

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	5.3.2
TIPO DE INFORME	SEGUIMIENTO A LA GESTION DE LAS PQRSDF
PROCESO	Relacionamiento con la Ciudadanía
RESPONSABLES	Coordinador GIT Relación Estado Ciudadano - REC EQUIPO AUDITOR
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 primer semestre de 2025 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 enero y el 30 de junio de 2025.	
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

Marisol Rojas - Coordinador GIT Relación Estado Ciudadano.

6. METODOLOGÍA

Para cumplir con los objetivos, se solicitó al Grupo Interno de Trabajo Relación Estado Ciudadano el archivo Consolidado de control de PQRSDF con las peticiones recibidas en el primer semestre de 2025; con base en esta información se realizó el análisis.

A partir del archivo remitido en Excel, con corte a junio de 2025, el cual contiene el consolidado de peticiones ingresadas por el aplicativo ORFEO con 2.207 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 aleatoriamente 215 peticiones, correspondiente al 10% del universo .

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 PQRSDF:

Imagen No. 1 Subsitio Atención y Servicio a la Ciudadanía – página Web ART



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

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

En el mismo, se dispuso información sobre Tramites de la ART, centro de relevo para personas con discapacidad auditiva, Trámites de la ART, Informe de caracterización de usuarios PQRSD 2024, Diagnóstico canales de atención de primer contacto de la Agencia de Renovación del Territorio, 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.
	<u>Preguntas frecuentes</u> : se observa que se dispuso información de la entidad con las preguntas frecuentes de la ciudadanía sobre la entidad en ocho (8) 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 Instancias de Participación Ciudadana
	<u>Calendario de eventos</u> : Relaciona las actividades que organiza la ART.
	<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.

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

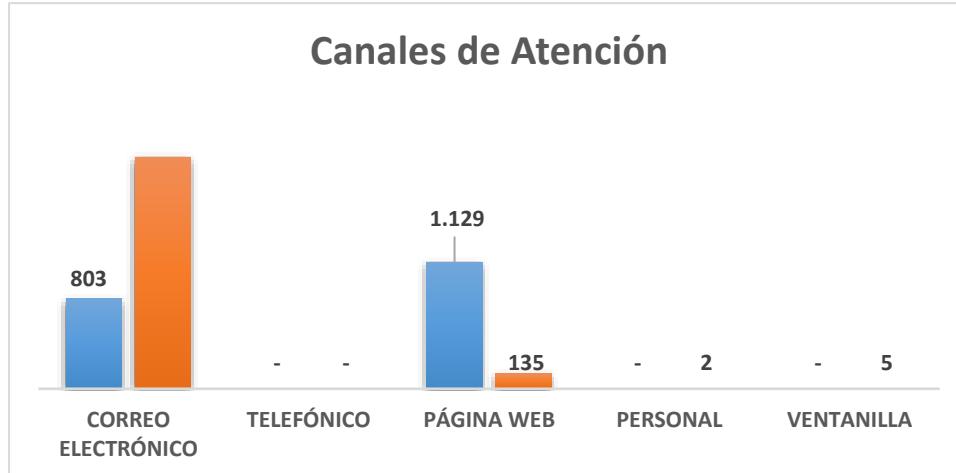
	<u>Carta de trato Digno:</u> Se encuentra documento firmado por el Director de la ART.
	<u>Informes:</u> Se observan los informes de Gestión del GIT de Relacionamiento Estado Ciudadano publicados desde la vigencia 2017.
	<u>Sedes y horarios de atención:</u> se encuentra la información de sedes y contactos 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 PQRSD. 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 primer semestre de 2025 se presentaron 2.207 PQRSD, observando que el canal más usado en el periodo evaluado fue el correo electrónico con 2.065 registros correspondiente 93.57% de las PQRSD recibidas en el periodo de evaluación y el aplicativo web con 135 registros correspondiente al 6.12%.

Lo anterior, presenta un incremento del 14% en comparación con el semestre anterior, donde se recibió un total de 1.932 PQRSD.

Grafico No.1 Canales de atención



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

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

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:

Tabla No.1 Tipología PQRSD

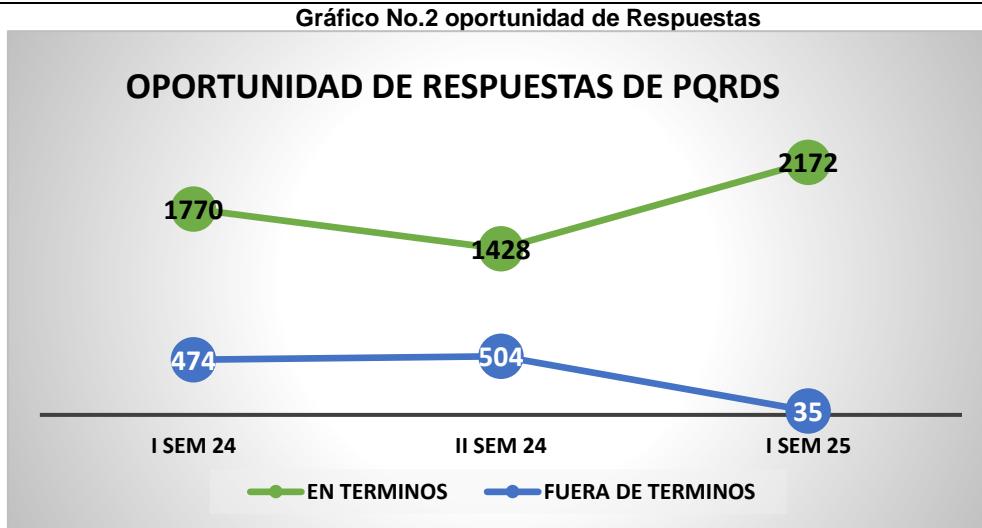
TIPOLOGIA	En Términos	Fuera de Términos	Total General	%
Derecho de Petición de Interés Particular	2		2	0,1%
Ampliación de información	7		7	0,3%
Ampliación de información	14		14	0,6%
Denuncia	7		7	0,3%
Derecho de Petición	14		14	0,6%
Derecho de Petición de Consulta	6		6	0,3%
Derecho de Petición de Interés General	240	9	249	11,3%
Derecho de Petición de Interés Particular	1069	12	1081	49,0%
Petición Congresistas	149	2	151	6,8%
Petición de Documentos	80		80	3,6%
Petición de Información	173	5	178	8,1%
Petición Entes de Control	30	1	31	1,4%
Petición general	1		1	0,0%
Petición Prioritaria	1		1	0,0%
Peticiones entre Autoridades	279	5	284	12,9%
Peticiones Veedurías Ciudadana	2		2	0,1%
Quejas	23		23	1,0%
Reclamos	19		19	0,9%
Solicitud Periodistas	1	1	2	0,1%
Sugerencias	6		6	0,3%
Traslado por competencia	49		49	2,2%
Total General	2172	35	2207	100,0%

Fuente: Archivo Base PQRSD primer semestre 2025 - Elaboración Propia GITCI

Observando que la tipología con mayor número de requerimientos es el derecho de petición de interés particular con el 49% de participación seguido de la petición entre autoridades con el 12.9% y el derecho de petición de interés general con el 11.3%, asimismo durante el periodo evaluado se recibieron 23 quejas y 19 reclamos.

En cuanto a los 49 trasladados por competencia, estos fueron realizados oportunamente.

d) **Oportunidad de Respuesta de PQRSD:** Durante el primer semestre de 2025, la ART atendió oportunamente 2.172 requerimientos, correspondiente al **98%**, incrementando la oportunidad en las respuestas en un **24%** respecto al segundo semestre de 2024, que fue del **74** y en un **19%** frente al primer semestre de 2024, que fue del **79%**.



Fuente: Archivo Base PQRSDF primer semestre 2025 - Elaboración Propia GITCI

Analizadas las PQRSD atendidas fuera de términos se observó que el 54% (19 de 35 PQRSD) se encontraron a cargo de la Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito, seguida de la Dirección de estructuración y ejecución de proyectos, dirección de programación y gestión para la Implementación, subdirección de infraestructura y hábitat 3% (3 de 35 PQRSD). Tal como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla No.2 PQRSD Fuera de Términos

DEPENDENCIA	FUERA DE TÉRMINOS
DIRECCIÓN DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO	19
DIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS	3
DIRECCIÓN DE PROGRAMACIÓN Y GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN	3
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y HÁBITAT	3
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO	2
DIRECCIÓN GENERAL	1
GIT BAJO CAUCA - NORDESTE ANTIOQUEÑO - CHOCO Y URABA ANTIOQUEÑO	1
OFICINA DE COMUNICACIONES	1
OFICINA JURÍDICA	1
SUBDIRECCIÓN DE RECONCILIACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL	1
TOTAL GENERAL	35

Fuente: Archivo Base PQRSDF primer semestre 2025. Elaboración Propia GITCI

De otra parte, se observó que de las 34 PQRSD vencidas se solicitó prórroga para la respuesta en 2 casos.

Los anteriores incumplimientos denotan que las acciones diseñadas para la atención de las PQRSD han permitido disminuir la extemporaneidad de las respuestas, sin embargo, los incumplimientos señalados afectan el cumplimiento del indicador del proceso denominado *"Atención oportuna a las Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos Denuncias y Felicitaciones"* que determina una meta del 100%, por lo que es necesario continuar con el diseño y fortalecimiento de los controles a fin de dar cumplimiento a los términos establecidos en la ley así como el cumplimiento de los indicadores.

Igualmente, el incumplimiento de los términos en la respuesta de las PQRSD, genera una posible materialización del riesgo del proceso denominado *"Posible afectación reputacional, por no dar*

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

respuesta de las PQRSDF dentro de los términos legales vigentes, debido a la omisión por parte de los responsables al generar la respuesta y/o notificación de manera extemporánea.”, debiendo el proceso generar las acciones correspondientes tanto para determinar su materialización como el plan de tratamiento.

e) Revisión de la muestra:

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 215 PQRSDF así:

Tabla No.3 Muestra PQRSD

TIPOLOGIA	RADICADOS	MUESTRA
Ampliación de información	7	1
Ampliación de información	14	2
Denuncia	7	7
Derecho de Petición	14	3
Derecho de Petición de Consulta	6	4
Derecho de Petición de Interés General	249	25
Derecho de Petición de Interés Particular	1081	72
Petición Congresistas	151	10
Petición de Documentos	80	8
Petición de Información	178	20
Petición Entes de Control	31	10
Petición general	1	1
Petición Prioritaria	1	1
Peticiones entre Autoridades	284	15
Peticiones Veedurías Ciudadana	2	2
Quejas	23	10
Reclamos	19	10
Solicitud Periodistas	2	1
Sugerencias	6	3
Traslado por competencia	49	10
Total general	2207	215

Fuente: Archivo Base PQRSDF primer semestre 2025. Elaboración Propia GITCI

De la evaluación realizada se observó lo siguiente:

✓ Identificación Peticonario:

- En la muestra evaluada se observó que el 65% (141 de 215) de las solicitudes contienen números de identificación no validos como “0”, “000”, “000000”, “000000000”, aun cuando se cuenta con la identificación del peticionario como en el caso de entidades públicas, lo que podría generar duplicidad en la radicación de PQRDS y reprocesos.

 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

f) Normativa interna del Proceso:

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

- 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 reitera la necesidad de 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 al primero y segundo trimestre de la vigencia 2025, 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 siguientes:

- 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 PQRSD, la cual es realizada a través de correo electrónico y el call center, durante el primero y segundo trimestre de 2025, el resultado obtenido fue el siguiente:

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

Tabla No.4 Resultados Medición I semestre 2025

VARIABLE	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	VARIACIÓN
AMABILIDAD	81%	84%	3%
AGILIDAD	77%	74%	-3%
CLARIDAD	74%	84%	10%
RELACION SOLICITUD-RESPUESTA	77%	84%	7%

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

De lo anterior, se observa que se presentó un incremento en la percepción general del nivel de servicio con excepción de la variable de agilidad que disminuyó 3%, sin embargo, la calificación se encontró por debajo del 95%, lo que genera un incumplimiento del indicador del proceso denominado “Nivel de satisfacción de los peticionarios frente a la respuesta de las PQRSD” que establece como nivel de cumplimiento bajo un resultado por debajo del indicado del 95%.

 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

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	<p>Respuesta de PQRSDF fuera de Términos: Se evidenció en el periodo evaluado 35 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, así como la posible materialización del riesgo denominado <i>“Posible afectación reputacional, por no dar respuesta de las PQRSDF dentro de los términos legales vigentes, debido a la omisión por parte de los responsables al generar la respuesta y/o notificación de manera extemporánea.”</i></p> <p>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.</p>
2	H	<p>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 la información, tal como lo establece el numeral 4 del artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015.</p>
1	O	<p>Incumplimiento de los indicadores: Evaluada la gestión realizada a la atención de PQRSDF en la ART para el primer semestre de 2025, se observó que se presentó un incumplimiento de los indicadores del proceso, y conforme a lo establecido en el numeral 3 de la “GU-PS-DE-02- GUIA PARA LA FORMULACIÓN DE INDICADORES” el proceso deberá fijar acciones de mejora y cronograma que permitan dar cumplimiento a la meta.</p>
2	O	<p>Identificación de los Peticionarios: Se observó que el 65% de la muestra evaluada (141 de 215), no tenían registrado el número de identificación en el registro de la petición en el aplicativo ORFEO.</p>
3	O	<p>Documentación del Proceso: Se observó que 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.</p>

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 analizar y determinar la posible materialización del riesgo denominado *“Posible afectación reputacional, por no dar respuesta de las PQRSDF dentro de los términos legales vigentes, debido a la omisión por parte de los responsables al generar la respuesta y/o notificación de manera extemporánea.”* A fin de tomar las acciones de tratamiento ante la posible materialización.
- ✓ Se recomienda fortalecer los controles y tomar las acciones correctivas encaminadas a cumplir con los indicadores del proceso.

 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

- ✓ 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 radicación, atención y respuesta de la PQRSD en relación con el diligenciamiento de la totalidad de los campos en el aplicativo ORFEO, especialmente la identificación del peticionario.

10. CONCLUSIONES

De las 2.207 peticiones radicadas en la ART, para el periodo evaluado se respondieron 2.172 en términos de Ley correspondiente al 98%; 35 peticiones se respondieron fuera de términos es decir el 2% del total de las PQRSD recibidas en el semestre evaluado, presentando una disminución porcentual en la inoportunidad de las respuestas respecto al semestre anterior, al pasar de 26% al 2%

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 aun cuando mejoraron la oportunidad en las respuestas requieren ser fortalecidas a fin de dar cumplimiento a los términos de ley.

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.

11. FIRMAS RESPONSABLES

Auditor	Vo. Bo
NOMBRE: Zulma Janneth Cristancho Jaimes CARGO: Auditor Contratista GIT Control Interno	NOMBRE: Marlon Salomon Contreras Turbay. CARGO: Coordinador GIT de Control Interno
FECHA DE INFORME:	29 de agosto de 2025