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

<b>N° DE INFORME</b>	<b>5.3.1</b>
<b>TIPO DE INFORME</b>	<b>SEGUIMIENTO A LA GESTION DE LAS PQRSDF</b>
<b>PROCESO</b>	<b>RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>
<b>RESPONSABLES</b>	<b>Coordinadora Relacionamiento Estado Ciudadano</b>

**EQUIPO AUDITOR**

**Marisol Gutiérrez Hernández**

**1. OBJETIVO GENERAL**

Realizar seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades- PQRSDF radicados en la Agencia de Renovación del Territorio -ART- por los canales de atención del Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía, con el fin de rendir el informe semestral establecido en la Ley 1474 de 2011 Art. 76 y en el Decreto 648 de 2017 Art. 2.2.21.4.9.

**2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**


- Verificar el cumplimiento a lo dispuesto en la normatividad vigente frente a la gestión de las peticiones radicadas en la ART en el segundo semestre de 2025 y determinar la oportunidad de respuesta a las mismas frente a lo observado en el periodo anterior.
- Realizar seguimiento a la implementación de controles del Mapa de Riesgos y acciones de mejora del Plan de Mejoramiento del proceso establecidas con base en los resultados de informes anteriores.

**3. ALCANCE**

De acuerdo con lo establecido en la normatividad, la evaluación de la gestión de las PQRSDF abarca el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 301 de diciembre de 2025.


**4. CRITERIOS (NORMATIVIDAD)**

- 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. 9°:
  - ✓ 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 resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el

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

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).
- 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
- 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 1166 de 2016 por el cual se regula la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Resoluciones 000344 y 000345 de 2022. Agencia de Renovación del Territorio - Por la cual se asigna la función de Liderar las Políticas de la Relación Estado Ciudadano en la Agencia de Renovación del Territorio" - Por la cual se modifican funciones y denominación de un grupo interno de trabajo de la Secretaria General de la ART
- Estrategia para el Fortalecimiento de la Relación Estado Ciudadano 2025
- CP-RC-09 V1 Caracterización de Proceso Relacionamiento
- PD-RC-01 V1 Procedimiento PQRDS
- Procedimiento Gestión de Comunicaciones Oficiales PD-GA-11
- PR-RC-01.V3 Protocolo de relación y servicio al ciudadano. Julio de 2024.

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

## 5. PERSONAL ENTREVISTADO

Marisol Rojas – Coordinadora GIT REC

## 6. METODOLOGÍA

Para cumplir con los objetivos, con memorando 20261010010893 el 5 de febrero de 2026 se solicitó al Grupo Interno de Trabajo Relación Estado Ciudadano el archivo Consolidado de control de PQRDSF con las peticiones recibidas en el segundo semestre de 2025; con base en esta información se realizó el análisis y se hizo el comparativo con el periodo anterior (primer semestre de 2025).

A partir del archivo remitido en Excel, con corte diciembre de 2025, el cual contiene el consolidado de peticiones ingresadas por el aplicativo ORFEO con 2651 registros, se hizo la revisión de los radicados seleccionados como muestra y sus respuestas (tomadas del ORFEO), priorizando radicados no respondidos o fuera de términos, 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 revisaron las 21 peticiones reportadas como respondidas “Fuera de Términos” y se revisan de acuerdo con lo definido en el Modelo de Servicio al Ciudadano para las entidades públicas, en cuanto a que 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; así. el análisis de calidad en las respuestas se realiza a partir de la muestra tomada sobre las peticiones respondidas fuera de términos, con el fin de identificar situaciones objeto de mejora.

Adicionalmente 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 documentadas en el Plan de Mejoramiento Institucional a partir de lo descrito en las recomendaciones y oportunidades de mejora del informe correspondiente al periodo anterior, así como la ejecución de los controles definidos en el mapa de riesgos del proceso.

## 7. DESARROLLO

7.1. Cumplimiento frente a la gestión de las peticiones y oportunidad de respuesta a las mismas frente a lo observado en el periodo anterior.

**a) Mecanismos de atención:** En la página web de la ART, se encuentra a disposición de la ciudadanía, el enlace: <https://www.renovacionterritorio.gov.co/#/es/page/Atencion-y-Servicios-a-la-Ciudadania> para el acceso a los canales de atención junto con un video informativo del Sistema de PQRDSF y el enlace de acceso a la encuesta de satisfacción; así mismo, se dispuso información sobre Tramites de la ART, Centro de relevo para personas con discapacidad auditiva, Caracterización de grupos de valor y de interés ART 2023, Inclusión Digital y la herramienta de medición de experiencia ciudadana:


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

Imagen 1

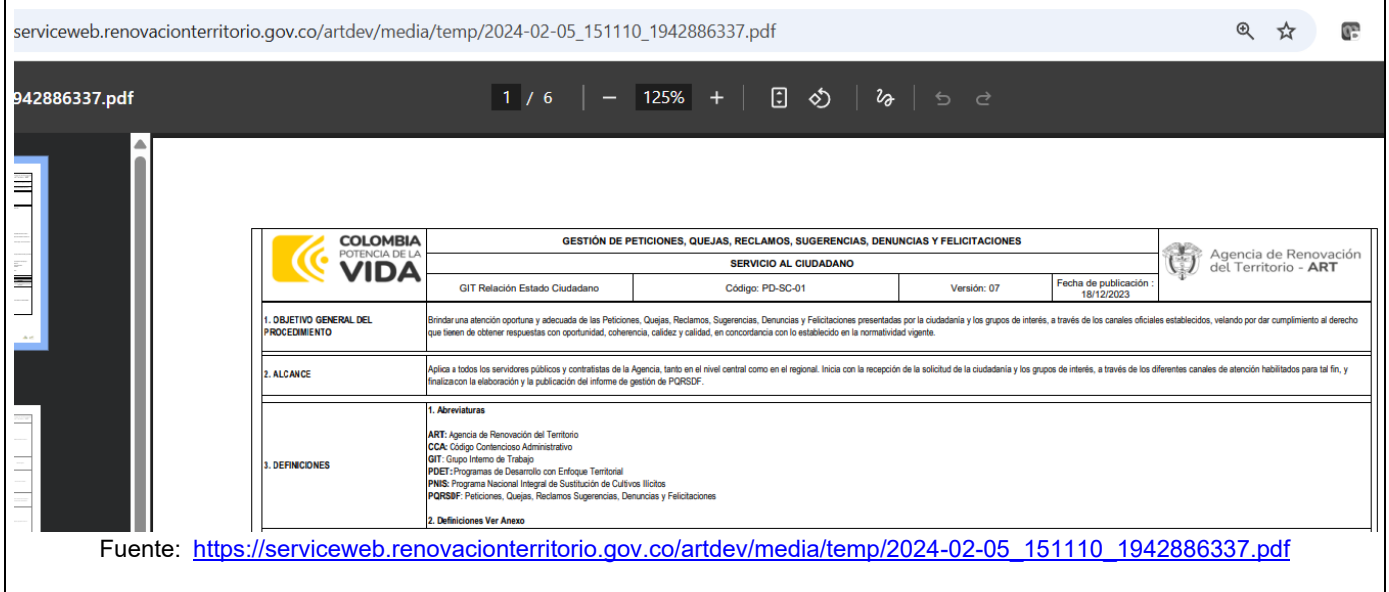


The screenshot shows the website 'Atención y Servicios a la Ciudadanía' with a navigation menu on the left containing icons for: Registro PQRSD, Consulta PQRSD, Procedimiento pqrso, Preguntas Frecuentes, Calendario, Glosario, Carta del Trato digno, Informes, Sedes y horarios de atención, and Notificaciones Judiciales. The main content area features a video player titled 'Video tutorial del sistema de registro y consulta de PQRSD de la ART'. The video player interface includes a search bar, a grid of filters (Tipo Documento, No Documento, Tipo Dirección, Dirección, País, Departamento, Municipio, Grado de Escolaridad, etc.), a play button, and a 'puede adjuntar un archivo' button. A yellow button at the bottom of the video player reads 'ACTIVAR LA TRANSCRIPCIÓN DEL VIDEO'.



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

Se observa la información acorde en los accesos de atención, tales como Preguntas frecuentes, calendario, glosario, carta de trato digno, informes, directorio y accesos a registro y consulta de las peticiones, sin embargo, en el icono de procedimiento de PQRSD se encuentra el procedimiento en versión anterior, por lo cual se sugiere cambiar y publicar el procedimiento Código: PD-RC-01 expedido en diciembre de 2025.

Imagen 2



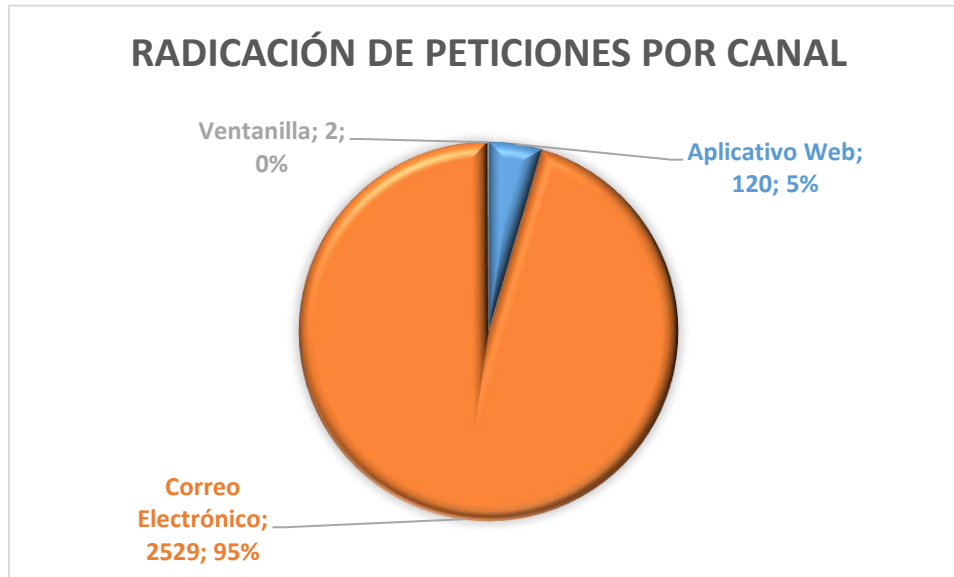
The screenshot shows a PDF document with the following content:

	<b>GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES</b>			
	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
	GIT Relación Estado Ciudadano	Código: PD-SC-01	Versión: 07	Fecha de publicación : 18/12/2023
<b>1. OBJETO GENERAL DEL PROCEDIMIENTO</b>	Brindar una atención oportuna y adecuada de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades presentadas por la ciudadanía y los grupos de interés, a través de los canales oficiales establecidos, velando por dar cumplimiento al derecho que tienen de obtener respuestas con oportunidad, coherencia, calidad y calidad, en concordancia con lo establecido en la normatividad vigente.			
<b>2. ALCANCE</b>	Aplica a todos los servidores públicos y contratistas de la Agencia, tanto en el nivel central como en el regional. Inicia con la recepción de la solicitud de la ciudadanía y los grupos de interés, a través de los diferentes canales de atención habilitados para tal fin, y finaliza con la elaboración y la publicación del informe de gestión de PQRSD.			
<b>3. DEFINICIONES</b>	<b>1. Abreviaturas</b> ART: Agencia de Renovación del Territorio CCA: Código Contencioso Administrativo GIT: Grupo Interno de Trabajo PDET: Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial PNIS: Programa Nacional Integral de Sustitución de Cultivos Ilícitos PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones <b>2. Definiciones Ver Anexo</b>			

Fuente: [https://serviceweb.renovacionterritorio.gov.co/artdev/media/temp/2024-02-05\\_151110\\_1942886337.pdf](https://serviceweb.renovacionterritorio.gov.co/artdev/media/temp/2024-02-05_151110_1942886337.pdf)

Se observa que el **95%** de las peticiones del periodo evaluado han ingresado por el canal de **correo electrónico** de la ART:

Imagen 3




Fuente: Elaboración propia. Base PQRSDF contestados 2 semestre 2025

Respecto a las tipologías, se observan clasificaciones no identificadas en numeral 4.2. *Lineamientos o políticas de operación* del procedimiento en el cual se definen los tiempos de respuesta por tipología, tales como: *Ampliación de información, Peticiones Veedurías Ciudadana, Solicitud Periodistas*, mismas que deberían incluirse dentro de las tipologías determinadas con el fin de identificar el tiempo de respuesta; por otra parte, se sugiere considerar contar con una única clasificación de denuncia dado que en si una denuncia conlleva a actos de corrupción de acuerdo con lo mencionado en la clasificación por el canal web, solo se clasifica una tipología como denuncia “*Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción de carácter administrativo, disciplinario, fiscal y penal.*”

**Tabla No.1 Peticiones por Tipología**

Peticiones por Tipología	
Ampliación de información	13
Derecho de Petición de Interés Particular	1619
Denuncia	10
Denuncia (Actos de Corrupción)	1
Derecho de Petición de Consulta	9
Derecho de Petición de Interés General	219
Petición Congresistas	63
Petición de Documentos	59
Petición de Información	203
Petición Entes de Control	64

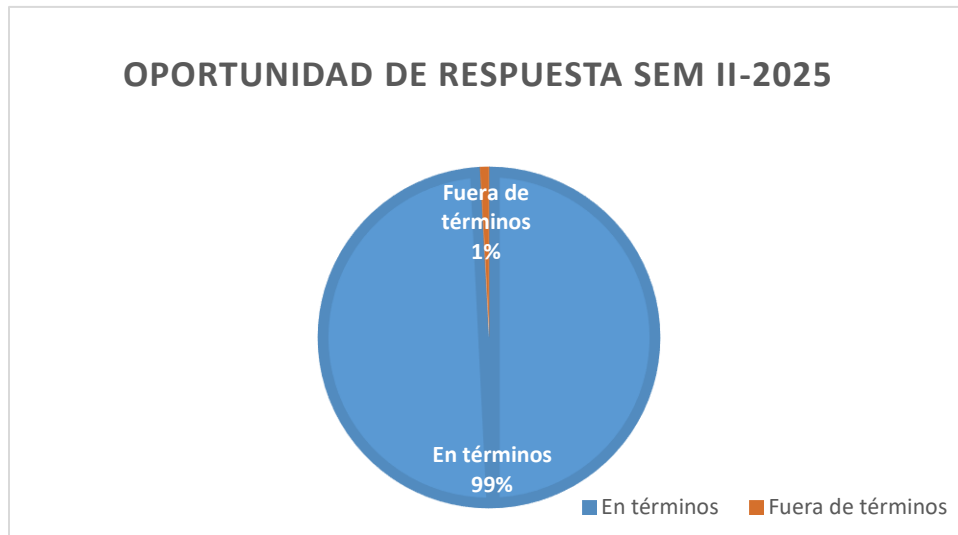
 <b>Agencia de Renovación del Territorio</b>	<b>INFORME</b>	<b>Código: FM-SEM-08</b>
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	Versión: 05
	<b>Grupo Interno de Trabajo de Control Interno</b>	<b>Publicado.</b> 28-06-2024

Peticiones entre Autoridades	297
Peticiones Veedurías Ciudadana	6
Quejas	11
Reclamos	22
Solicitud Felicitación	1
Solicitud Periodistas	2
Sugerencias	2
Traslado por competencia	50

Fuente: Elaboración propia. Base PQRSDf contestados 2 semestre 2025

**b) Oportunidad de Respuesta de Peticiones:** la ART paso en términos de oportunidad, del **98%** en el primer semestre de 2025 al **99%** en el segundo semestre de 2025; De las 2651 peticiones allegadas a la ART en el periodo evaluado, se respondieron en términos oportunos de acuerdo a los criterios normativos 2630 y se respondieron fuera de términos 21, que equivalen al 0.79%:

Imagen 4




Fuente: Elaboración propia. Base PQRSDf contestados 2 semestre 2025

Las respuestas a las peticiones por dependencia en el periodo evaluado son las siguientes:


**Tabla No.2 Oportunidad de respuesta por dependencia**

Dependencia	En términos	Fuera de términos	Total general	Oportunidad de respuesta %
DIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS	13	-	13	100%
DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y PROSPECTIVA	1	-	1	100%
DIRECCIÓN DE PROGRAMACIÓN Y GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN - DPGI	17	1	18	<b>94%</b>

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

DIRECCIÓN DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO - DSCI	1905	11	1916	99%
DIRECCIÓN GENERAL	9	-	9	100%
FINANCIERA	4	-	4	100%
GIT CATATUMBO	3	-	3	100%
GIT CUENCA DEL CAGUAN Y PIEDEMONTE CAQUETEÑO	1	-	1	100%
GIT ALTO PATIA - NORTE DEL CAUCA Y PACIFICO MEDIO	9	1	10	90%
GIT BAJO CAUCA - NORDESTE ANTIOQUEÑO - CHOCO Y URABA ANTIOQUEÑO	4	1	5	80%
GIT MACARENA - GUAVIARE	2	-	2	100%
GIT MONTES DE MARÍA - SUR DE BOLÍVAR	7	-	7	100%
GIT PACIFICO - FRONTERA NARIÑENSE	5	-	5	100%
GIT PUTUMAYO	12	-	12	100%
GIT SUR DE CORDOBA	4	-	4	100%
GIT TOLIMA	1	-	1	100%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTRATACION	14	-	14	100%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	85	-	85	100%
OFICINA DE COMUNICACIONES	1	-	1	100%
OFICINA DE PLANEACIÓN	37	-	37	100%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	3	-	3	100%
OFICINA JURIDICA	70	1	71	98.6%
REGIONAL ARAUCA	1	-	1	100%
REGIONAL SIERRA NEVADA-PERIJA- ZONA BANANERA	3	-	3	100%
SECRETARIA GENERAL	46	-	46	100%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	11	4	15	73%
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y MONITOREO	12	-	12	100%
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO	28	-	28	100%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO	103	-	103	100%
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO	95	-	95	100%
SUBDIRECCION DE GESTION DE INFORMACION	15	-	15	100%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y HÁBITAT	45	-	45	100%
SUBDIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE - SODS	7	1	8	87.5%
SUBDIRECCIÓN DE PROGRAMACIÓN Y COORDINACIÓN – SPC	2	-	2	100%
SUBDIRECCIÓN DE RECONCILIACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL- SRDS	11	-	11	100%
TALENTO HUMANO	44	1	45	97.8%
<b>Total</b>	<b>2630</b>	<b>21</b>	<b>2651</b>	


Fuente: Elaboración propia. Base PQRSDF contestados 2 semestre 2025

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


De las peticiones respondidas fuera de términos se observa lo siguiente:

**Tabla No.3 Revisión peticiones fuera de términos**


RADICADO PQRDSF	FECHA DE INGRESO	TIPO DE PETICION	DEPENDENCIA RESPONSABLE	RADICADO RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS HABLES (Reporte GIT REC)	OBSERVACIONES
20252400064382	24/06/2025	Derecho de Petición de Interés Particular	DIRECCIÓN DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO	20256000077721	19	Se observa que la fecha de respuesta era 16/07/2025 y el radicado generado por la dependencia como respuesta tiene fecha 10/07/2025, marcado para envío en ORFEO 14/07/2025 según lo observado en el histórico (dentro de términos), sin embargo, la fecha de ENVIO – CERTIMAIL es del 21/07/2025 por lo cual se reporta por el GIT REC fuera de términos. (Ver Figura 1). <u>Conclusión:</u> Demoras en cuanto a la marcación de envío y entrega de la petición; en este caso transcurrieron 7 días hábiles entre la fecha del radicado de respuesta, marcación de envío y certificado de envío de la petición, que de haberse realizado de acuerdo con los procedimientos establecidos se habría podido responder dentro de los términos la petición.
20252400067222	2/07/2025	Peticiones entre Autoridades	DIRECCIÓN DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO	20256000080581	11	Se observa petición clasificada como petición entre autoridades y se asignaron 10 días de respuesta, no obstante corresponde a un traslado por competencia a la ART desde la Personería de Ocaña para dar respuesta a petición de un ciudadano presentada en dicha entidad; se pone a consideración el análisis de caso y los que se asimilen teniendo en cuenta si realmente se trata de una Petición entre autoridades toda vez que no es el caso en que <i>una entidad solicita información, documentos o colaboración a</i>

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


						<p><i>otra para resolver un asunto propio. Así las cosas, la fecha de respuesta quedo determinada para el 16/07/2025, el radicado generado por la dependencia como respuesta tiene fecha 16/07/2025, marcado para envío en ORFEO 17/07/2025 y archivado y con acuse de recibo el 23/7/2025 por lo cual se reporta como "Fuera de Términos" según lo observado en el histórico.</i></p> <p><u>Conclusión:</u> Debilidades en la clasificación de la petición y en cuanto a la aplicación de los procedimientos_ PD-RC-01 y PD-GA-11 en cuanto a los términos de respuesta, marcación de envío y entrega certificada para responder en términos oportunos.</p>
20252400067792	2/07/2025	Peticiones entre Autoridades	DIRECCIÓN DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO	20256000080621	11	<p>Se observa petición de Personería Municipal, con fecha de respuesta 16/07/2025; el radicado generado por la dependencia como respuesta tiene fecha 16/07/2025, marcado para envío en ORFEO 17/07/2025 según lo observado en el histórico y archivada y con acuse de recibo el 23/07/2025, por lo cual se reporta por el GIT REC fuera de términos.</p> <p><u>Conclusión:</u> Inobservancia del procedimiento PD-RC-01 (Actividad 9) en cuanto a los términos de respuesta, marcación de envío y entrega certificada de acuerdo con el procedimiento PD-GA-11 (Política 4.2.21) considerando que la fecha de respuesta es en la que el peticionario recibe la respuesta a su requerimiento. Adicionalmente no se aplican las situaciones especiales de que trata el ítem iv) del procedimiento PD-RC-01 relacionada con "Tiempo insuficiente para responder" con lo cual, si es el caso, generar</p>

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


						una prórroga para dar respuesta de calidad y en términos oportunos. En este caso transcurrieron 5 días hábiles entre la fecha del radicado de respuesta, marcación de envío y entrega efectiva de la petición.
20252400076802	21/07/2025	Derecho de Petición de Interés Particular	DIRECCIÓN DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO	20256000093401	16	<p>Se observa que la fecha de respuesta era 12/08/2025 y el radicado generado por la dependencia como respuesta tiene fecha 12/08/2025, marcado para envío en ORFEO 13/08/2025 según lo observado en el histórico, certificado de acuse del 13/08/2025 (un día fuera de términos).</p> <p><u>Conclusión:</u> Inobservancia del procedimiento PD-RC-01 (Actividad 9) en cuanto a los términos de respuesta, marcación de envío y entrega certificada de acuerdo con el procedimiento PD-GA-11 (Política 4.2.21) considerando que la fecha de respuesta es en la que el peticionario recibe la respuesta a su requerimiento.</p>
20252400079002	24/07/2025	Peticiones entre Autoridades	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	20251300090441	20	<p>Petición asignada a la Of. De Planeación con fecha de respuesta 8/08/2025. Se encuentra radicada respuesta de fecha 09/08/2025 dada por la Oficina de Planeación con marcación para envío 02/09/2025. (ver figura 2). Se encuentra como anexo el certificado de envío de fecha 25/08/2025, no obstante, se observa en el histórico de envío fecha de certificado con acuse del 30/12/2025 (ver figura 2).</p> <p><u>Conclusión:</u> No se observa claridad respecto al envío de la respuesta y la responsabilidad frente al cumplimiento de lineamientos toda vez que se evidencia anexo prueba de envío del 25/08/2025 sin embargo la marcación para envío por el área asignada es</p>

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


						posterior, así como el registro de envío en el histórico.
20252400085532	8/08/2025	Petición de Información	DIRECCIÓN DE PROGRAMACIÓN Y GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN	20253000099791	11	Se observa que la fecha de respuesta era 25/08/2025; el radicado generado por la dependencia como respuesta y marcado para envío en ORFEO con fecha 25/08/2025, según lo observado en el histórico, certificado de acuse del 26/08/2025 (un día fuera de términos). Una vez verificado con la dependencia y revisado el Plan de Mejoramiento no se incluye en el hallazgo considerando que en el último trimestre no se tiene reporte de peticiones fuera de términos.
20252400090992	20/08/2025	Derecho de Petición de Interés Particular	DIRECCIÓN DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO	20256000110391	16	Se observa que la fecha de respuesta era 10/09/2025; el radicado generado por la dependencia como respuesta es de fecha 10/09/2025 y marcado para envío en ORFEO con fecha 11/09/2025, según lo observado en el histórico, certificado de acuse del 25/09/2025. <u>Conclusión:</u> Inobservancia del procedimiento PD-RC-01 (Actividad 9) en cuanto a los términos de respuesta, marcación de envío y entrega certificada de acuerdo con el procedimiento PD-GA-11

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


						(Política 4.2.21) considerando que la fecha de respuesta es en la que el peticionario recibe la respuesta a su requerimiento.
20252400092712	22/08/2025	Derecho de Petición de Interés General	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	20251120001941	22	<p>Se observa que la fecha de respuesta era 12/09/2025; el radicado generado por la dependencia asignada (<b>Regional Arauca</b>) para respuesta es de fecha 11/09/2025, sin registro de marcación para envío en ORFEO ni certificado de acuse (Ver figura 3), la radicada respuesta se encuentra prueba de envío con fecha 23/09/2025.</p> <p><u>Conclusión:</u> Petición respondida fuera de términos e inobservancia de lineamientos establecidos en los procedimientos respecto a la marcación y registro de envío, encontrando que entre la fecha de generación del documento respuesta y la prueba de envío transcurrieron 11 días por lo cual quedó respondida fuera de términos.</p>
20252400095092	28/08/2025	Petición de Información	DIRECCIÓN DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO	20256000110851	11	<p>Se observa que la fecha de respuesta era 11/09/2025; el radicado generado por la dependencia como respuesta es de fecha 11/09/2025 y marcado para envío en ORFEO con fecha 12/09/2025, según lo observado en el histórico, se registra certificado de acuse del 30/09/2025, no obstante, en la consulta de la radicada respuesta se encuentra anexo prueba de envío de fecha 12/09/2025. (Ver figura 4)</p> <p><u>Conclusión:</u> Petición respondida fuera de términos e inobservancia de lineamientos establecidos en los procedimientos respecto al envío y registros en ORFEO.</p>

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


20251020000582	1/09/2025	Petición de Información	GIT BAJO CAUCA - NORDESTE ANTIOQUEÑO - CHOCO Y URABA ANTIOQUEÑO	20251020011041	11	<p>Se observa que la fecha de respuesta era 15/09/2025; el radicado generado por la dependencia como respuesta es de fecha 16/09/2025 sin marcación para envío ni registro en histórico de envío. (Ver figura 5).</p> <p>Al realizar la consulta en ORFEO del radicado de salida se identifica en el histórico el registro de "Certificado con Acuse" de fecha 02 /10/2025, sin embargo, allí tampoco se encuentra la prueba de envío.</p> <p><u>Conclusión:</u> Petición respondida fuera de términos encontrando que desde la fecha de respuesta determinada hasta la fecha del acuse transcurrieron 14 días sin dar respuesta de fondo a lo solicitado (se informa que respuesta depende la información requerida al FCP), e inobservancia de lineamientos establecidos en el procedimiento PD-GA-11 respecto al envío y registros en ORFEO (Política 4.2.21) considerando que la fecha de respuesta es en la que el peticionario recibe la respuesta a su requerimiento.</p> <p>Adicionalmente no se aplican las situaciones especiales de que trata el ítem iv) del procedimiento PD-RC-01 relacionada con "Tiempo insuficiente para responder" con lo cual, si es el caso, generar una prórroga para dar respuesta de calidad y en términos oportunos.</p>
20252400113872	8/10/2025	Derecho de Petición de Interés Particular	DIRECCIÓN DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO	20256000134461	16	<p>Se observa petición trasladada por competencia a la ART con fecha de respuesta oportuna 30/10/2025; Se observa documento de respuesta radicado por el responsable el 30/10/2025 pero marcado para envío hasta el 26/11/2025 y acuse de recibo del 26/11/2025.</p>

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


						<p>17 días después de la fecha límite de respuesta oportuna.</p> <p><u>Conclusión:</u> Petición respondida fuera de términos e inobservancia de lineamientos establecidos en los procedimientos respecto al envío y registros en ORFEO que, de haberse aplicado el día de generación de la respuesta, se habría podido responder en términos oportunos.</p>
20252400120692	22/10/2025	Petición de Información	SUBDIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	20254400132321	30	<p>Se observa petición con fecha de respuesta oportuna 29/10/2025; Se observa documento de respuesta radicado por el responsable el 24/10/2025 marcado para envío con la misma fecha; En el histórico de envío de ORFEO no presenta acuse de recibo sino envío por modalidad correo electrónico el 27/10/2025 sin embargo no se observa como anexo el correo remitido para dar respuesta ni en el documento de entrada ni en el de salida; adicionalmente, en el histórico se observa continuidad en el trámite con gestiones hasta el 10/12/2025 debido al cambio de tipo de solicitud por parte del GIT REC. (Ver figura 6).</p> <p><u>Conclusión:</u> Petición respondida fuera de términos e inobservancia de lineamientos establecidos en los procedimientos PD-GA- 11 y PD-RC-01 respecto al envío y registros para el debido cierre en ORFEO</p>
20252400121272	23/10/2025	Derecho de Petición de Interés Particular	DIRECCIÓN DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO	20256000141101	29	<p>Se observa petición con fecha de respuesta oportuna 14/11/2025; Se observa documento de respuesta radicado por el responsable el 13/11/2025 marcado para envío con la misma fecha; En el histórico de envío de ORFEO se presenta acuse de recibo 2026-01-13, es decir casi dos meses después de la fecha</p>

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


						oportuna de respuesta, aunque se encuentra prueba de envío de fecha 2025/12/05. <u>Conclusión:</u> Petición respondida fuera de términos e inobservancia de lineamientos establecidos en los procedimientos respecto al envío y registros para el debido cierre en ORFEO que, de haberse aplicado el día de generación de la respuesta, se habría podido responder en términos oportunos
20252400125942	4/11/2025	Peticiones entre Autoridades	GIT ALTO PATIA - NORTE DEL CAUCA Y PACIFICO MEDIO	20251040009211	15	Se observa petición con fecha de respuesta oportuna el 19/11/2025; Se observa documento de respuesta radicado por el responsable el 20/11/2025 (posterior a la fecha oportuna), sin marcación para envío; En la consulta por el radicado de salida se encuentra como anexo prueba de envío con acuse de fecha: 2025/11/26. <u>Conclusión:</u> Petición respondida fuera de términos e inobservancia de lineamientos establecidos en los procedimientos PD-GA- 11 y PD-RC-01 respecto al envío y registros en ORFEO.
20252300133322	18/11/2025	Petición de Información	TALENTO HUMANO	20252200149841	11	Se observa petición anónima con fecha de respuesta oportuna el 2/12/2025; Se observa documento de respuesta radicado por el responsable el 2/12/2025 sin marcación para envío; Se observa devolución al GIT REC para marcar como NRR no obstante se incluye como anexo la notificación del 3/12/2025 anexar soporte de publicación/entrega; posteriormente se archiva el 9/12/2025. <u>Conclusión:</u> Petición respondida fuera de términos e inobservancia de lineamientos establecidos en los procedimientos PD-GA- 11 y

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


						PD-RC-01 respecto al envío y registros en ORFEO
20252400137662	26/11/2025	Derecho de Petición de Interés Particular	DIRECCIÓN DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO	20256000157151	16	<p>Se observa petición con fecha de respuesta oportuna el 18/12/2025; Se observa documento de respuesta radicado por el responsable el 18/12/2025 con marcación para envío el 2026-01-26 y certificado de acuse en ORFEO misma fecha. En la consulta por el radicado de salida se observa anexo el certificado de envío con fecha 2025-12-18. (Ver figura 7). Se reporta por el GIT REC con fecha 19/12/2025 por lo tanto registra como fuera de términos. (Ver figura 7)</p> <p><u>Conclusión:</u> Petición respondida dentro de términos sin embargo existe inobservancia de lineamientos establecidos en los procedimientos respecto la marcación para envío en ORFEO y trazabilidad adecuada.</p>
20252400139492	2/12/2025	Derecho de Petición de Interés Particular	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	20251300157871	17	<p>Se observa petición con fecha de respuesta oportuna el 24/12/2025; Se observa documento de respuesta radicado por el responsable de la petición para consolidar (Of. De Planeación) el 22/12/2025 con marcación para envío el 26/12/2025 y certificado de acuse en ORFEO 30/12/2025 . Al consultar el radicado de salida se observa prueba de envío y acuse de recibo certificado con fecha 2025/12/29.</p> <p><u>Conclusión:</u> Petición respondida fuera de términos e inobservancia de lineamientos establecidos en los procedimientos respecto la marcación para envío en ORFEO y trazabilidad adecuada encontrando que transcurrieron 3 días en la marcación para envío que de</p>

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

						<p>haberse realizado en la misma fecha de generación del documento de salida/respuesta, se habría podido entregar en términos oportunos. Transcurrió de acuerdo con el procedimiento PD-GA- 11, 1 día hábil para el envío certificado posterior a la marcación en ORFEO. Así las cosas no es claro porque el responsable en el registro de PQRDSF es el GIT de Administrativa.</p>
20252400140782	3/12/2025	Derecho de Petición de Interés General	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	20251300158031	16	<p>Se observa petición con fecha de respuesta oportuna el 26/12/2025; Se observa documento de respuesta radicado por el responsable de la petición (Of. De Planeación) el 22/12/2025 con marcación para envío el 26/12/2025 y certificado de acuse en ORFEO 29/12/2025 . Al consultar el radicado de salida se observa prueba de envío y acuse de recibo certificado con fecha 2025/12/29.</p> <p><u>Conclusión:</u> Petición respondida fuera de términos e inobservancia de lineamientos establecidos en el procedimiento PD-GA-11, específicamente respecto la marcación para envío en ORFEO y trazabilidad adecuada encontrando que transcurrieron 3 días hábiles en la marcación para envío que de haberse realizado en la misma fecha de generación del documento de salida/respuesta, se habría podido entregar en términos oportunos considerando que la fecha de respuesta oportuna era 26/12/2025. Transcurrió de acuerdo al procedimiento PD-GA- 11, 1 día hábil para el envío certificado posterior a la marcación en ORFEO. Así las cosas, no es claro porque el responsable en el registro de</p>

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

						PQRDSF es el GIT de Administrativa
20252400141282	4/12/2025	Derecho de Petición de Interés Particular	DIRECCIÓN DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO	20256000159601	17	<p>Se observa petición con fecha de respuesta oportuna el 29/12/2025; Se observa documento de respuesta radicado por el responsable de la petición el 26/12/2025 con marcación para envío y registro de acuse en histórico de envío ORFEO el 2026-02-09 , es decir, 29 días hábiles y no en la fecha de generación de la salida. Al consultar el radicado de salida se observa prueba de envío y acuse de recibo certificado con fecha 2025/12/31. (Ver figura 8)</p> <p><u>Conclusión:</u> Petición respondida fuera de términos e inobservancia de lineamientos establecidos en los procedimientos PD-GA- 11 y PD-RC-01 respecto la marcación para envío en ORFEO y trazabilidad adecuada que de haberlos aplicado se hubiera respondido la petición dentro de los términos establecidos.</p>
20252400142052	5/12/2025	Derecho de Petición de Interés Particular	DIRECCIÓN DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO	20256000160051	16	<p>Se observa petición con fecha de respuesta oportuna el 30/12/2025; Se observa documento de respuesta radicado por la dependencia responsable de la petición el 29/12/2025 con marcación para envío y registro de acuse en histórico de envío ORFEO el 2026-02-09 , es decir, 28 días hábiles después de la generación del radicado de salida y no en la misma fecha. Al consultar el radicado de salida se observa prueba de envío y acuse de recibo certificado con fecha 2025/12/31. <u>Conclusión:</u> Petición respondida fuera de términos e</p>

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

						inobservancia de lineamientos establecidos en los procedimientos PD-GA- 11 y PD-RC-01 respecto la marcación para envío en ORFEO y trazabilidad adecuada que de haberlos aplicado se hubiera respondido la petición dentro de los términos establecidos.
20252400144332	12/12/2025	Petición Entes de Control	OFICINA JURIDICA	20251200157171	6	Se observa petición clasificada como "Entes de Control", con fecha de respuesta oportuna el 19/12/2025; Se observa documento de respuesta radicado por la dependencia responsable de la petición el 18/12/2025 con marcación para envío de la misma fecha y registro de acuse en histórico de envío ORFEO el 2025-12-22, es decir, 2 días hábiles después de la marcación de envío. Al consultar el radicado de salida se observa que efectivamente la prueba de envío y acuse de recibo certificado es de fecha 2025/12/22 por lo cual se reporta fuera de términos. <u>Conclusión:</u> Petición enviada fuera de términos por demoras en la entrega certificada del documento respuesta que, de haberse realizado el día hábil siguiente a la generación y marcación, habría sido entregada en términos oportunos.

Fuente: ORFEO – Elaboración Propia

Imagen 5

Envío 20252400064382								
RADICADO	FECHA	DESTINATARIO	DIRECCIÓN	UBICACIÓN	NO.PLANILLA	OBSERVACIONES O DESC DE ANEXOS	MODALIDAD	NUMERO DE GUÍA
20256000077721	2025-07-16 14:35:48.280	ARMANDO LORENZO ESTACIO LANDAZURI	NO APORTA	NARINO/TUMACO_SAN ANDRES DE TUMACO	20256000038904	, copia numero 1	CERTIFICADO CON ACUSE	N/A


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

Imagen 6

**Anexo : 2025130009044100001**

120251300090441\_00001.pdf 1 / 3 80%

Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S certifica que ha realizado por encargo de Notificación ART identificado(a) con NIT 9010068864 el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado en los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información:

**Resumen del mensaje**

Id mensaje: 46234  
Remitente: notificacion@renovacionterritoio.gov.co  
Cuenta Remitente: correoconfirmadonotificaciones@4-72.com.co  
Destinatario: gestiondeinformacion@upra.gov.co - gestiondeinformacion  
Asunto: 20251300090441  
Fecha envío: 2025-08-25 17:25  
Documentos Adjuntos: Si  
Estado actual: Lectura del mensaje

Trazabilidad de notificación electrónica

Imagen 7

**Envío 20251300090441**

RADICADO	FECHA	DESTINATARIO	DIRECCIÓN	UBICACIÓN	NO.PLANILLA	OBSERVACIONES O DESC DE ANEXOS	MODALIDAD	NUMERO DE GUÍA
20251300090441	2025-12-30 12:14:03.267	UNIDAD DE PLANIFICACION RURAL AGROPECUARIA	NO APORTA	D. C./BOGOTA D.C.	20252400050444	, copia numero 1	CERTIFICADO CON ACUSE	N/A

Imagen 8

**Historico del Radicado 20251300090441**

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	REALIZO	DESTINO	COMENTARIO
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2025-12-30 12:14:09	Generacion de Envio	JEIMMY PAOLA MARTIN BELTRAN	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - JEIMMY PAOLA MARTIN BELTRAN	Generacion envío, Numero de Planilla 20252400050444
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2025-12-30 12:13:51	Recepcion de radicado en correspondencia	JEIMMY PAOLA MARTIN BELTRAN	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - JEIMMY PAOLA MARTIN BELTRAN	Fisico de Radicado recibido por correspondencia
OFICINA DE PLANEACIÓN	2025-09-02 14:20:29	Marcado para Envio	ALVARO PEREZ GARCES	OFICINA DE PLANEACIÓN - ALVARO PEREZ GARCES	Marcado para envío de la respuesta
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2025-08-26 13:41:11	Digitalizacion de Anexo	SIRLEY MILENA BECERRA GAMBOA	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - SIRLEY MILENA BECERRA GAMBOA	prueba de entrega
OFICINA DE PLANEACIÓN	2025-08-05 14:57:19	Digitalizacion - Modificacion	DIANA CAROLINA BARBOSA PARDO	OFICINA DE PLANEACIÓN - DIANA CAROLINA BARBOSA PARDO	Digitalizado modificado por Asociar Digitalizado -
OFICINA DE PLANEACIÓN	2025-08-05 09:19:54	Insertar TRD	ALVARO PEREZ GARCES	OFICINA DE PLANEACIÓN - ALVARO PEREZ GARCES	Tipificacion radicado anexo DOCX
OFICINA DE PLANEACIÓN	2025-08-05 09:19:54	Radicion	ALVARO PEREZ GARCES	DEPENDENCIA SALIDA - USUARIO SALIDA	Generacion radicado 20251300090441


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

Imagen 9

Historico del Radicado 20252400092712					
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	REALIZO	DESTINO	COMENTARIO
REGIONAL ARAUCA	2025-09-11 16:10:04	Radicaion	VICTOR MANUEL BOHORQUEZ RIVERA	DEPENDENCIA SALIDA - USUARIO SALIDA	Generacion de respuesta 20251120001941 - Se genera respuesta Completa a la solicitud finalizando la alerta del documento
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y HÁBITAT	2025-08-22 15:31:26	Reasignacion	MIGUEL ANDRES MERA DELGADO	REGIONAL ARAUCA - VICTOR MANUEL BOHORQUEZ RIVERA	para su conocimiento y trámite
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	2025-08-22 14:05:46	Reasignacion	LUIS FELIX VERDECIA SEPULVEDA	SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y HÁBITAT - MIGUEL ANDRES MERA DELGADO	Cordial saludo. De acuerdo con los temas referenciados en la solicitud se reasigna para su debido conocimiento y trámite de acuerdo con sus competencias. Petición de interés general recuerde que tiene 15 días hábiles para dar respuesta.
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	2025-08-22 14:05:25	Cambio Tipo de Solicitud	LUIS FELIX VERDECIA SEPULVEDA	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO - LUIS FELIX VERDECIA SEPULVEDA	Cambio de Tipo de Solicitud - Anterior Derecho de Peticion - Se clasifica esta solicitud de acuerdo con la solicitado como PQRSDF de interés general

Imagen 10

Envio 20252400092712								
RADICADO	FECHA	DESTINATARIO	DIRECCIÓN	UBICACIÓN	NO.PLANILLA	OBSERVACIONES O DESC DE ANEXOS	MODALIDAD	NUMERO DE GUÍA

Imagen 11

Envio 20252400095092								
RADICADO	FECHA	DESTINATARIO	DIRECCIÓN	UBICACIÓN	NO.PLANILLA	OBSERVACIONES O DESC DE ANEXOS	MODALIDAD	NUMERO DE GUÍA
20256000110871	2025-09-30 15:56:37.897	MINISTERIO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO	NO APORTA	D. C./BOGOTA D.C.	20256000014494	, copia numero 1	CERTIFICADO CON ACUSE	N/A
20256000110861	2025-09-30 15:54:51.877	MINISTERIO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO	NO APORTA	D. C./BOGOTA D.C.	20256000014484	, copia numero 1	CERTIFICADO CON ACUSE	N/A
20256000110851	2025-09-30 15:54:04.940	MINISTERIO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO	NO APORTA	D. C./BOGOTA D.C.	20256000014484	, copia numero 1	CERTIFICADO CON ACUSE	N/A
20256000110881	2025-09-30 15:50:21.240	MINISTERIO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO	NO APORTA	D. C./BOGOTA D.C.	20256000014464	, copia numero 1	CERTIFICADO CON ACUSE	N/A


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

Imagen 12



**Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos**



SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S certifica que ha realizado por encargo de Notificación DSCI identificado(a) con NIT 0000001 el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado en los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información:

**Resumen del mensaje**

<b>Id mensaje:</b>	48037
<b>Remitente:</b>	Notificacion.Dsci@renovacionterritorio.gov.co
<b>Cuenta Remitente:</b>	correocertificadonotificaciones@4-72.com.co
<b>Destinatario:</b>	roa628@hotmail.com - JAVIER ROA SALAZAR
<b>Asunto:</b>	20256000110851
<b>Fecha envío:</b>	2025-09-12 10:23
<b>Documentos Adjuntos:</b>	Si
<b>Estado actual:</b>	Lectura del mensaje

Imagen 13

Historico del Radicado 20251020000582					
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	REALIZO	DESTINO	COMENTARIO
GIT BAJO CAUCA - NORDESTE ANTIOQUEÑO - CHOCO Y URABA ANTIOQUEÑO	2025-10-15 12:02:16	Archivar	SILVIA PATRICIA ORTIZ OSORIO	DEPENDENCIA SALIDA - USUARIO SALIDA	Finalizar Trámite de Documentos : Tramite finalizado
GIT BAJO CAUCA - NORDESTE ANTIOQUEÑO - CHOCO Y URABA ANTIOQUEÑO	2025-09-16 15:18:01	Asociacion Entrada	SILVIA PATRICIA ORTIZ OSORIO	GIT BAJO CAUCA - NORDESTE ANTIOQUEÑO - CHOCO Y URABA ANTIOQUEÑO - SILVIA PATRICIA ORTIZ OSORIO	Radicado asociado a las salidas 20251020011041
GIT BAJO CAUCA - NORDESTE ANTIOQUEÑO - CHOCO Y URABA ANTIOQUEÑO	2025-09-16 15:07:50	Creacion anexo	SILVIA PATRICIA ORTIZ OSORIO	GIT BAJO CAUCA - NORDESTE ANTIOQUEÑO - CHOCO Y URABA ANTIOQUEÑO - SILVIA PATRICIA ORTIZ OSORIO	Cargue archivo anexo 2025102000058200002
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	2025-09-02 09:57:47	Reasignacion	ANGIE PAOLA ESCALANTE RODRIGUEZ	GIT BAJO CAUCA - NORDESTE ANTIOQUEÑO - CHOCO Y URABA ANTIOQUEÑO - SILVIA PATRICIA ORTIZ OSORIO	Se asigna para su conocimiento y trámite correspondiente, por favor responder dentro de los términos de ley.
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	2025-09-02 09:55:41	Cambio Tipo de Solicitud	ANGIE PAOLA ESCALANTE RODRIGUEZ	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO - ANGIE PAOLA ESCALANTE RODRIGUEZ	Cambio de Tipo de Solicitud - Anterior Reclamos - Se tipifica de acuerdo a su contenido.
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	2025-09-02 09:44:29	Insertar TRD	ANGIE PAOLA ESCALANTE RODRIGUEZ	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO - ANGIE PAOLA ESCALANTE RODRIGUEZ	APLICO TRD : DERECHOS DE PETICIÓN/DERECHOS DE PETICION /Solicitud derecho de petición
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	2025-09-02 09:03:11	Reasignacion	ART CIUDADANO	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO - ANGIE PAOLA ESCALANTE RODRIGUEZ	Se reasigna para su validación y fines pertinentes

Salir


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

Imagen 14

**Envío 20251020000582** X

RADICADO	FECHA	DESTINATARIO	DIRECCIÓN	UBICACIÓN	NO.PLANILLA	OBSERVACIONES O DESC DE ANEXOS	MODALIDAD	NUMERO DE GUÍA

Imagen 15

**Asunto**

Derecho de petición pago mensualidades pendientes contrato arrendamiento N. 1108 de 2023 ART Medellín

**Gestión Del Radicado** -163 Días Restantes

TIPO SOLICITUD	Petición de Información	
SERIE	SUB-SERIE	TIPO DE DOCUMENTO
DERECHOS DE PETICIÓN	DERECHOS DE PETICION	Solicitud derecho de petición
ANTECEDENTE	DESC. ANEXOS	FOLIOS
NO APLICA	NO APLICA	Fisicos (0)
POBLACION ESPECIAL	TEMA	ENTE DE CONTROL
	Contratos	NO

**Anexos Radicado**

NÚMERO ANEXO	TIPO	KB	FOLIOS	USUARIO	DESCRIPCIÓN	FECHA	OPCIONES
2025102000058200001	pdf	280		Medellin.Apoyo	Archivo cargado via Web.	2025-09-01	
2025102000058200002	pdf	358	0	Silvia.Ortiz	RESPUESTA DERECHO DE PETICION	2025-09-16	

**Documentos Relacionados** → ANEXADO ↗ RADICADO ↻ IMPRESO ↻ ENVIADO

NO APLICA Mostrar

Imagen 16


**Historico del Radicado 20252400120692** X

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	REALIZO	DESTINO	COMENTARIO
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	2025-12-10 16:16:42	Cambio Tipo de Solicitud	JULIANA CHAMORRO GERENA	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO - JULIANA CHAMORRO GERENA	Cambio de Tipo de Solicitud - Anterior Ampliación de información - Se evidenció que el derecho de petición es para una entrevista en el marco de un ejercicio académico, por lo tanto, no implica una ampliación de información y es un derecho de petición de interés particular
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	2025-11-24 11:21:42	Cambio Tipo de Solicitud	ART CIUDADANO	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO - ART CIUDADANO	Cambio de Tipo de Solicitud - Anterior Derecho de Petición - De acuerdo a lo requerido
SUBDIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	2025-10-27 15:15:09	Archivar	LEONARDO HELADIO SALCEDO GARCIA	DEPENDENCIA SALIDA - USUARIO SALIDA	Finalizar Trámite de Documentos : Se da respuesta con el radicado 20254400132321
SUBDIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	2025-10-24 14:56:56	Marcado para Envío	LEONARDO HELADIO SALCEDO GARCIA	SUBDIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE - LEONARDO HELADIO SALCEDO GARCIA	Marcado para envío respuesta 20254400132321
SUBDIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	2025-10-24 14:53:57	Radicaion	LEONARDO HELADIO SALCEDO GARCIA	DEPENDENCIA SALIDA - USUARIO SALIDA	Generacion de respuesta 20254400132321 - Se genera respuesta Completa a la solicitud finalizando la alerta del documento
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO	2025-10-24 08:38:35	Reasignacion	LAURA JANETH GARCIA SALAZAR	SUBDIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE - LEONARDO HELADIO SALCEDO GARCIA	Para su información y tramite correspondiente.


Imagen 17

**Anexo : 2025600015715100003**

120256000157151\_00003.pdf | 1 / 2 | 100%



1



### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>                      El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.                 </li> </ul>	Fecha: 2025/12/18 Hora: 15:32:21	Tiempo de firmado: Dec 18 20:32:21 2025 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Acuse de recibo</b>                      Con la recepción del presente mensaje de datos en la bandeja de entrada del receptor, se entiende que el destinatario ha sido notificado para todos los efectos legales de acuerdo con las normas aplicables vigentes, especialmente el Artículo 24 de la Ley 527 de 1999 y sus normas reglamentarias.                 </li> </ul>	Fecha: 2025/12/18 Hora: 15:32:23	Dec 18 15:32:23 el-c205-282el postfix/smtp[25535]: AAD9812487F2: to=<Admin@territorio.gov.co>, relay=renovacionterritorio-gov-co.mail Bolivar@renovacionterri r otection.outlook.com[52.101.194.0]:25, delay=1.9, delays=0.13/0.02/0.24/1.5, dsn=2.6.0, status=sent (250 2.6.0 <da2190f35542b0fa64fad3345a04d9326742d-c5d154eb7cc7e3ea88bf7d841fa@correoceerti.territorio.gov.co> [statusId=218021667064245

Imagen 18


**Historico del Radicado 20252400141282**
X

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	REALIZO	DESTINO	COMENTARIO
DIRECCIÓN DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO	2026-02-09 13:36:33	Archivar	CAROLINA NUÑEZ ARIZA	DEPENDENCIA SALIDA - USUARIO SALIDA	Finalizar Trámite de Documentos : se tramito con el radicado 20256000159601 S.M.R.
DIRECCIÓN DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO	2026-02-09 13:28:39	Marcado para Envío	CAROLINA NUÑEZ ARIZA	DIRECCIÓN DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO - CAROLINA NUÑEZ ARIZA	Marcado para envío respuesta 20256000159601
DIRECCIÓN DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO	2025-12-26 14:13:58	Radicación	CAROLINA NUÑEZ ARIZA	DEPENDENCIA SALIDA - USUARIO SALIDA	Generacion de respuesta 20256000159601 - Se genera respuesta Completa a la solicitud finalizando la alerta del documento
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	2025-12-04 11:32:36	Reasignacion	ART CIUDADANO	DIRECCIÓN DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO - CAROLINA NUÑEZ ARIZA	Se asigna por ser competencia de la DSCUI
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	2025-12-04 11:25:23	Cambio Tipo de Solicitud	ART CIUDADANO	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO - ART CIUDADANO	Cambio de Tipo de Solicitud - Anterior Derecho de Petición - De acuerdo alo requerido
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	2025-12-04 11:16:56	Insertar TRD	ART CIUDADANO	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO - ART CIUDADANO	APLICO TRD : DERECHOS DE PETICIÓN/DERECHOS DE PETICIÓN/Derecho de Petición
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2025-12-04 10:49:30	Digitalizacion de Anexo	ADOLFO HUMBERTO MARTINEZ VARGAS	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - ADOLFO HUMBERTO MARTINEZ VARGAS	Anexo agregado externamente
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2025-12-04 10:49:14	Reasignacion	ADOLFO HUMBERTO MARTINEZ VARGAS	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO - ART CIUDADANO	REASIGNACION A CLASIFICADOR


Imagen 19

**Anexo : 2025600015960100001**

120256000159601\_00001.pdf 1 / 2 100% + [Icons]



1



2

**Resumen del mensaje**

**Id mensaje:** 55709  
**Remite:** Notificacion.Dsci@renovacionterritoio.gov.co  
**Cuenta Remite:** correoconfirmacionotificaciones@4-72.com.co  
**Destinatario:** cuetiahermano54@gmail.com - cuetiahermano54@gmail.com  
**Asunto:** 20256000159601  
**Fecha envío:** 2025-12-31 21:00  
**Documentos Adjuntos:** Si  
**Estado actual:** Acuse de recibo

**Trazabilidad de notificación electrónica**

Evento	Fecha Evento	Detalle
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>                      El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.</li> </ul>	Fecha: 2025/12/31 Hora: 21:01:14	Tiempo de firmado: Jan 1 02:01:14 2026 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Acuse de recibo</b>                      Con la recepción del presente mensaje de datos en la bandeja de entrada del receptor, se entiende que el destinatario ha sido notificado para todos los</li> </ul>	Fecha: 2025/12/31 Hora: 21:01:16	Dec 31 21:01:16 el-(205-282el postfix/smtp[5268]:333E7124879B: to=<cuetiahermano54@gmail.com>; relay=mail-smtp-in1.google.com[74.125.137.26]:25, delay=2.1, delays=0.09/0.61/1.4, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 OK 1767232876)

**c) Resultados 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 tercer y cuarto trimestre de 2025, el resultado obtenido fue el siguiente:

**Tabla No.4 Resultados Medición II semestre 2025**

VARIABLE	3er Trimestre	4º Trimestre	Variación	Número de encuestas	Total encuestas / total peticiones Semestre
AMABILIDAD	94%	83%	-11%	1er Trimestre: 31 2º Trimestre: 6	<b>1,4%</b>
AGILIDAD	90%	67%	-23%		
CLARIDAD	94%	83%	-11%		
RELACION SOLICITUD RESPUESTA	90%	83%	- 7%		
SATISFACCIÓN GENERAL PROMEDIO	92%	79%			

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

Si bien se observa una variación negativa que podría configurarse en desmejora del servicio, es importante mencionar que la muestra no es representativa (1,4%) y por lo mismo se sugiere ampliar el rango de encuestas para determinar si es el caso, la inclusión de mejoras en cuanto a las variables indagando más sobre la percepción y calificación con criterios de niveles bajos (Regular, Malo).

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

Adicionalmente, teniendo en cuenta los resultados del indicador “Nivel de satisfacción de los peticionarios frente a la respuesta de las PQRSD” que se reportó para la vigencia 2025 con un resultado de medición del 103%, se recomienda aumentar la línea base que actualmente se encuentra en el 80% considerándose importante alcanzar el máximo nivel de satisfacción y oportunidad en las respuestas de las PQRSD de la entidad.

## 7.2. Implementación de controles del Mapa de Riesgos y acciones de mejora del Plan de Mejoramiento

### a) Ejecución de controles:

**Riesgo 1:** Posible afectación reputacional, por no dar respuesta de las PQRSD 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.

Controles:

1. *La Coordinación y los servidores públicos del GIT de Relación Estado Ciudadano verifican orientan y hacen seguimiento semanalmente al trámite de las PQRSD, asignadas a las dependencias, con el fin de prevenir el vencimiento de dichas solicitudes. En caso de incumplimiento en los términos de respuesta, se solicita a las dependencias que incumplan con la respuesta en los términos legales, mediante memorando, la justificación del incumplimiento.*


*Registros: Correos electrónicos, reporte del seguimiento PQRSD, Alertas del Sistema*

Se presentaron por parte del GIT de Relación Estado Ciudadano las evidencias correspondientes al 3er y 4º trimestre de las alertas diarias generadas por el sistema a los responsables de las peticiones y los correos de seguimiento semanal enviados por el GIT REC; no obstante, se ejecutan las actividades de control, persiste el envío inoportuno de las respuestas de peticiones por parte de las dependencias responsables de las respuestas a los ciudadanos/peticionarios.

2. *En caso de que se presenten respuestas a los PQRSD fuera de términos, La Coordinación y los servidores públicos del GIT de Relación Estado Ciudadano, solicitan mediante memorando dirigido a las áreas responsables la debida justificación del incumplimiento, posteriormente mediante memorando se reportan los vencimientos de los PQRSD y su Justificación al ente disciplinador*

*Registros: Memorandos enviados a las dependencias y al ente disciplinador*

Al respecto, se observa la ejecución de la actividad de control con los memorandos dirigidos a las dependencias. Se sugiere revisar y unificar las actividades de control en una sola dado que la actividad determinada como Numero 2, es la misma desviación del control 1. Dados los resultados de la revisión referidos en las observaciones de la Tabla 3 del presente informe, se considera pertinente implementar un control automático para el cumplimiento de lineamientos de los procedimientos PD-GA-11 y PD-RC-01 para que se proceda en debida forma la marcación de envío previa a la fecha de vencimiento de las peticiones y envío para acuse de recibo dentro de los términos; Es necesario generar los correctivos o acciones por parte de los responsables para que se remitan las respuestas con la generación del memorando de salida, de manera oportuna dentro de los términos de Ley a más tardar el día antes del

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

vencimiento en horas laborales y que el GIT de Servicios Administrativos realice los envíos en las fechas previstas sin exceder el termino oportuno de respuesta.

Riesgo 2: Posible afectación reputacional, por dar respuesta sin el cumplimiento de los requisitos legales y los criterios de respuesta a los PQRSDF , debido a la falta de conocimiento, la ausencia de criterios o el escaso compromiso por parte de los responsables, de generar la respuesta

Controles:

3. *"La Coordinación y los servidores públicos del GIT de Relación Estado Ciudadano verificaran y evaluaran trimestralmente las respuestas emitidas a las PQRSDF a través de una muestra aleatoria, analizando el cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, precisión, consecuencia y calidez. En caso de presentarse respuesta que no cumplan con los criterios establecidos, se remitirá a la dependencia un informe con las observaciones para que se adelantes las mejores pertinente. Registro: Informes a las dependencias con las observaciones de los criterios incumplidos en la respuesta a las PQRSDF."*

Se observa memorando 20262300000493 remitido del GIT REC a las dependencias con el informe de resultados de revisión de peticiones con lenguaje claro; el análisis se hizo sobre 150 peticiones del IV trimestre de 2025 y se encuentran las recomendaciones de acuerdo a lo analizado.

b) Ejecución Plan de Mejoramiento y cierre de acciones:

Se solicitó a los jefes y delegados de las dependencias responsables de las acciones incluidas en el Plan de Mejoramiento Institucional, el envío de las evidencias correspondientes a la ejecución de actividades al corte de diciembre de 2025; de acuerdo a las respuestas recibidas se genera el seguimiento al Plan de Mejoramiento proveniente de seguimientos de PQRSDF de periodos anteriores así:


DPGI y Subdirecciones:

Se tenían 7 acciones de mejora y actividades incluidas en el Plan de Mejoramiento relacionadas con el hallazgo del Informe de Seguimiento a la gestión de PQRSD - Vigencia 1 SEM 2025. Se observó la ejecución de actividades y se remitieron las evidencias correspondientes; se cierra por efectividad el plan de mejoramiento a su cargo considerando que en el último trimestre de 2025 no se encontraron peticiones fuera de términos.

DSCI:

Se observa que las acciones ejecutadas en el Plan de mejoramiento han permitido fortalecer y mejorar la respuesta oportuna de las peticiones encontrando que de las 261 peticiones allegadas en el periodo evaluado a la ART, 1916 eran resorte de la DSCI y se respondieron de manera oportuna 1905 alcanzando un 99.4% de respuestas dentro de términos; no obstante, se evidenció que las 11 peticiones reportadas como fuera de términos, de acuerdo a lo revisado, no se remitieron oportunamente por inaplicabilidad en el envío y adhesión a lo establecido en los procedimientos de la ART para la gestión de PQRSDF y Comunicaciones Oficiales. Por lo tanto, se cierran las acciones vigentes en el Plan de mejoramiento (2) y se requiere reformular Plan de Mejoramiento con las consideraciones expuestas.

Oficina de Comunicaciones:

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

Se encontró una acción de mejora con la actividad descrita cumplida, la cual se cierra por efectividad considerando que en el periodo evaluado no se reportaron peticiones fuera de términos o sin contestar a cargo de la Dependencia.

GIT de REC

Respecto a las acciones y actividades del Plan de Mejoramiento correspondiente al Informe de Seguimiento a la gestión de PQRSD - Vigencia 1 SEM 2025 se observan las 8 actividades cumplidas y se da el cierre de los hallazgos por efectividad de las acciones.

DEEP:

Se estableció una acción en el Plan de Mejoramiento correspondiente al Informe de Seguimiento a la gestión de PQRSD - Vigencia 1 SEM 2025 la cual se encuentra cumplida; se tenían pendientes de analizar efectividad dos acciones de la Evaluación a la Gestión de las PQRDSF 1er semestre 2024 las cuales ya estaban cumplidas. Se cierra el plan de mejoramiento a cargo de la DEEP por efectividad considerando que en el periodo evaluado no se reportaron peticiones fuera de términos o sin contestar a cargo de la Dependencia.

GIT Administrativa:

Se estableció una acción en el Plan de Mejoramiento correspondiente al Informe de Seguimiento a la gestión de PQRSD - Vigencia 1 SEM 2025 la cual se encuentra cumplida; Se cierra el plan de mejoramiento a cargo de la DEEP por efectividad considerando que se subsanó la observación generada en el informe mencionado.


Conclusión:

El plan de mejoramiento producto de informes de seguimiento a la gestión de PQRDSF estaba compuesto por 23 actividades presenta una ejecución del 100% y se cierra por efectividad de las acciones frente a los hallazgos determinados en los informes.

**8. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO**

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


N°	TIPO	DESCRIPCIÓN
1	H	<p><b>Inobservancia de lineamientos del Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía establecidos en procedimientos: PD-RC-01 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, y Procedimiento Gestión de Comunicaciones Oficiales PD-GA-11 lo que generó que se enviaran peticiones fuera de los términos establecidos.</b></p> <p>De las 2651 peticiones radicadas en la ART en el segundo semestre de 2025, se respondieron 2630 en términos de Ley y 21 peticiones se reportan fuera de términos encontrando de manera general que, aunque se generan los documentos de salida (respuestas) para los peticionarios dentro de los términos, no se realiza la marcación para envío dentro del plazo y se presentan demoras en la generación del correo certificado o prueba de envío por lo cual se remiten fuera de los términos de acuerdo a la clasificación de las mismas. (Ver tabla 2 y tabla 3).</p> <p><u>Responsables:</u> DSCI, GIT Administrativa, GIT Alto Patia, GIT Bajo Cauca - Nordeste Antioqueño, SODS, GIT Talento Humano, GIT Regional Arauca</p>

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

<b>2</b>	<b>O</b>	<p><b>Clasificación de Peticiones por Tipología</b></p> <p>Se observaron clasificaciones no identificadas en numeral 4.2. <i>Lineamientos o políticas de operación</i> del procedimiento en el cual se definen los tiempos de respuesta por tipología, tales como: <i>Ampliación de información, Peticiones Veedurías Ciudadana, Solicitud Periodistas</i>, mismas que deberían incluirse dentro de las tipologías determinadas con el fin de identificar el tiempo de respuesta; por otra parte, se sugiere considerar contar con una única clasificación de denuncia dado que en si una denuncia conlleva a actos de corrupción de acuerdo con lo mencionado en la clasificación por el canal web, solo se clasifica una tipología como denuncia <i>“Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción de carácter administrativo, disciplinario, fiscal y penal.”</i></p> <p>Adicionalmente, se observó la petición con radicado 20252400067222 clasificada como petición entre autoridades por lo cual se asignaron 10 días de respuesta, no obstante, corresponde a un traslado por competencia a la ART para dar respuesta a petición de un ciudadano presentada en dicha entidad. (Ver observaciones tabla 3)</p> <p>Responsable: GIT REC</p>
----------	----------	---

## 9. RECOMENDACIONES

- Considerando los resultados de la revisión referidos en las observaciones de la Tabla 3 del presente informe, se considera pertinente implementar un control automático para el cumplimiento de lineamientos de los procedimientos PD-GA-11 y PD-RC-01 para que se proceda en debida forma la marcación de envío previa a la fecha de vencimiento de las peticiones y envío para acuse de recibo dentro de los términos; Es necesario generar los correctivos o acciones por parte de los responsables para que se remitan las respuestas con la generación del memorando de salida, de manera oportuna dentro de los términos de Ley a más tardar el día antes del vencimiento en horas laborales y que el GIT de Servicios Administrativos realice los envíos en las fechas previstas sin exceder el termino oportuno de respuesta.
- Se sugiere actualizar el procedimiento publicado en la página web de la ART en el link: [https://serviceweb.renovacionterritorio.gov.co/artdev/media/temp/2024-02-05\\_151110\\_1942886337.pdf](https://serviceweb.renovacionterritorio.gov.co/artdev/media/temp/2024-02-05_151110_1942886337.pdf) por la última versión actualizada en diciembre de 2025.
- Se sugiere ampliar el rango de encuestas para determinar si es el caso, la inclusión de mejoras en cuanto a las variables indagando más sobre la percepción y calificación con criterios de niveles bajos (Regular, Malo). Adicionalmente, teniendo en cuenta los resultados del indicador *“Nivel de satisfacción de los peticionarios frente a la respuesta de las PQRSD”* que se reportó para la vigencia 2025 con un resultado de medición del 103%, se recomienda aumentar la línea base que actualmente se encuentra en el 80% considerándose importante alcanzar el máximo nivel de satisfacción y oportunidad en las respuestas de las PQRDSF de la entidad.
- Se pone a consideración el análisis de caso de la petición con radicado 20252400067222 y los que se asimilen documentando como se debe hacer el análisis de clasificación, si realmente se trata de una Petición entre autoridades, toda vez que esta clasificación implica que una entidad solicite información, documentos o colaboración a otra para resolver un asunto propio. Así las cosas, las fechas de respuesta podrían variar por lo que es necesario capacitar a los funcionarios sobre el tema.

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


## 10. CONCLUSIONES

De las 2651 peticiones radicadas en la ART en el segundo semestre de 2025, se respondieron 2630 en términos de Ley es decir que la oportunidad de respuesta se encuentra en el 99% y 21 se reportan fuera de términos, encontrando en la revisión que, aunque se generan los documentos de salida (respuestas) para los peticionarios dentro de los términos, no se realiza la marcación para envío dentro del plazo y se presentan demoras en la generación del correo certificado o prueba de envío.

Se evidenció la ejecución de actividades de control de acuerdo a los riesgos establecidos en el proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía, se actualizaron los documentos del proceso como caracterización, procedimiento y estrategia y, se implementaron las acciones de acuerdo a las desviaciones encontradas por el líder del proceso, se concluye en que las acciones de mejora implementadas por las dependencias y por el GIT de REC han permitido aumentar el porcentaje de peticiones atendidas dentro de los términos y respecto al periodo anterior se cumplieron las actividades suscritas en el Plan de Mejoramiento Institucional, sin embargo se deben implementar las correcciones o ajustes que permitan cumplir a cabalidad con los procedimientos establecidos y los términos de respuesta y que esto se vea reflejado en las encuestas de satisfacción.

Para finalizar, se resalta como fortaleza en este seguimiento, el informe realizado por el GIT de REC "Validación cumplimiento de criterios de lenguaje claro", el cual permite identificar las situaciones objeto de mejora en las comunicaciones dirigidas a los peticionarios con base en el análisis de las respuestas y los criterios normativos y metodológicos relacionados con el Lenguaje Claro.

## 11. FIRMAS RESPONSABLES

<b>Auditor:</b>  	<b>Vo. Bo</b>  
<b>NOMBRE: MARISOL GUTIERREZ HERNANDEZ</b> <b>CARGO: Contratista GITCI</b>	<b>NOMBRE: MARLON SALOMON CONTRERAS TURBAY</b> <b>CARGO: Coordinador GIT de Control Interno</b>
<b>FECHA DE INFORME:</b>	<b>26 de febrero de 2026</b>