Autoridades del 2/12/2021 con fecha de vencimiento 17/12/2021, respondida el 22/12/2021 es decir 3 días hábiles fuera de términos.</p> <p>La respuesta de parte del responsable menciona que “...<i>por error de interpretación se dio aplicación al decreto 491 de 2020</i>” respecto a la ampliación de términos; no obstante, el Sistema de PQRDS NEXURA genera alertas y el GIT de Atención al ciudadano en su monitoreo, genera las alertas correspondientes a las peticiones que se encuentran próximas a vencer. Adicionalmente se observa que, al momento de asignarla, el GIT de Atención al Ciudadano hace la observación en el aplicativo NEXURA que la petición tiene un término de 10 días hábiles:</p>	No. Radicado	20212300116862	Dependencia	Dirección de Estructuración y Ejecución de Proyectos
No. Radicado	20212300116862	Dependencia	Dirección de Estructuración y Ejecución de Proyectos	

	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

 Reasignación Reasignación - 06/12/2021 02:38 pm Reasignado por: edison.bravo - asignado a: Saira.Arteaga El usuario edison.bravo (Dirección de Estructuración y Ejecución de Proyectos) ha reasignado la solicitud al usuario Saira.Arteaga(Dirección de Es Observaciones: Se reasigna por corresponder a consulta relacionada con contratos de ejecución de componente de infraestructura, según se observa en el archivo solicita validación.
 Reasignación Reasignación - 02/12/2021 01:11 pm Reasignado por: sergio valencia barbero - asignado a: edison.bravo El usuario sergio valencia barbero (GIT Atención al Ciudadano) ha reasignado la solicitud al usuario edison.bravo(Dirección de Estructuración y E Observaciones: Buena tarde, Realizo traslado de la solicitud para su trámite, se clasifica como petición entre autoridades y su término de respuesta es de 10 días hábiles. Gracias.

Así las cosas, se evidencia incumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011, artículo 30, y la materialización del Riesgo 1 “*Dar respuesta fuera de términos u omitir la respuesta a las PQRSD radicadas en la Entidad*” asociado a la causa *Falta de Conocimiento de la Normatividad, Capacitación, Sensibilización y/o falta de vocación de servicio de los Delegados o responsables para el trámite de las PQRSD*.

Responsable: Subdirección de Infraestructura

Fuente: Archivo consolidado PQRDS GIT Atención al Ciudadano; ORFEO – Elaboración Propia

b) Peticiones contestadas dentro de términos: De las 783 peticiones, se toma la siguiente muestra para verificar la calidad de respuestas, clasificación y canal de atención así:

Radicado	Canal	Tipología	Observaciones
20212300122672	Correo electrónico	Peticiones entre Autoridades	Se observa traslado de puntos de una denuncia remitida por Presidencia para dar respuesta por parte de la ART. Se observa respondida con la información solicitada.
20212300067482	Correo electrónico	Derecho de Petición de Interés General	Denuncia y solicitud remitida entre otras entidades <i>A la Agencia de Renovación del Territorio, para que, avance la implementación del Plan Integral de Sustitución y Desarrollo Alternativo – PISDA de Cumaribo y especialmente las obras de infraestructura rápida que pueden salvar vidas en estos territorios</i> Se observa respondida con la información correspondiente al PNIS
20212300091822	Correo electrónico	Derecho de Petición de Interés General	Denuncia remitida a DPS y copiada a la ART. Se informa a la entidad remitente que se traslada a DPS y se describe objeto misional de la ART
20212300082952	Correo electrónico	Derecho de Petición de Interés Particular	Petición presentada como Queja por el ciudadano, la cual se responde de acuerdo a lo expuesto por el ciudadano. <i>el equipo de selección realizo la evaluación el día 11 y 12 de agosto de 2021 y encontró</i>

	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>que el “rostro de mi pueblo” representado por usted, no cumplió con el criterio de enfoque territorial, ya que no se presentó como organización social si no como persona natural.</p> <p>No es claro porque se ajustó de queja a petición, pues corresponde según lo observado más a un reclamo.</p>
20212300086482	Correo electrónico	Peticiones entre Autoridades	<p>Queja Comunitaria presentada por Personería Municipal de Santa Rosa – Bolívar, sobre el PNIS. Se observa respuesta y aclaración sobre lo expuesto.</p>
20212300105222	Correo electrónico	Derecho de Petición de Interés Particular	<p>Petición remitida en asunto como queja por manejo de recursos FAO, que solicita entre otros, visita de inspección.</p> <p>En la respuesta se informa el objeto de la ART por parte del CR Macarena Guaviare concluyendo así “nos permitimos indicar que la Agencia de Renovación del Territorio no es un órgano de control para hacer vigilancia, si bien tenemos un tema de articulación con los organismos de cooperación internacional entre ellos la FAO, no entramos a revisar las inversiones. Siendo así, las articulaciones que realizamos van encaminadas en gestión de las iniciativas del PDET. De considerar anomalías, dirigirse directamente a los organismos de control con los sustentos y las pruebas que considere aportar.</p> <p>No se trata de queja sobre funcionarios de la ART.</p>
20212300112252	Correo electrónico	Reclamos	<p>Se encuentra repetida con la anterior. Radicado 20212300105222</p>

Fuente: Aplicativo NEXURA – elaboración Propia

7.3. 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 resaltan las siguientes acciones implementadas:

1. Incluir entre los documentos de apoyo la descripción de las modalidades de petición y cómo responderlas según su particularidad: Se actualizó la Estrategia de Servicio al Ciudadano Renovarte la cual se codificó en SIGART como DE-SC-01-V3, en la cual se incluyó desde el marco normativo de servicio al ciudadano, definiciones, términos y referencia normativa, derechos y deberes de los ciudadanos, deberes en la atención al público, estrategia y políticas renovarte, productos y servicios, acciones renovarte, y mecanismos de seguimiento de evaluación a la estrategia.

2. Capacitar o hacer reinducción a los responsables y delegados en los temas relacionados con el proceso de atención al ciudadano: Se tenía como meta capacitar a 200 servidores de la ART y se capacitaron a través del Módulo virtual 393. Adicionalmente se tenía como meta capacitar 25 servidores en Lenguaje Claro y se capacitaron 54.

	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

3. Informe del GIT de Atención al Ciudadano que incluya el análisis de efectividad de los canales de PQRDS con base en las de encuestas de satisfacción aplicadas por periodo: Se observa cumplida en el informe al corte de septiembre de 2021. Se sugiere mantener el análisis en este sentido.

Se encuentra pendiente la recomendación de 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.

8. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

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

Nº	TIPO	DESCRIPCIÓN
01	H	<p>Conforme a lo mencionado en el numeral 7.2 del informe, se evidencia que la petición con radicado 20212300089922 no se respondió en términos oportunos ni de fondo, incumpliendo lo establecido en el art. 14 de la ley 1755 de 2015 numeral 1. <i>Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</i> Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p> <p>Adicionalmente, se observan materializados los riesgos 1⁷ y 2 del Proceso de Servicio al Ciudadano, y debilidades en la ejecución de actividades de control 1.2.1⁸, 2.1.1 y 2.2.1⁹ establecidas en el mapa de Riesgos a cargo de la primera línea de defensa (Coordinador Macarena Guaviare y su equipo de trabajo).</p> <p>Responsable: Coordinador Macarena Guaviare</p>

⁶ Ajustado por el Decreto 491 de marzo de 2020. Art 5 (i) *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción*

⁷ R1. Dar respuesta fuera de términos u omitir la respuesta a las PQRSD radicadas en la Entidad. R2. Dar respuesta a las PQRSD, sin criterios de pertinencia y/o de fondo

⁸ 1.2.1. El Coordinador y los servidores públicos del GIT de Atención al Ciudadano verifican, orientan y hacen seguimiento diariamente a las dependencias a través de correo electrónico, presencial o telefónico para el efectivo cumplimiento de términos de ley en la respuesta de las PQRSD. Si se presentan PQRSD fuera de términos, se reporta al ente disciplinador (mensualmente).

⁹ 2.1.1. Los responsables de las dependencias (Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina, Coordinadores GIT; Coordinadores Regionales), revisan las respuestas de las PQRSD, aprueban y firman. En caso de presentarse inconsistencia se devuelve a quien proyectó para el respectivo ajuste.

	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

02	H	<p>Conforme a lo mencionado en el numeral 7.2 del informe, se evidencia que la petición con radicado 20212300116622, se presenta incumplimiento a lo establecido en el art. 14 de la ley 1755 de 2015¹⁰ y de la Ley 1437 de 2011, art. 30, así en la ejecución del procedimiento PD-SC-01 con lo cual además se presenta la materialización del Riesgo 1 “<i>Dar respuesta fuera de términos u omitir la respuesta a las PQRSD radicadas en la Entidad</i>” asociado a la causa <i>Falta de Conocimiento de la Normatividad, Capacitación, Sensibilización y/o falta de vocación de servicio de los Delegados o responsables para el trámite de las PQRSD</i>.</p> <p>Responsables: CR Alto Patía Subdirección de Infraestructura</p>
3	H	<p>Conforme a lo mencionado en el numeral 7.2 del informe, en la petición con radicado 20212300116862, se evidencia incumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011, artículo 30, y la materialización del Riesgo 1 “<i>Dar respuesta fuera de términos u omitir la respuesta a las PQRSD radicadas en la Entidad</i>” asociado a la causa <i>Falta de Conocimiento de la Normatividad, Capacitación, Sensibilización y/o falta de vocación de servicio de los Delegados o responsables para el trámite de las PQRSD</i>.</p> <p>Responsable: Subdirección de Infraestructura</p>

9. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere dar aplicación a lo establecido en el procedimiento y en el control 1.2.1 del Riesgo 1 del proceso de Atención al ciudadano que menciona lo siguiente: *Si se presentan PQRSD fuera de términos, se reporta al ente disciplinador (mensualmente)*. 1
2. Se recomienda ajustar en el procedimiento GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PD-SC-01 en el componente de políticas de operación No: 2.5 “*El Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano será el encargado de escalar al Grupo de Control Interno Disciplinario las quejas y denuncias formuladas por los peticionarios, en donde el servidor competente determinará las acciones a seguir, conforme a la normativa vigente en materia disciplinaria y a la investigación que se realice sobre cada caso en particular*”. 2.6 *La no respuesta de las PQRSD en término, ni de fondo, constituyen falta disciplinaria*”. Toda vez que no se tiene en el Organigrama de la ART Grupo de Control Interno Disciplinario. Se sugiere además ajustar la actividad 8 del Procedimiento, aclarando el medio o registro mediante el cual se hace el reporte al “ente disciplinador” así como las actividades 5, 6, 7, y 9 en cuanto a la secuencia de las mismas.
3. Actualizar el Mapa de Riesgos del proceso de Servicio al Ciudadano con la nueva metodología adoptada en 2021 y en las actividades de control, específicamente 1.2.1 del Riesgo 1, aclarar la descripción de la evidencia sobre la desviación en caso de presentarse.
4. Es necesario generar campañas con 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

¹⁰ Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto

	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

atención de PQRDS con el fin de dar cumplimiento a la respuesta oportuna y de fondo del 100% de las Peticiones.

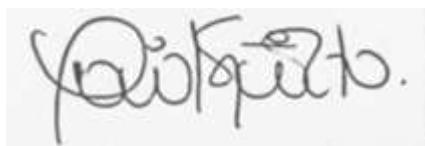
10. CONCLUSIONES

Se encontró que, de las peticiones recibidas en la ART, 783 reportadas en el consolidado del GIT de Atención al ciudadano en el segundo semestre de 2021, se atendieron de manera oportuna en un **99,6%**. 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 (99,7%).

Se observa que la implementación de acciones por parte del líder del proceso han permitido optimizar y mejorar el Proceso de Atención al Ciudadano no obstante la oportunidad en la atención de los requerimientos no se encuentra en el 100%; 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.

NOMBRE: MARISOL GUTIERREZ HERNANDEZ
CARGO: Contratista GIT Control Interno

NOMBRE: DAIRO VLADIMIR COY CRUZ
CARGO: Coordinador GIT de Control Interno

FECHA DE INFORME: **28/02/2022**