

 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

N° DE INFORME	5.3.2
TIPO DE INFORME	SEGUIMIENTO A LA GESTION DE LAS PQRSDF
PROCESO	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA
RESPONSABLES	Coordinador Relacionamento Estado Ciudadano
EQUIPO AUDITOR	

Marisol Gutiérrez Hernández

1. OBJETIVO GENERAL

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 del Proceso de Relacionamento 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

- Validar el uso y efectividad de los canales dispuestos para dar respuesta a los peticionarios de la ART.
- Determinar la oportunidad de respuesta de las peticiones y la gestión de acuerdo con la clasificación, comparándolo con lo observado en el informe del periodo anterior.
- Verificar el cumplimiento a lo dispuesto en la normatividad y lineamientos establecidos para la gestión de las peticiones de la ART incluida la ejecución de actividades de control del Mapa de Riesgos del Proceso de Relacionamento con la Ciudadanía y Procedimiento PQRDS PD-RC-01 V3.

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 enero y el 30 de junio de 2026.

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. 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.

 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 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 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.
- DE-RC-03 V1 Estrategia de Servicio al Ciudadano
- CP-RC-09 V1 Caracterización de Proceso Relacionamiento
- PD-RC-01 V3 Procedimiento PQRDS
- PD-GA-11. V5 Gestión de Comunicaciones Oficiales
- GU-SC-04.V1 Guía de uso para el trámite de PQRSDf –SGD ORFEO.

 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

- LI-RC-01. V1 Lineamientos Política de Relación Estado – Ciudadano ART
- PR-RC-01.V3 Protocolo de relación y servicio al ciudadano
- PR-RC-03 V1 Protocolo recepción de denuncias
- Mapa de Riesgos e indicadores del proceso de Relacionamiento con la ciudadanía

5. PERSONAL ENTREVISTADO

Hernan Dario Cortes Chaparro – Coordinador GIT REC

6. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la evaluación, el Grupo Interno de Trabajo de Control Interno aplicó las siguientes fases analíticas y técnicas de auditoría:

1. **Solicitud de información y alcance comparativo:** Mediante Memorando N° 20261010053503 del 4 de agosto de 2026, se requirió al GIT de Relación Estado Ciudadano el consolidado de PQRSDF del primer semestre de 2026, insumo que sirvió de base para efectuar el análisis comparativo con respecto al comportamiento del segundo semestre de 2025.
2. **Delimitación de la población y muestreo:** A partir de una población total de 3.915 registros radicados en el sistema de gestión documental ORFEO al 30 de junio de 2026, se estructuró una muestra por criterio de riesgo, priorizando requerimientos fuera de término, no respondidos y clasificados bajo la tipología de denuncias.
3. **Verificación sustancial y criterios de evaluación:** Se revisó de fondo la respuesta dada a 7 peticiones extemporáneas (de un total de 30 reportadas) y 10 requerimientos tipificados como denuncias, quejas y reclamos. Esta verificación se contrastó con los estándares del *Modelo de Servicio al Ciudadano*, constatando que la información suministrada a los grupos de valor fuera precisa, clara y completa en términos de tiempo, modo y lugar.
4. **Análisis complementario de riesgos e informes:** El diagnóstico se complementó con la revisión de los informes trimestrales publicados en la página web institucional por el GIT de Relación Estado Ciudadano y la evaluación sobre la ejecución de los controles asociados al mapa de riesgos del proceso.

7. DESARROLLO

7.1. Uso y efectividad de los canales dispuestos para dar respuesta a los peticionarios de la ART.

En la página web de la ART, se encuentra a disposición de la ciudadanía, el menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía: <https://www.renovacionterritorio.gov.co/atencion-y-servicios-la-ciudadania> con la información relacionada a la política de Servicio al Ciudadano de MIPG para el acceso a los canales de atención. Se observan cambios respecto del informe de evaluación del periodo anterior así:
 Antes (Diciembre de 2025): iconos con enlaces de acceso 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, Inclusión Digital y la herramienta de medición de experiencia ciudadana.

Ilustración 1



Fuente: Elaboración propia

Ahora (vigencia 2026): Se observan 6 secciones con su explicación y enlace para ingreso según las necesidades de los usuarios en la parte superior de la página:

Ilustración 2

Inicio > Atención y Servicios A La Ciudadanía	Atención y Servicios a la Ciudadanía  Bienvenidos al menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía de la Agencia de Renovación del Territorio (ART). En este menú nuestros grupos de valor y ciudadanía en general pueden encontrar las siguientes secciones: <table><thead><tr><th>Enlace a la sección</th><th>Descripción de la sección</th></tr></thead><tbody><tr><td>Oferta Institucional (Trámites y Servicios de la ART)</td><td>La ART cuenta actualmente con tres trámites inscritos ante el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT): - Aprobación de suscripción del convenio con contribuyentes (Obras por impuestos opción convenio). - Aprobación vinculación del impuesto de renta para un proyecto a desarrollar en las Zonas Más Afectadas por el Conflicto Armado – ZOMAC (Obras por impuestos opción fiducia). - Certificación de Concordancia a Proyectos OCAD-PAZ. </td></tr><tr><td>Canales de atención</td><td>Aquí puede encontrar los canales que la Agencia de Renovación del Territorio tiene habilitados para la atención a la ciudadanía y recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de información pública.</td></tr><tr><td>PQRSO</td><td>En esta sección la ciudadanía puede registrar y consultar sus Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSO).</td></tr><tr><td>Notificaciones</td><td>Cuando una PQRSO es registrada anónimamente o no fue posible la entrega exitosa de la respuesta al correo electrónico indicado por el ciudadano(a), en esta sección puede consultar la respuesta con el número de radicado correspondiente.</td></tr><tr><td>Preguntas y respuestas frecuentes</td><td>Aquí las y los ciudadanos pueden encontrar preguntas y respuestas frecuentes de los diferentes servicios y programas de la entidad.</td></tr><tr><td>Servicios de accesibilidad</td><td>La plataforma "Signos en Red" del MINTIC busca derribar las barreras de comunicación, promoviendo la igualdad y la participación plena de la comunidad con discapacidad auditiva en todos los ámbitos de la vida social, a través de la prestación del servicio de Interpretación en Lengua de Señas Colombiana - Español. Este servicio, público y gratuito, se encuentra disponible en www.signosenred.gov.co, donde las personas de la comunidad sorda encuentran plataformas de videollamadas, aplicaciones móviles, chats con video en vivo y software de accesibilidad.</td></tr></tbody></table>	Enlace a la sección	Descripción de la sección	Oferta Institucional (Trámites y Servicios de la ART)	La ART cuenta actualmente con tres trámites inscritos ante el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT): - Aprobación de suscripción del convenio con contribuyentes (Obras por impuestos opción convenio). - Aprobación vinculación del impuesto de renta para un proyecto a desarrollar en las Zonas Más Afectadas por el Conflicto Armado – ZOMAC (Obras por impuestos opción fiducia). - Certificación de Concordancia a Proyectos OCAD-PAZ.	Canales de atención	Aquí puede encontrar los canales que la Agencia de Renovación del Territorio tiene habilitados para la atención a la ciudadanía y recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de información pública.	PQRSO	En esta sección la ciudadanía puede registrar y consultar sus Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSO).	Notificaciones	Cuando una PQRSO es registrada anónimamente o no fue posible la entrega exitosa de la respuesta al correo electrónico indicado por el ciudadano(a), en esta sección puede consultar la respuesta con el número de radicado correspondiente.	Preguntas y respuestas frecuentes	Aquí las y los ciudadanos pueden encontrar preguntas y respuestas frecuentes de los diferentes servicios y programas de la entidad.	Servicios de accesibilidad	La plataforma "Signos en Red" del MINTIC busca derribar las barreras de comunicación, promoviendo la igualdad y la participación plena de la comunidad con discapacidad auditiva en todos los ámbitos de la vida social, a través de la prestación del servicio de Interpretación en Lengua de Señas Colombiana - Español. Este servicio, público y gratuito, se encuentra disponible en www.signosenred.gov.co , donde las personas de la comunidad sorda encuentran plataformas de videollamadas, aplicaciones móviles, chats con video en vivo y software de accesibilidad.
Enlace a la sección	Descripción de la sección														
Oferta Institucional (Trámites y Servicios de la ART)	La ART cuenta actualmente con tres trámites inscritos ante el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT): - Aprobación de suscripción del convenio con contribuyentes (Obras por impuestos opción convenio). - Aprobación vinculación del impuesto de renta para un proyecto a desarrollar en las Zonas Más Afectadas por el Conflicto Armado – ZOMAC (Obras por impuestos opción fiducia). - Certificación de Concordancia a Proyectos OCAD-PAZ.														
Canales de atención	Aquí puede encontrar los canales que la Agencia de Renovación del Territorio tiene habilitados para la atención a la ciudadanía y recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de información pública.														
PQRSO	En esta sección la ciudadanía puede registrar y consultar sus Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSO).														
Notificaciones	Cuando una PQRSO es registrada anónimamente o no fue posible la entrega exitosa de la respuesta al correo electrónico indicado por el ciudadano(a), en esta sección puede consultar la respuesta con el número de radicado correspondiente.														
Preguntas y respuestas frecuentes	Aquí las y los ciudadanos pueden encontrar preguntas y respuestas frecuentes de los diferentes servicios y programas de la entidad.														
Servicios de accesibilidad	La plataforma "Signos en Red" del MINTIC busca derribar las barreras de comunicación, promoviendo la igualdad y la participación plena de la comunidad con discapacidad auditiva en todos los ámbitos de la vida social, a través de la prestación del servicio de Interpretación en Lengua de Señas Colombiana - Español. Este servicio, público y gratuito, se encuentra disponible en www.signosenred.gov.co , donde las personas de la comunidad sorda encuentran plataformas de videollamadas, aplicaciones móviles, chats con video en vivo y software de accesibilidad.														

Fuente: Pagina web ART <https://www.renovacionterritorio.gov.co/atencion-y-servicios-la-ciudadania>

Seguido, se puede observar los enlaces de interés con documentos relacionados a la Política así:

Ilustración 3

Enlaces de interés
Protocolo de relacionamiento y atención al ciudadano
Carta de Trato Digno
Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP)
Informes de seguimiento al Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP)
Informes sobre acceso a información, quejas y reclamos
Informes de caracterización ciudadana
Informes de satisfacción de atención presencial
Estrategia para el Fortalecimiento de la Relación Estado Ciudadano
Estrategia de Servicio a la Ciudadanía

Ilustración 4

Estrategia de Servicio a la Ciudadanía de la ART



Estrategia de Servicio a la Ciudadanía 2026 – ART

Propósito: garantizar el acceso efectivo, oportuno, incluyente y de calidad de la ciudadanía a la información, los trámites, los servicios y los mecanismos de relacionamiento institucional, en concordancia con:

- El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)
- El enfoque de Estado Abierto y la Política de Servicio al Ciudadano.

Aspectos más relevantes de la estrategia

1 FORTALECIMIENTO DE LA RELACIÓN ESTADO-CIUDADANÍA

- Reconoce que la ciudadanía es el centro de la gestión pública.
- Busca fortalecer la confianza institucional mediante una atención basada en principios de transparencia, accesibilidad, oportunidad, inclusión y mejora continua.
- Promueve el uso de información proveniente de las PQRSDE, las encuestas de satisfacción y las opiniones de participación ciudadana para orientar la toma de decisiones institucionales.

2 DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL Y MEJORA CONTINUA

La ART cuenta con una estructura sólida para la atención ciudadana, incluyendo canales de atención definidos, procedimientos documentados, sistemas de información y mecanismos de seguimiento.

Retos relacionados con:

- Accesibilidad e inclusión.
- Un estratigema de la información ciudadana.
- Planeación basada en necesidades reales de los usuarios.
- Medición y aprovechamiento de la experiencia ciudadana.
- Actualización de acciones derivadas de la caracterización de cuántos y de los resultados de satisfacción.

3 FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO

La estrategia prioriza el desarrollo de capacidades de los servidores públicos mediante:

- Capacitación en procesos de atención.
- Gestión de PQRSDE.
- Lenguaje claro.
- Atención a personas con discapacidad.
- Reconocimiento a las dependencias con mejores resultados en servicio al ciudadano.

Este componente busca consolidar una cultura institucional orientada al servicio y al respeto por los derechos de la ciudadanía.

4 OFERTA INSTITUCIONAL MÁS ACCESIBLE Y COMPRENSIBLE

La estrategia integra acciones para garantizar que la información institucional sea clara, comprensible y fácil de usar por parte de la ciudadanía, incluyendo:

- Simplificación de contenidos.
- Fortalecimiento de canales de atención.
- Accesibilidad universal.
- Inclusión lingüística y cultural.
- Diseño de experiencias centradas en el usuario.

Además, promueve el uso del lenguaje claro y la realización de acciones de simplificación documental, con participación de los ciudadanos para

5 GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

La estrategia contempla acciones permanentes para:

- Caracterizar usuarios y grupos de valor.
- Orientar la Estrategia de Atención Estado-Ciudadano.
- Socializar protocolos de atención.
- Sensibilizar a las instituciones sobre la gestión oportuna y de calidad de las PQRSDE.
- Publicar informes de seguimiento y satisfacción ciudadana.

6 CANALES DE ATENCIÓN MULTICANAL

La ART dispone de una estrategia multicanal que integra:

- Atención telefónica.
- Atención presencial en Bogotá y las subregiones PQRSDE.
- Canales electrónicos institucionales.
- Percepción de PQRSDE.
- Páginas web institucionales.
- Redes sociales institucionales.

Adicionalmente, cuenta con canales específicos para accesibilidad como el Centro de Búsqueda para personas con discapacidad auditiva.

 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 la parte inferior de la página, el enlace a la encuesta de satisfacción y la información general de atención de la ART en la cual se observa el correo de enlace a ciudadano:

Ilustración 5

Videos: Estrategia de Servicio a la Ciudadanía de la ART

Haz clic en el título correspondiente para ver cada video:

▼ Propósito y aspectos más relevantes de la estrategia

▼ Diagnóstico institucional y mejora continua

Encuesta de satisfacción - ART



Estimado(a) ciudadano(a): para la ART es muy importante contar con sus comentarios y observaciones sobre los documentos y comunicaciones oficiales de la Entidad. En este formulario podrá valorar la claridad, la congruencia y la precisión del documento que recibe o consulta.

[Clic aquí para ver encuesta](#)

Agencia de Renovación del Territorio

Sede principal

Dirección: Carrera 7 No. 32 - 24,
Centro empresarial San Martín - Torre Sur (Pisos del 36 al 41)
Bogotá D.C.

Código Postal: 110311

Horario de atención: Lunes a viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m.

Línea gratuita nacional: (+57) 01 8000 120 760

Línea de Centro de Atención al Ciudadano: (+57) 801 422 10 30 opción 4

Línea PQRSU: (+57) 801 422 10 30 opción 5

Línea anticorrupción: (+57) 801 422 10 30 opción 6

Correo Institucional: enfacedciudadano@renovacionterritoio.gov.co



Fuente: Pagina web ART <https://www.renovacionterritoio.gov.co/atencion-y-servicios-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 enlace de acceso al registro de PQRSDF se encuentra el mismo video de instrucciones de acceso y registro de peticiones que se tenía anteriormente, con los menús e iconos de acceso antes de los cambios surtidos en la página web, lo cual puede generar confusión:

Ilustración 6

Atención y Servicios a la Ciudadanía

Oferta Institucional (Trámites y Servicios)

Canales de atención

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información pública y denuncias

Notificaciones

Preguntas y respuestas frecuentes

Servicios de accesibilidad

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF)




Nota: Para consultas de PQRSDF anteriores al 1 de noviembre de 2023 por favor comuníquese con la línea (601)4221030 extensiones 1930, 1931 y 1933.

Video tutorial del sistema de registro y consulta de PQRSDF de la ART



Activar la Transcripción del video

Fuente: <https://www.renovacionterritorio.gov.co/atencion-y-servicios-la-ciudadania/pqrsd>

Se observa la información acorde en los canales de atención presencial y virtual, así como informes trimestrales en cumplimiento a la Ley de Transparencia Ley 1712 de 2015, sin embargo, en el enlace: <https://www.renovacionterritorio.gov.co/atencion-y-servicios-la-ciudadania/caracterizacion-ciudadana> se encuentra: *DIAGNOSTICO_CANALES_ATENCION.pdf* desactualizado toda vez que reporta el periodo abril-2023 a Enero-2024 con actividades establecidas para ejecutar en la vigencia 2024, *INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS PQRSDF* de fecha septiembre de 2024 y el documento de *Caracterización Grupos de Valor y de Interés Agencia Renovación del Territorio 2023*, documentos que deben mantenerse actualizados en lo posible de manera anual considerando que, anualmente se requieren para la evaluación de políticas de MIPG en el aplicativo de FURAG y semestralmente en uno de los componentes de evaluación del Sistema de Control Interno para la evaluación institucional.

 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

Adicionalmente, estos documentos deberían ser fuente de información para la formulación de la estrategia de Servicio a la Ciudadanía, especialmente para analizar y plantear las acciones de fortalecimiento frente al uso de canales considerando que por ejemplo en este periodo, el 96.8% de las peticiones ingresaron por el correo electrónico, el 0.13% de manera presencial y el 3% por el aplicativo web, este último que vigencias atrás, era el canal principal de recepción de peticiones y el cual permite caracterizar con datos personales a los peticionarios. Esto puede obedecer a diferentes situaciones que ameritan revisar, por ejemplo, si para la ciudadanía es complejo el acceso o la radicación de peticiones por la página web y por ende prefieren el envío de un correo electrónico para lo cual de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PD-RC-01, *“el responsable asignado del GIT Relación Estado Ciudadano enviará la solicitud al responsable de la ventanilla de radicación, quien procederá a ingresarla al Sistema de PQRSDF de la Agencia”*, generando carga operativa interna que no se requiere si las peticiones ingresan por el aplicativo web dado que *inicia el trámite directamente en el Sistema de PQRSDF*.

Ilustración 7



Fuente: Base PQRSDF contestados 1er semestre 2026 GIT REC. Elaboración propia.

Con el fin de verificar procedimentalmente la radicación de una petición y facilidad de acceso, se realizó una prueba radicando una petición (no anónima) por el canal web a la cual se asignó radicado 20262300133912 de fecha 28/08/2026; al respecto es importante mencionar que la persona que hizo el ejercicio indicó que no es fácil el diligenciamiento por este canal y que la petición se envió como documento anexo, sin embargo al recibir la respuesta se indica por el GIT de REC que no había suficiente información. Al revisar en ORFEO efectivamente no se encuentra en los anexos la petición adjunta en PDF que se había anexado supuestamente en el canal web al momento de radicar. Es posible que los peticionarios hagan preferiblemente el uso del correo electrónico por la información solicitada y por el tiempo que requiere el diligenciamiento del formulario o porque les parece muy complejo. Se sugiere revisar a través de pruebas en el aplicativo con el fin de verificar la situación mencionada.

7.2. Oportunidad de respuesta de las peticiones

Respecto a las tipologías, se observan a continuación las peticiones del periodo evaluado (1er semestre de 2026) clasificadas así:

Tabla No.1 Peticiones por Tipología

Peticiones por Tipología	
Ampliación de Información	73
Denuncia	13
Derecho de Petición de Consulta	3
Derecho de Petición de Interés General	194
Derecho de Petición de Interés Particular	2587
Petición Congressistas	29
Petición de Documentos	70
Petición de Información	287
Petición Entes de Control	133
Peticiones entre Autoridades	446
Peticiones Veedurías Ciudadana	3
Quejas	10
Reclamos	22
Solicitud Felicitación	1
Solicitud Periodistas	3
Sugerencias	1
Traslado por competencia	41
	3915

Fuente: Elaboración propia. Base PQRSDf contestados 1 semestre 2026

Respecto a la Oportunidad de Respuesta de las Peticiones, la ART mantiene en términos de oportunidad respecto del segundo semestre de 2025 con la respuesta en términos del 99% de las peticiones; De las 3915 peticiones allegadas a la ART en el primer semestre de 2026, se respondieron en términos oportunos de acuerdo a los criterios normativos 3885 y se respondieron fuera de términos 30 peticiones, que equivalen al 0.76%, es decir que **porcentualmente se mantiene el incumplimiento** respecto del periodo anterior en el cual se respondieron fuera de términos 21 peticiones equivalentes al 0.79% resaltando que en cantidad **aumentó el número de peticiones respondidas fuera de termino**:



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

Tabla No.2 Oportunidad de respuesta por dependencia

DEPENDENCIA RESPONSABLE	Respondidos en Términos	Fuera de Términos	Total	%Oportunidad de respuesta
DIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS	15	1	16	93,8%
DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y PROSPECTIVA	5		5	100,0%
DIRECCIÓN DE PROGRAMACIÓN Y GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN	36	2	38	94,7%
DIRECCIÓN DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO	3043	11	3054	99,6%
DIRECCIÓN GENERAL	6	1	7	85,7%
FINANCIERA	1		1	100,0%
GIT CATATUMBO	2		2	100,0%
GIT CUENCA DEL CAGUAN Y PIEDEMONTE CAQUETEÑO	3		3	100,0%
GIT ALTO PATIA NORTE DEL CAUCA Y PACIFICO MEDIO	4	1	5	80,0%
GIT BAJO CAUCA NORDESTE ANTIOQUEÑO CHOCO Y URABA ANTIOQUEÑO	9	2	11	81,8%
GIT MACARENA GUAVIARE	2		2	100,0%
GIT MONTES DE MARÍA SUR DE BOLÍVAR	6		6	100,0%
GIT PACIFICO FRONTERA NARIÑENSE	13	3	16	81,3%
GIT PUTUMAYO	6		6	100,0%
GIT SUR DE CORDOBA	6		6	100,0%

 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	

GIT SUR DEL TOLIMA	2		2	100,0%
GIT TOLIMA	1		1	100,0%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTRATACION	29		29	100,0%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO CIUDADANO	161		161	100,0%
OFICINA DE COMUNICACIONES	1		1	100,0%
OFICINA DE PLANEACIÓN	58	1	59	98,3%
OFICINA JURIDICA	68	1	69	98,6%
REGIONAL SIERRA NEVADA PERIJA ZONA BANANERA	3		3	100,0%
SECRETARIA GENERAL	21		21	100,0%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	12	1	13	92,3%
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y MONITOREO	5		5	100,0%
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO	34		34	100,0%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO	131		131	100,0%
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO	56		56	100,0%
SUBDIRECCION DE GESTION DE INFORMACION	9		9	100,0%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y HÁBITAT	27	1	28	96,4%
SUBDIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE	2		2	100,0%
SUBDIRECCIÓN DE PROGRAMACIÓN Y COORDINACIÓN	12		12	100,0%
SUBDIRECCIÓN DE RECONCILIACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL	22		22	100,0%
TALENTO HUMANO	74	5	79	93,7%
TOTAL	3885	30	3915	99,2%

Fuente: Elaboración propia. Base PQRSDF contestados 1er semestre 2026

- a) Revisión de peticiones respondidas fuera de términos: De las 30 peticiones respondidas fuera de términos se revisó una muestra del 23% (7 radicados) encontrando lo siguiente:

Tabla No.3 Revisión peticiones fuera de términos

RADICADO PQRSDF	FECHA DE INGRESO	TIPO DE PETICION	DEPENDENCIA RESPONSABLE	RADICADO RESPUESTA	TIEM PO DE RESPUESTA EN DIAS HABLES (Reporte GIT REC)	OBSERVACIONES
20262400065402	28/04/2026	Petición de Información	GIT BAJO CAUCA NORDESTE ANTIOQUEÑO CHOCO Y URABA ANTIOQUEÑO	20261020006051	27	Se observa que la fecha de respuesta era 13/05/2026 y el radicado generado por la dependencia como respuesta tiene fecha de 5/05/2026 marcado para envío en ORFEO 9/06/2026; según lo observado en el histórico la generación de envío se realizó el 6/05/2026 pero la prueba de entrega se dio el día 09/06/2026 como se ve en la imagen, la respuesta se generó por la dependencia, pero se legaliza

20262400026822	24/02/2026	Derecho de Petición de Interés Particular	DIRECCIÓN DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO	20266000041091	14	Se observa que la fecha de respuesta era 17/03/2026 y el radicado generado por la dependencia como respuesta tiene fecha de 16/03/2026; se evidencia el marcado para envío en ORFEO el 22/04/2026 según lo observado en el histórico por lo cual se encuentra como respondido fuera de términos:
----------------	------------	---	---	----------------	----	--

20262400047912	30/03/2026	Peticiones entre Autoridades	DIRECCIÓN GENERAL	20261000061481	8	Se observa que la fecha de respuesta era 15/04/2026 y el radicado generado por la dependencia como respuesta tiene fecha 22/04/2026, marcado para envío en ORFEO 23/04/2025, por lo cual se encuentra como respondido fuera de términos:
----------------	------------	------------------------------	-------------------	----------------	---	--

Historico del Radicado 20262400053382						Historico del Radicado 20262300055711					
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	REALIZO	DESTINO	COMENTARIO	DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	REALIZO	DESTINO	COMENTARIO
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	2026-04-23 13:56:20	Archivar	JHOAN SEBASTIAN BUCHELI ERAZO	DEPENDENCIA SALIDA - USUARIO SALIDA	Finalizar Trámite de Documentos : S traslado por competencia.	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2026-06-02 15:17:23	Digitalizacion de Anexo	SIRLEY MELENA BECERRA GAMBOA	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - SIRLEY MELENA BECERRA GAMBOA	Anexo agregado externamente
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	2026-04-15 17:47:20	Markado para Envío	JHOAN SEBASTIAN BUCHELI ERAZO	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO - JHOAN SEBASTIAN BUCHELI ERAZO	Markado para envío respuesta 20262300055711	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2026-06-02 15:17:03	Borrado de Anexo a radicado	SIRLEY MELENA BECERRA GAMBOA	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - SIRLEY MELENA BECERRA GAMBOA	Anexo No. 2026230005571100002 borrado por SIRLEY MELENA BECERRA GAMBOA.
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	2026-04-14 13:35:00	Creacion anexo	JHOAN SEBASTIAN BUCHELI ERAZO	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO - JHOAN SEBASTIAN BUCHELI ERAZO	Cargue archivo anexo 20262400053	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2026-06-02 15:16:25	Digitalizacion de Anexo	SIRLEY MELENA BECERRA GAMBOA	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - SIRLEY MELENA BECERRA GAMBOA	Anexo agregado externamente
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	2026-04-13 17:41:00	Radicacon	JHOAN SEBASTIAN BUCHELI ERAZO	DEPENDENCIA SALIDA - USUARIO SALIDA	Generacion de respuesta 202623000 genera respuesta Completa a la soli finalizando la alerta del documento	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2026-04-23 11:17:03	Digitalizacion de Anexo	SIRLEY MELENA BECERRA GAMBOA	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - SIRLEY MELENA BECERRA GAMBOA	Prueba de Entrega
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2026-04-23 10:43:33	Generacion de Envío	SIRLEY MELENA BECERRA GAMBOA	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - SIRLEY MELENA BECERRA GAMBOA	Generacion envio, Numero de Planilla 20262400045994						
20262400071402	7/05/2026	Petición Entes de Control	OFICINA JURIDICA	20261200074381 20261200080441	16	Se observa petición allegada inicialmente a la DIPRO, sobre la cual se solicitó por la dependencia a cargo una Ampliación de Términos. Se reporta como fuera de términos considerando que la fecha de respuesta debía ser el 22/05/2026 sin embargo la fecha de envío fue el 01/06/2026 como se observa a continuación:					
Historico del Radicado 20262400071402						Historico del Radicado 20261200086791					
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	REALIZO	DESTINO	COMENTARIO	DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	REALIZO	DESTINO	COMENTARIO
OFICINA JURIDICA	2026-06-30 15:36:59	Archivar	JUAN SEBASTIAN QUINTERO SANTANDER	DEPENDENCIA SALIDA - USUARIO SALIDA	Finalizar Trámite de Documentos : Se dio respuesta con rad. 20261200086791	OFICINA JURIDICA	2026-06-03 14:53:24	Generacion de Envío	EDISSON DAVID BOHORQUEZ NAVARRO	OFICINA JURIDICA - EDISSON DAVID BOHORQUEZ NAVARRO	Generacion envio, Numero de Planilla 20261200080444
OFICINA JURIDICA	2026-06-30 10:17:06	Markado para Envío	JUAN SEBASTIAN QUINTERO SANTANDER	OFICINA JURIDICA - JUAN SEBASTIAN QUINTERO SANTANDER	Markado para envío respuesta 20261200074381	OFICINA JURIDICA	2026-06-02 17:49:52	Markado para Envío	JUAN SEBASTIAN QUINTERO SANTANDER	OFICINA JURIDICA - JUAN SEBASTIAN QUINTERO SANTANDER	Markado para envío de la respuesta
OFICINA JURIDICA	2026-06-30 10:17:02	Markado para Envío	JUAN SEBASTIAN QUINTERO SANTANDER	OFICINA JURIDICA - JUAN SEBASTIAN QUINTERO SANTANDER	Markado para envío respuesta 20261200080441	OFICINA JURIDICA	2026-06-02 09:26:58	Digitalizacion de Anexo	EDISSON DAVID BOHORQUEZ NAVARRO	OFICINA JURIDICA - EDISSON DAVID BOHORQUEZ NAVARRO	Prueba de Entrega
OFICINA JURIDICA	2026-06-02 17:49:52	Markado para Envío	JUAN SEBASTIAN QUINTERO SANTANDER	OFICINA JURIDICA - JUAN SEBASTIAN QUINTERO SANTANDER	Markado para envío respuesta 20261200086791	OFICINA JURIDICA	2026-06-02 09:26:57	Digitalizacion de Anexo	EDISSON DAVID BOHORQUEZ NAVARRO	OFICINA JURIDICA - EDISSON DAVID BOHORQUEZ NAVARRO	Prueba de Entrega
OFICINA JURIDICA	2026-06-01 15:29:09	Radicacon	JUAN SEBASTIAN QUINTERO SANTANDER	DEPENDENCIA SALIDA - USUARIO SALIDA	Generacion de respuesta 20261200086791 - Se genera respuesta Completa a la solicitud finalizando la alerta del documento	OFICINA JURIDICA	2026-06-01 16:09:43	Digitalizacion - Modificacion	EDISSON DAVID BOHORQUEZ NAVARRO	OFICINA JURIDICA - EDISSON DAVID BOHORQUEZ NAVARRO	Digitalizado modificado por As Digitalizado -
OFICINA JURIDICA	2026-06-01 15:29:09	Radicacon	JUAN SEBASTIAN QUINTERO SANTANDER	DEPENDENCIA SALIDA - USUARIO SALIDA	Generacion de respuesta 20261200086791 - Se genera respuesta Completa a la solicitud finalizando la alerta del documento	OFICINA JURIDICA	2026-06-01 15:29:09	Insertar TRD	JUAN SEBASTIAN QUINTERO SANTANDER	OFICINA JURIDICA - JUAN SEBASTIAN QUINTERO SANTANDER	Tipificacion radicado anexo DO
OFICINA JURIDICA	2026-06-01 15:29:09	Radicacon	JUAN SEBASTIAN QUINTERO SANTANDER	DEPENDENCIA SALIDA - USUARIO SALIDA	Generacion radicado 20261200086791	OFICINA JURIDICA	2026-06-01 15:29:09	Radicacon	JUAN SEBASTIAN QUINTERO SANTANDER	DEPENDENCIA SALIDA - USUARIO SALIDA	Generacion radicado 20261200086791
Información Correo Electrónico Certificado 472 Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos andes Servicio de Certificación Digital GOBIERNO NACIONAL						SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S certifica que ha realizado por encargo de OFICINA JURIDICA ART identificado(a) con C.C. 1030528147 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 los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información: Resumen del mensaje Id mensaje: 70767 Remitente: OFICINA JURIDICA ART - oficina.juridica@renovacionterritorio.gov.co Cuenta Remitente: correoocertificadonotificaciones@4-72.com.co Destinatario: notificaciones_gd@defensoria.gov.co - notificaciones_gd Asunto: Reenvío de respuesta y aclaración técnica sobre notificación al Derecho de Petición con radicado interno ART 20261200086791-1 Fecha envío: 2026-06-01 16:21 Estado actual: Acuse de recibo Adjuntos: 3					
20262400042912	20/03/2026	Petición de Información	TALENTO HUMANO	20262200055531	18	Se observa petición con vencimiento el 10/04/2026. Se encuentra documento de respuesta de fecha 10/04/2026, sin embargo, la fecha de envío fue del 13/04/2026 por lo cual se respondió 3 días fuera de términos.					

Historico del Radicado 20262400042912					
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	REALIZO	DESTINO	COMENTARIO
TALENTO HUMANO	2026-04-10 12:03:43	Archivar	ANDRES FELIPE SANCHEZ LOPEZ	DEPENDENCIA SALIDA - USUARIO SALIDA	Finalizar Trámite de Documentos : Se dio respuesta mediante radicado 20262200053021 del 08 de abril de 2026
TALENTO HUMANO	2026-04-08 19:21:21	Marcado para Envío	ANDRES FELIPE SANCHEZ LOPEZ	TALENTO HUMANO - ANDRES FELIPE SANCHEZ LOPEZ	Marcado para envío respuesta 20262200053021
TALENTO HUMANO	2026-04-08 17:53:50	Radición	ANDRES FELIPE SANCHEZ LOPEZ	DEPENDENCIA SALIDA - USUARIO SALIDA	Generación de respuesta 20262200053021 - Se genera respuesta Completa a la solicitud finalizando la alerta del documento

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2026/04/09 Hora: 07:50:18	El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del emisor o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.	Tiempo de firmado: 2026/04/09 07:50:18 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Acuse de recibo	Fecha: 2026/04/09 Hora: 07:50:19	Apr 09 07:50:19 mail postfix/smtp [1941851]: 753261E2009E: to=<Daniel.Sastoque@renovacionterrito.io.gov.co>, relay=renovacionterrito.gov.co, mail.p r:etecion.outlook.com[52.101.194.4]:25, delay=1.3, delays=0.0000241, dsn=2.6.0, status=sent (250 2.6.0 <69	Tiempo de firmado: 2026/04/09 08:00:24 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.

Fuente: ORFEO – Elaboración Propia

Se concluye que la información remitida por el GIT de REC en cuanto al reporte de PQRDSF respondidas fuera de términos es acorde a los lineamientos y análisis de respuestas como segunda línea de defensa y no se encontraron inconsistencias al respecto como: peticiones mal reportadas, es decir que se hubieran respondido dentro de términos y se hubieran reportado como fuera de términos, o inadecuada clasificación de las peticiones de manera que incidiera en los términos de respuesta.

Se solicitó al GIT REC y a la Oficina Jurídica informar si se presentaron tutelas a la ART por cuenta de la respuesta fuera de términos o sin fondo de peticiones allegadas por los canales de PQRDSF en el primer semestre de 2026, específicamente informar cuantas y que dependencias están asociadas al asunto respecto a lo cual se respondió lo siguiente por la Oficina Jurídica:

“Entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026 se recibieron 27 acciones de tutela en las que se reclamó la protección del derecho de petición. En 20 asuntos este figura como derecho fundamental principal y en siete se encuentra registrado en la columna “Otros derechos”. Las dependencias que se identificaron asociadas al trámite de las tutelas fueron DSCI (concentrando la mayoría de los asuntos), DIPRO, DEEP y TH. Cabe precisar que la información reportada corresponde únicamente al número de tutelas admitidas y notificadas en las que se invocó la protección del derecho fundamental de petición por parte de los accionantes, sin que ello implique necesariamente que existió una vulneración o amenaza efectiva a este y que haya derivado en fallos de tutela adversos en los que se haya amparado e impartido órdenes a la Entidad.”

Adicionalmente se solicitó al GIT REC informar cuantas peticiones se remitieron a la Oficina Jurídica – Control Interno Disciplinario por incumplimiento en la respuesta de peticiones en el periodo evaluado, frene a lo cual se no se respondió ni se presentaron soportes.

Sobre lo anterior, dado que persiste un porcentaje de peticiones que no se responden dentro de los términos de Ley (aunque bajo) el cumplimiento debe ser del 100% para evitar la materialización de riesgos y que se interpongan tutelas a la entidad por cuenta de la inoportunidad en la respuesta o emitir respuestas de fondo de acuerdo a lo solicitado por los peticionarios y, teniendo en cuenta que no se cumple el porcentaje esperado del 100% de peticiones respondidas en términos normativos establecidos y que se presentaron 27 tutelas, 9 quejas y 25 reclamos, es necesario que en calidad de 2ª línea de defensa, el GIT de REC presente u análisis ejecutivo sobre el incumplimiento en las respuestas de las PQRDSF, tendencias, o alertas a la Alta Dirección y desde esta instancia se tomen las medidas necesarias para dar cumplimiento a la normatividad y evitar la materialización del riesgo así como posibles sanciones a la entidad.

b) Revisión Peticiones clasificadas como Denuncias, quejas y reclamos: De 48 peticiones se revisa una muestra del 21% (10 peticiones) con el fin de determinar si se dio una respuesta de fondo y se cumplieron los lineamientos establecidos en el proceso de Relacionamiento CP-RC-09 y procedimiento PD-RC-01 V3 Procedimiento PQRDS, así como Protocolo recepción de denuncias PR-RC-03 V1 y Protocolo de relación y servicio al ciudadano PR-RC-01.V3.

Tabla No.4 Denuncias, quejas y reclamos del 1er semestre de 2026

Tipología Petición	En términos	Fuera de términos	Total general
Denuncia	13		13
Quejas	9	1	10
Reclamos	25		25
Total general	47	1	48

Fuente: Elaboración propia. Base PQRSDf contestados 1er semestre 2026

Ilustración 9

Tipos de Solicitudes

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos (funcionarios públicos o contratistas) en desarrollo de sus funciones.

Tipos de Solicitudes

Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud.

Tipos de Solicitudes

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.

Fuente: <https://orfeoart.renovacionterritorio.gov.co/pqr3/>

 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

Tabla No.5 Quejas del 1er semestre de 2026

RADICADO	FECHA DE REGISTRO	CANAL DE ATENCION	TIPO DE SOLICITUD	REGION O GRUPO INTERNO DE TRABAJO
20262400019692	13/02/2026	Correo Electrónico	Quejas	TALENTO HUMANO
20262400015442	6/02/2026	Correo Electrónico	Quejas	TALENTO HUMANO
20262400031592	3/03/2026	Correo Electrónico	Quejas	TALENTO HUMANO
20262400042942	20/03/2026	Correo Electrónico	Quejas	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO CIUDADANO
20262300043732	23/03/2026	Aplicativo Web	Quejas	DIRECCIÓN DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO
20262400045622	25/03/2026	Correo Electrónico	Quejas	TALENTO HUMANO
20262400052272	8/04/2026	Correo Electrónico	Quejas	DIRECCIÓN DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO
20262400067542	30/04/2026	Correo Electrónico	Quejas	OFICINA JURIDICA
20262400072992	11/05/2026	Correo Electrónico	Quejas	GIT CUENCA DEL CAGUAN Y PIEDEMONTE CAQUETEÑO
20262400077382	20/05/2026	Correo Electrónico	Quejas	OFICINA JURIDICA

Fuente: BASE PQRDSF GIT REC 1ER SEM 2026

No se observan quejas direccionadas al GIT Control Interno Disciplinario directamente, sin embargo, se solicitó al GIT de REC y a la Oficina Jurídica informar si se remitieron peticiones clasificadas como quejas o denuncias de parte del GIT de REC en el primer semestre de 2026 referenciando conductas presuntamente contrarias al actuar de los servidores públicos con el fin de iniciar investigaciones disciplinarias, de acuerdo con lo señalado en la actividad 2¹ del procedimiento PD-RC-01 V3.

Al respecto no se obtuvo respuesta del GIT de REC; de parte del GIT Control Interno Disciplinario verbalmente se informó que lo solicitado tiene reserva. Por lo anterior, no es posible verificar el cumplimiento de dicha actividad y se revisa una muestra de peticiones clasificadas como Quejas encontrando lo siguiente:

Tabla No.6 Quejas seleccionadas para revisión																																									
RADICADO PQRDSF	FECHA INGRESO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	RADICADO RESPUESTA	OBSERVACIONES																																					
20262400031592	3/03/2026	TALENTO HUMANO	20262300032231	Solicitud radicada por correo enlacealciudadano, clasificada como queja con fecha de respuesta el 25/03/2026 (15 días hábiles), con asunto “ <i>posible extralimitación funcional...</i> ”, se emite respuesta por el GIT de REC el día 05/03/2026 donde se indica que se remitió a Talento Humano con copia a la Oficina Jurídica, se marca como envió y se finaliza tramite el 6 de marzo; Se evidencia en el histórico de ORFEO respuesta de GIT TH (20262200042451) con prueba de envío del 20/03/2026 y con ello se observa que por 472 se envía otra respuesta el 24/03/2026 (no es claro el documento enviado en esta fecha). En Control Disciplinario se comenta apertura de expediente. Se archiva el 27 de marzo como se observa a continuación.																																					
Historico del Radicado 20262400031592 X <table><tr><th>DEPENDENCIA</th><th>FECHA</th><th>TRANSACCIÓN</th><th>REALIZO</th><th>DESTINO</th><th>COMENTARIO</th></tr><tr><td>TALENTO HUMANO</td><td>2026-03-27 16:35:52</td><td>Archivar</td><td>ANDRES FELIPE SANCHEZ LOPEZ</td><td>DEPENDENCIA SALIDA - USUARIO SALIDA</td><td>Finalizar Trámite de Documentos : Se dio respuesta mediante memorando No. 20262200042451 del 18 de marzo de 2026</td></tr><tr><td>OFICINA JURIDICA</td><td>2026-03-25 11:40:38</td><td>Archivar Derivado</td><td>OFIR MERCEDES DUQUE BRAVO</td><td>OFICINA JURIDICA - OFIR MERCEDES DUQUE BRAVO</td><td>Finalizar Trámite Radicado Reasignacion Multiple : Este radicado se envía a un expediente disciplinario bajo el radicado 11</td></tr><tr><td>TALENTO HUMANO</td><td>2026-03-10 13:38:41</td><td>Reasignacion</td><td>ELLA MARIA ANEZ RODRIGUEZ</td><td>TALENTO HUMANO - ANDRES FELIPE SANCHEZ LOPEZ</td><td>por favor tramitar</td></tr><tr><td>GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO</td><td>2026-03-06 14:15:25</td><td>Archivar Derivado</td><td>ERIKA LORENA VILLAMIL RODRIGUEZ</td><td>GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO - ERIKA LORENA VILLAMIL RODRIGUEZ</td><td>Finalizar Trámite Radicado Reasignacion Multiple : Se notifica recepción de queja satisfactoriamente.</td></tr><tr><td>GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO</td><td>2026-03-05 11:58:24</td><td>Marcado para Envío</td><td>ERIKA LORENA VILLAMIL RODRIGUEZ</td><td>GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO - ERIKA LORENA VILLAMIL RODRIGUEZ</td><td>Marcado para envío respuesta 20262300032231</td></tr></table>						DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	REALIZO	DESTINO	COMENTARIO	TALENTO HUMANO	2026-03-27 16:35:52	Archivar	ANDRES FELIPE SANCHEZ LOPEZ	DEPENDENCIA SALIDA - USUARIO SALIDA	Finalizar Trámite de Documentos : Se dio respuesta mediante memorando No. 20262200042451 del 18 de marzo de 2026	OFICINA JURIDICA	2026-03-25 11:40:38	Archivar Derivado	OFIR MERCEDES DUQUE BRAVO	OFICINA JURIDICA - OFIR MERCEDES DUQUE BRAVO	Finalizar Trámite Radicado Reasignacion Multiple : Este radicado se envía a un expediente disciplinario bajo el radicado 11	TALENTO HUMANO	2026-03-10 13:38:41	Reasignacion	ELLA MARIA ANEZ RODRIGUEZ	TALENTO HUMANO - ANDRES FELIPE SANCHEZ LOPEZ	por favor tramitar	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	2026-03-06 14:15:25	Archivar Derivado	ERIKA LORENA VILLAMIL RODRIGUEZ	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO - ERIKA LORENA VILLAMIL RODRIGUEZ	Finalizar Trámite Radicado Reasignacion Multiple : Se notifica recepción de queja satisfactoriamente.	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	2026-03-05 11:58:24	Marcado para Envío	ERIKA LORENA VILLAMIL RODRIGUEZ	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO - ERIKA LORENA VILLAMIL RODRIGUEZ	Marcado para envío respuesta 20262300032231
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	REALIZO	DESTINO	COMENTARIO																																				
TALENTO HUMANO	2026-03-27 16:35:52	Archivar	ANDRES FELIPE SANCHEZ LOPEZ	DEPENDENCIA SALIDA - USUARIO SALIDA	Finalizar Trámite de Documentos : Se dio respuesta mediante memorando No. 20262200042451 del 18 de marzo de 2026																																				
OFICINA JURIDICA	2026-03-25 11:40:38	Archivar Derivado	OFIR MERCEDES DUQUE BRAVO	OFICINA JURIDICA - OFIR MERCEDES DUQUE BRAVO	Finalizar Trámite Radicado Reasignacion Multiple : Este radicado se envía a un expediente disciplinario bajo el radicado 11																																				
TALENTO HUMANO	2026-03-10 13:38:41	Reasignacion	ELLA MARIA ANEZ RODRIGUEZ	TALENTO HUMANO - ANDRES FELIPE SANCHEZ LOPEZ	por favor tramitar																																				
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	2026-03-06 14:15:25	Archivar Derivado	ERIKA LORENA VILLAMIL RODRIGUEZ	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO - ERIKA LORENA VILLAMIL RODRIGUEZ	Finalizar Trámite Radicado Reasignacion Multiple : Se notifica recepción de queja satisfactoriamente.																																				
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	2026-03-05 11:58:24	Marcado para Envío	ERIKA LORENA VILLAMIL RODRIGUEZ	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO - ERIKA LORENA VILLAMIL RODRIGUEZ	Marcado para envío respuesta 20262300032231																																				
20262300043732	23/03/2026	DSCI	20266000057111	De acuerdo con lo revisado en ORFEO el radicado fue contestado el día 15/04/2026 (en término), marcado como envío el 4/05/2026 y ese mismo día se finalizó el trámite; Se observa prueba de envío en el radicado de salida con fecha 15/04/2026. La petición fue contestada observando que, de acuerdo con el contenido de la solicitud del peticionario, este no la clasificó como queja y no está asociada a la <i>manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos (funcionarios públicos o contratistas) en desarrollo de sus funciones</i> . Por lo anterior, aunque se observa respuesta de fondo, se evidencia error en la clasificación interna de la petición y podría tratarse de un reclamo o denuncia y no de una queja de acuerdo con la descripción y concepto de la misma.																																					

Historico del Radicado 20262300043732					X
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	REALIZO	DESTINO	COMENTARIO
DIRECCIÓN DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO	2026-05-04 14:23:14	Archivar	CAROLINA NUÑEZ ARIZA	DEPENDENCIA SALIDA - USUARIO SALIDA	Finalizar Trámite de Documentos : se tramito con el radicado 20266000057111 S.M.R.
DIRECCIÓN DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO	2026-05-04 14:22:11	Marcado para Envío	CAROLINA NUÑEZ ARIZA	DIRECCIÓN DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO - CAROLINA NUÑEZ ARIZA	Marcado para envío respuesta 20266000057111
DIRECCIÓN DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO	2026-04-15 13:06:12	Radicacion	CAROLINA NUÑEZ ARIZA	DEPENDENCIA SALIDA - USUARIO SALIDA	Generacion de respuesta 20266000057111 - Se genera respuesta Completa a la solicitud finalizando la alerta del documento
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	2026-03-25 13:41:13	Reasignacion	JHOAN SEBASTIAN BUCHELI ERAZO	DIRECCIÓN DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO - CAROLINA NUÑEZ ARIZA	Cordial saludo. Se reasigna por ser un asunto de su competencia. Lo anterior, para su conocimiento y fines pertinentes, con un término de 15 días hábiles. Gracias
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	2026-03-24 12:42:48	Insertar TRD	JHOAN SEBASTIAN BUCHELI ERAZO	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO - JHOAN SEBASTIAN BUCHELI ERAZO	APLICO TRD : DERECHOS DE PETICIÓN /DERECHOS DE PETICION /Solicitud derecho de petition
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	2026-03-24 09:19:33	Reasignacion	ART CIUDADANO	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO - JHOAN SEBASTIAN BUCHELI ERAZO	Se reasigna para su validación y fines pertinentes
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	2026-03-23 09:15:19	Reasignacion	ART CIUDADANO	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO - ART CIUDADANO	REASIGNACION A CLASIFICADOR
				GRUPO INTERNO DE TRABAJO	
					Salir

20262400015442	6/02/2026	TALENTO HUMANO	20262200030091	Se observa petición radicada como denuncia, clasificada como queja internamente de acuerdo con el contenido. Se observa respuesta de fondo y en los términos de Ley
20262400067542	30/04/2026	OFICINA JURIDICA	20261200078381	Se observa traslado por competencia a la ART de petición entre autoridades sobre la cual se solicita ampliación del término con memorando 20261200076681 el 15/05/2026. La petición radicada inicialmente como derecho de petición por el peticionario, se clasifica como Queja dado el contenido de esta y se tramita por la Of Jurídica. Se observa respuesta de fondo sin que amerite apertura de procesos disciplinarios.

Historico del Radicado 20262400067542

X

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	REALIZO	DESTINO	COMENTARIO
OFICINA JURIDICA	2026-06-04 16:17:20	Archivar	JUAN SEBASTIAN QUINTERO SANTANDER	DEPENDENCIA SALIDA - USUARIO SALIDA	Finalizar Trámite de Documentos : Se dio respuesta con Rad. 20261200078381
OFICINA JURIDICA	2026-06-04 16:16:48	Asociacion Entrada	JUAN SEBASTIAN QUINTERO SANTANDER	OFICINA JURIDICA - JUAN SEBASTIAN QUINTERO SANTANDER	Radicado asociado a las salidas 20261200078381
OFICINA JURIDICA	2026-06-04 15:49:02	Asociacion Entrada	JUAN SEBASTIAN QUINTERO SANTANDER	OFICINA JURIDICA - JUAN SEBASTIAN QUINTERO SANTANDER	Radicado asociado a las salidas 0261200078381
OFICINA JURIDICA	2026-06-04 15:42:16	Asociacion Entrada	JUAN SEBASTIAN QUINTERO SANTANDER	OFICINA JURIDICA - JUAN SEBASTIAN QUINTERO SANTANDER	Radicado asociado a las salidas 0261200078381
OFICINA JURIDICA	2026-05-21 11:35:02	Marcado para Envío	JUAN SEBASTIAN QUINTERO SANTANDER	OFICINA JURIDICA - JUAN SEBASTIAN QUINTERO SANTANDER	Marcado para envío respuesta 20261200076681
OFICINA JURIDICA	2026-05-15 15:03:43	Radicacion	JUAN SEBASTIAN QUINTERO SANTANDER	DEPENDENCIA SALIDA - USUARIO SALIDA	Generacion de respuesta 20261200076681 - Se genera respuesta Completa a la solicitud finalizando la alerta del documento

 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

Tabla No.7 Denuncias del 1er semestre de 2026

RADICADO	FECHA DE REGISTRO	CANAL DE ATENCION	TIPO DE SOLICITUD	REGION O GRUPO INTERNO DE TRABAJO
20262400001672	13/01/2026	Correo Electrónico	Denuncia	OFICINA JURIDICA
20262400002262	13/01/2026	Correo Electrónico	Denuncia	OFICINA JURIDICA
20262300002762	14/01/2026	Aplicativo Web	Denuncia	TALENTO HUMANO
20262400006882	23/01/2026	Correo Electrónico	Denuncia	OFICINA JURIDICA
20262400008032	26/01/2026	Correo Electrónico	Denuncia	OFICINA JURIDICA
20262400019412	12/02/2026	Correo Electrónico	Denuncia	DIRECCIÓN DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO
20262400019642	13/02/2026	Correo Electrónico	Denuncia	DIRECCIÓN DE SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS DE USO ILÍCITO
20262400024802	20/02/2026	Correo Electrónico	Denuncia	OFICINA JURIDICA
20262400026192	23/02/2026	Correo Electrónico	Denuncia	SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO
20262400034292	6/03/2026	Correo Electrónico	Denuncia	OFICINA JURIDICA
20262400090472	10/06/2026	Correo Electrónico	Denuncia	OFICINA JURIDICA
20262400055712	14/04/2026	Correo Electrónico	Denuncia	OFICINA JURIDICA
20262400060352	21/04/2026	Correo Electrónico	Denuncia	OFICINA JURIDICA

Fuente: BASE PQRDSF GIT REC 1ER SEM 2026

Tabla No.8 Denuncias seleccionadas para revisión

RADICADO PQRDSF	FECHA DE INGRESO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	RADICADO RESPUESTA	OBSERVACIONES
20262400090472	10/06/2026	OFICINA JURIDICA	20262300092241 20261200104141	Se observa petición de veeduría municipal reportando incumplimiento de convenio por lo cual se clasifica como denuncia. Se observa respuesta de GIT REC informando radicación de denuncia y remisión a la Of Jurídica. En respuesta definitiva se observa respuesta de fondo en la cual se informa que los hechos "...fueron objeto de análisis por parte de la supervisión del Convenio y posteriormente remitidas a la Oficina Jurídica para efectos de brindar una respuesta a la comunidad". Respondida el 02/07/2026 con prueba de envío del mismo día.

 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

20262400006882	23/01/2026	OFICINA JURIDICA	20261200021531 20266000018691	Se observa denuncia respondida por DSCI donde se informa que se dará inicio a la verificación interna y se <i>solicitan pruebas documentales, o cualquier otro elemento que respalde sus afirmaciones.</i> De parte de la Oficina Jurídica – Control Disciplinario, se da respuesta informado entre otras cosas <i>la verificación preliminar de los hechos expuestos, con el fin de determinar si existe mérito para iniciar una actuación formal.</i> Se observa respuesta de fondo al peticionario.
20262400060352	21/04/2026	OFICINA JURIDICA	20262300060741	Se observa denuncia trasladada de DAPRE por competencia a la ART, relacionada con recursos OCAD. Se observa respuesta a DAPRE informando inicio de investigación y, traslado por competencia al DNP.

Tabla No.9 Reclamos seleccionados para revisión

RADICADO PQRDSF	FECHA DE INGRESO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	RADICADO RESPUESTA	OBSERVACIONES
20262400019572	12/02/2026	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	20262400025991	Se observa petición radicada en asunto como: Denuncia retraso de pago evento 157 San José de Uré Cuenta de Cobro. Internamente se clasificó como reclamo y corresponde de acuerdo con el concepto a una denuncia tal como lo radico el peticionario. Se observa además que, no se dio una respuesta oficial emitida por un responsable (jefe de dependencia) sino por un contratista que además informa un traslado y no da respuesta de fondo. No se da traslado para iniciar las verificaciones internas con el contratista a fin de evitar que sea la imagen institucional la que se vea afectada. No se informa el resultado del seguimiento con el operador mencionado. Se sugiere por lo tanto que el GIT de REC verifique el estado y tramite adecuado de esta petición, así como la clasificación y responsable de respuesta, y si los lineamientos permiten que cualquier funcionario o contratista emita las respuestas de las peticiones. No se encuentra direccionamiento del “Reclamo” desde el GIT de REC a la Oficina Jurídica mencionado en la nota de la actividad 2 del procedimiento así: “ <i>en el evento de existir una inquietud jurídica para resolver el trámite de una denuncia y/o derecho de petición, y/o queja y/o reclamos y/o sugerencia, el GIT Relación Estado Ciudadano solicitará a la Oficina Jurídica un concepto verbal o escrito, según sea el caso, todo con el fin de proporcionar el apoyo legal para resolver de manera acertada y dando cumplimiento a la misión de la Entidad, determinando si de ello se deriva una investigación fiscal, proceso de control interno disciplinario o el traslado para el inicio de un proceso penal o disciplinario.</i>”. Esto con el fin de determinar si el actuar de un funcionario de la ART es adecuado o no al deber ser de conformidad con los lineamientos institucionales.

Ilustración 10

Historico del Radicado 20262400019572					
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	REALIZO	DESTINO	COMENTARIO
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2026-02-23 11:49:23	Archivar	CAMILO ANDRES CORREDOR CASTILLA	DEPENDENCIA SALIDA - USUARIO SALIDA	Finalizar Trámite de Documentos : Se dio respuesta a su derecho de petición mediante radicado 20262400025991
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2026-02-23 11:48:18	Marcado para Envio	CAMILO ANDRES CORREDOR CASTILLA	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - CAMILO ANDRES CORREDOR CASTILLA	Marcado para envio respuesta 20262400025991
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2026-02-23 11:48:12	Marcado para Envio	CAMILO ANDRES CORREDOR CASTILLA	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - CAMILO ANDRES CORREDOR CASTILLA	Marcado para envio respuesta 20262400025991
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2026-02-23 10:45:05	Radicacon	CAMILO ANDRES CORREDOR CASTILLA	DEPENDENCIA SALIDA - USUARIO SALIDA	Generación de respuesta 20262400025991 - Se genera respuesta Completa a la solicitud finalizando la alerta del documento
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO	2026-02-13 10:58:22	Borrar Informado	SEBASTIAN ALEJANDRO GARCIA CAICEDO	SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO - SEBASTIAN ALEJANDRO GARCIA CAICEDO	(Sebastian.Garcia) SE HACE EL SEGUIMIENTO CON EL SUPERVISOR DEL OPERADOR LOGISTICO
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2026-02-13 10:14:46	Reasignacion	JEIMMY PAOLA MARTIN BELTRAN	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - CAMILO ANDRES CORREDOR CASTILLA	Para su conocimiento y fines pertinentes.

Ilustración 11

20262400025991

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado: 20262400025991
Fecha: 2026-02-23 10:45

Ciudad donde se emite el radicado

Señor(a)
CARLOS MARIO FRANCO SANTOS CARLOS MARIO FRANCO SANTOS
CMFRANCOS@GMAIL.COM
CRA 32 7-24
D. C. - BOGOTA D.C.

Asunto: Respuesta a Denuncia retraso de pago evento 157 San José de Uré Cuenta de Cobro 1 SAS.

Saludo

En atención al asunto del correo, se informa que mediante radicado 20262400021861 de fecha 13 de febrero del año en curso, se dio traslado a su petición a la empresa PUBBLICA SAS, quien mediante contrato No 2144-2024 es la encargada de gestionar la operación logística de la entidad.

Cordialmente.


CAMILO A CORREDOR CASTILLA
Contratista

20262400031952	4/03/2026	SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO	20263200040901	Se observa petición que de acuerdo con el asunto se clasifica internamente como reclamo. Se observa respuesta de fondo al peticionario, sin embargo no se encuentra direccionamiento del "Reclamo" desde el GIT de REC a la Oficina Jurídica mencionado en la nota de la actividad 2 del procedimiento así: " en el evento de existir una inquietud jurídica para resolver el trámite de una denuncia y/o derecho de petición, y/o queja y/o reclamos y/o sugerencia, el GIT Relación Estado Ciudadano solicitará a la Oficina Jurídica un concepto verbal o escrito, según sea el caso, todo con el fin de proporcionar el apoyo legal para resolver de manera acertada y dando cumplimiento a la misión de la Entidad, determinando si de ello se deriva una investigación fiscal, proceso de control interno disciplinario o el traslado para el inicio de un proceso penal o disciplinario." . Esto con el fin de determinar si el actuar del funcionario de la ART (referido en la respuesta) es adecuado o no al deber ser, de conformidad con los lineamientos institucionales.
20262400021222	16/02/2026	SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO	20263300023401	Se observa radicado con asunto "DERECHOS DE PETICION DE QUEJA: Por incumplimiento del objeto y entrega de materiales y planta solares, funciones y omisión de vigilancia – Contrato." Se observa como respuesta, traslado por competencia a IPSE y prueba de envió con copia a la peticionaria. De acuerdo con lo descrito en el concepto de denuncia, tratándose de un incumplimiento contractual y no de la indebida prestación de un servicio o inatención oportuna de una solicitud, no es claro porque se clasifica como reclamo y no como denuncia teniendo en cuenta que la peticionaria envió el documento al IPSE con copia a la ART de donde se debió dar respuesta de fondo o revisar lo denunciado por la peticionaria. Por otra parte, no se asocia respuesta la radicado como se muestra a continuación, sino que se describe radicado en el histórico:

Anexos Radicado						
NÚMERO ANEXO	TIPO	KB	FOLIOS	USUARIO	DESCRIPCIÓN	FECHA
 2026240002122200001	pdf	218		Sirley.Becerra	Archivo cargado via Web.	2026-02-16
 2026240002122200002	docx	1217		Sirley.Becerra	Anexo subido por asociar digitalizado -	2026-02-16
Documentos Relacionados → ANEXADO  RADICADO  IMPRESO  ENTREGADO						
NO APLICA						

Historico del Radicado 20262400021222					
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	REALIZO	DESTINO	COMENTARIO
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO	2026-02-20 14:42:49	Archivar	FERNANDO AUGUSTO SARMIENTO SANTANDER	DEPENDENCIA SALIDA - USUARIO SALIDA	Finalizar Trámite de Documentos : Se hace traslado por no competencia a IPSE mediante comunicación 20263300023401 de 17 de febrero de 2026
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO	2026-02-18 15:30:12	Asociación Entrada	FERNANDO AUGUSTO SARMIENTO SANTANDER	SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO - FERNANDO AUGUSTO SARMIENTO SANTANDER	Radicado asociado a las salidas 20263300023401
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	2026-02-16 17:34:58	Reasignacion	ART CIUDADANO	SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO - FERNANDO AUGUSTO SARMIENTO SANTANDER	Se reasigna por ser un asunto de su competencia. Lo anterior, para su conocimiento y fines pertinentes con un termino de 15 días hábiles.
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	2026-02-16 17:34:23	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 - Se clasifica de acuerdo con el contenido de la petición.

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

De acuerdo con lo anterior se concluye que es pertinente profundizar en cuanto a la metodología de respuesta de estas tipologías para una adecuada clasificación y respuesta en términos de fondo de manera que se genere un nivel de satisfacción alto en los peticionarios, aun si no se documenta en el diligenciamiento de la encuesta; esto con el fin de evitar reprocesos y materialización del riesgo 2.

c) Resultados encuesta de satisfacción:

De la medición realizada por el proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía sobre el nivel de satisfacción sobre la respuesta a las PQRSD, en el primer y segundo trimestre de 2026, el resultado obtenido fue el siguiente:

Tabla No.10 Resumen encuestas de satisfacción 1er semestre de 2026

VARIABLE	1er Trimestre	2º Trimestre	Variación	Número de encuestas	Total encuestas / total peticiones Semestre
AMABILIDAD	89.3%	96%	7%	1er Trimestre: 28 2º Trimestre: 27	55
AGILIDAD	67.9%	93%	25%		
CLARIDAD	78.6%	96%	17%		
RELACION SOLICITUD RESPUESTA	67.9%	93%	25%		
SATISFACCIÓN GENERAL PROMEDIO	76%	94%	18%		

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

Respecto a lo anterior, la muestra sobre las peticiones del semestre para la evaluación de la satisfacción en la respuesta a las PQRSD de la ART fue del 1.4% y se observa una mejora en el nivel de satisfacción en el segundo trimestre con respecto a los resultados del primer trimestre del 18%.

Al respecto se indagó al GIT de REC sobre si se habían implementado acciones por los resultados obtenidos en el primer trimestre sin embargo no se dio respuesta.

Se sugiere ampliar la muestra de encuestas considerando las peticiones del periodo; es preciso mencionar que, además, fortaleciendo el canal de PQRSD web permitiría realizar una caracterización más puntual de los usuarios y vincular la encuesta de satisfacción de manera virtual contra el recibo de respuesta. Adicionalmente, documentar las acciones de mejora a que haya lugar cuando se identifiquen bajos niveles de satisfacción y que disminuya de un periodo a otro.

Se sugiere que en los correos de respuesta generados al peticionario o en las respuestas se incluya el enlace para invitarlo a diligenciar la encuesta así como se observó en una petición de la muestra:

Ilustración 12

Si desea conocer el estado de su solicitud, puede consultarla en el módulo web de la Entidad con el número de radicado en el siguiente enlace:
<https://orfeoart.renovacionterritorio.gov.co/pqr3/consulta.php>.

De igual forma, lo invitamos a calificar la atención brindada por la ART, ingresando en este enlace: <https://forms.office.com/r/MJbc8K5M6t?origin=lprLink>

La ART le agradece haberse comunicado con nosotros y queda atenta a aclarar cualquier inquietud adicional relacionada con los temas de competencia de la Entidad a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico: enlaceciudadano@renovacionterritorio.gov.co
- Formulario: <https://orfeoart.renovacionterritorio.gov.co/pqr3/>



1
Agencia de Renovación del Territorio
 Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín (Pisos del 36 al 40)
 Bogotá, D.C. 110221

Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial

7.3. Ejecución de actividades de control del Mapa de Riesgos del Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía y Procedimiento PQRDS PD-RC-01 V3.

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 1er y 2º trimestre de las alertas generadas por el sistema a los responsables de las peticiones y los correos de seguimiento semanal enviados por el GIT REC; Se revisaron a partir de la muestra de peticiones respondidas fuera de términos con el fin de evidenciar la ejecución del control las siguientes:

- 20262400065402: Responsable GIT BAJO CAUCA NORDESTE ANTIOQUEÑO – Se encuentra alerta enviada por el GIT de REC a la DSCI en correo del 30 de abril de 2026

Ilustración 13

7/9/26, 11:13

Correo: ART Ciudadano - Outlook

 Outlook

Reporte de PQRSD en proceso GIT Bajo Cauca - Nordeste Antioqueño - Choco Y Urabá Antioqueño con corte a 29 de abril

Desde ART Ciudadano <ARTCiudadano@renovacionterritorio.gov.co>

Fecha Jue 30/04/2026 13:24

Para Silvia Patricia Ortiz Osorio <Silvia.Ortiz@renovacionterritorio.gov.co>; Luz Amparo Davila Moreno <Luz.Davila@renovacionterritorio.gov.co>; Leycer Palacios Mosquera <Leycer.Palacios@renovacionterritorio.gov.co>

CC Carolina Perez Munoz <Carolina.Perez@renovacionterritorio.gov.co>; Juliana Chamorro Gerena <Juliana.Chamorro@renovacionterritorio.gov.co>; ART Apartado <Apartado.Apoyo@renovacionterritorio.gov.co>; Edgar Humberto Palacios <Edgar.Palacios@renovacionterritorio.gov.co>; ART Medellín <Medellin.Apoyo@renovacionterritorio.gov.co>

Buenas tardes,

Estimados doctores,

Desde el GIT Relación Estado - Ciudadano me permito informarle que una vez revisada la información reportada por el aplicativo ORFEO el mismo reporta con corte a **29 de abril** las solicitudes correspondientes al **GIT REG Bajo Cauca - Nordeste Antioqueño - Choco Y Urabá Antioqueño**:

Fecha de ingreso	Radicado de Ingreso	Tipo de Petición	Fecha de vencimiento en términos de ley	Días	Regional o Grupo
28/04/2026	20262400065402	Petición de Informacion	13/05/2026	10	GIT BAJO CAUCA - NORDESTE ANTIO

Anotación: En el presente informe no se han tenido en cuenta los vencimientos de los números de radicado que tuvieron solicitud de ampliación de términos, en el último día hábil.

Se recomienda realizar las acciones pertinentes para contestar el mismo generando la respuesta desde el radicado de entrada y realizando el respectivo envío por correo certificado de acuerdo con el numeral 10 del procedimiento de GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES VR 07 "Una vez aprobada la respuesta y debidamente firmada por el director, subdirector, jefe de oficina o coordinador, se remite al peticionario junto con los anexos correspondientes. En el Sistema PQRSD la petición se marca para envío y se realiza la gestión de la respuesta al correo notificación@renovacionterritorio.gov.co, de acuerdo con las instrucciones del procedimiento Gestión de Comunicaciones Oficiales del GIT Servicios Administrativos"

Fuente: ONEDRIVE GIT REC

25

Programas de Desarrollo
con Enfoque Territorial

- 20262400026822: Responsable DSCI – Se encuentra alerta enviada por el GIT de REC a la DSCI en correo del viernes 13 de mayo de 2026 en anexo relacionada con todas las peticiones próximas a vencer.

Ilustración 14

 13032026_DSCI_1DE2.pdf biblioteca

 Outlook

Reporte de PQRSDF en proceso Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito con corte a 12 de marzo

Desde ART Ciudadano <ARTCiudadano@renovacionterritoio.gov.co>
Fecha Vie 13/03/2026 11:53 AM
Para Gloria Maria Miranda Espitia <Gloria.Miranda@renovacionterritoio.gov.co>
CC Juan Manuel Toro Zapata <Juan.Toro@renovacionterritoio.gov.co>; Carolina Nuñez Ariza <Carolina.Nunez@renovacionterritoio.gov.co>; Marcela Jineth Bareño Vargas <Marcela.Bareno@renovacionterritoio.gov.co>

1 archivo adjunto (207 KB)
2026Seguimiento_Derechos_de_Petición_DSCI.pdf;

Buenos días,

Estimada doctora [@Gloria Maria Miranda Espitia](#),

Desde el GIT Relación Estado - Ciudadano me permito informarle que una vez revisada la información reportada por el aplicativo ORFEO el mismo reporta con corte a 12 de marzo las solicitudes correspondientes a la **dirección de sustitución de cultivos de uso ilícito**:

PDF ADJUNTO (9 FOLIOS)

Nota: No conteste con copia a este correo, por favor, comuníquese con su enlace del GIT_Relación Estado - Ciudadano.

Anotación: En el presente informe no se han tenido en cuenta los vencimientos de los números de radicado que tuvieron solicitud de ampliación de términos, en el último día hábil.

Se recomienda realizar las acciones pertinentes para contestar el mismo generando la respuesta desde el radicado de entrada y realizando el respectivo envío por correo certificado de acuerdo con el numeral 10 del procedimiento de GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES VR 07 "Una vez aprobada la respuesta y debidamente firmada por el director, subdirector, jefe de oficina o coordinador, se remite al peticionario junto con los anexos correspondientes. En el Sistema PQRSDF la petición se marca para envío y se realiza la gestión de la respuesta al correo notificacion@renovacionterritoio.gov.co de acuerdo con las instrucciones del procedimiento Gestión de Comunicaciones Oficiales del GIT Servicios Administrativos".

Para tener en cuenta: El procedimiento de Gestión de Comunicaciones Oficiales del GIT Servicios Administrativos señala en su numeral 4. CONDICIONES GENERALES, 4.2. POLÍTICA DE OPERACIÓN que: **"Las dependencias deberán incluir en los tiempos de respuesta, los tiempos de notificación o de salida (oficios) desde correspondencia; para ello deberán remitir al correo electrónico notificacion@renovacionterritoio.gov.co la respuesta oficial a notificar como mínimo con un (1) día hábil de antelación previo al vencimiento de términos legales"**

Es preciso resaltar que la Dirección General, a través de Circular 9 del 29 de marzo de 2019, recordó lo estipulado en la Ley 1755 de 2015 (la cual regula el derecho constitucional de petición) que en su artículo 31 señala que **"La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario"**.

Radicación de PQRSDF

Soporte manejo SGD
ORFEO

Enlace GIT
Relación Estado - Ciudadano

24/02/2026	20262400026722	Derecho de Petición de Interes Particular	17/03/2026	15	Alerta inmediata
24/02/2026	20262400026762	Derecho de Petición de Interes Particular	17/03/2026	15	Alerta inmediata
24/02/2026	20262400026802	Derecho de Petición de Interes Particular	17/03/2026	15	Alerta inmediata
24/02/2026	20262400026822	Derecho de Petición de Interes Particular	17/03/2026	15	Alerta inmediata
24/02/2026	20262400026862	Derecho de Petición de Interes Particular	17/03/2026	15	Alerta inmediata

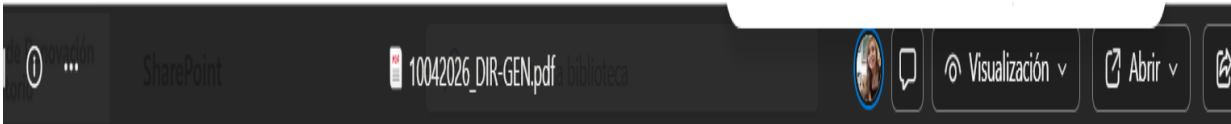
26

Programas de Desarrollo
con Enfoque Territorial

Fuente: ONEDRIVE [Plan de Trabajo GIT REC - Documentos - 5. Gestión de riesgos - Todos los documentos](#)

- 20262400047912: Responsable DIRECCIÓN GENERAL. Se encuentra alerta enviada por el GIT de REC a la DSCI en correo del 9 de abril de 2026:

Ilustración 15



Re: Reporte de PQRSO en proceso Dirección General con corte a 9 de abril

Desde ART Ciudadano <ARTCiudadano@renovacionteritorio.gov.co>

Fecha Vie 10/04/2026 11:32 AM

Para ART Ciudadano <ARTCiudadano@renovacionteritorio.gov.co>; Dirección General ART <DireccionGeneralART@renovacionteritorio.gov.co>

CC Liliana Gomez Cruz <liliana.gomez@renovacionteritorio.gov.co>; Suang Catherine Moreno Gutierrez <Suang.Moreno@renovacionteritorio.gov.co>; Jenny Lucila Holguin Villanueva <Jenny.Holgin@renovacionteritorio.gov.co>

Buenos días,

Dando alcance al correo anterior se envía información ajustada.

Fecha de ingreso	Radicado de Ingreso	Tipo de Petición	Fecha de vencimiento en términos de ley	Días	Regional o Grupo Interno de Trabajo	Vencimiento	Usuario Actual
25/03/2026	20262400045862	Petición de Información	10/04/2026	10	DIRECCIÓN GENERAL	Vence hoy	MARIA LILIANA GOMEZ CRUZ
30/03/2026	20262400047912	Peticiones entre Autoridades	15/04/2026	10	DIRECCIÓN GENERAL	Alerta inmediata	SUANG CATHERINE MORENO GUTIERREZ

De antemano gracias por su atención.

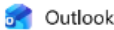

Agencia de Renovación
del Territorio

Alertas PQRSDF
GIT Relación Estado - Ciudadano
Teléfono: 4221030
Ext: 1929 - 1930 - 1931 - 1932 - 1936 - 1967
KR 7 32 24 Edificio San Martín
www.renovacionteritorio.gov.co

Fuente: ONEDRIVE [Plan de Trabajo GIT REC - Documentos - 5. Gestión de riesgos - Todos los documentos](#)

- 20262400010332: Responsable OFICINA DE PLANEACIÓN. Se encuentra alerta enviada por el GIT de REC a la DSCI en correo del 6 de febrero de 2026:

Ilustración 16



Reporte de PQRSDF - Oficina de planeacion, con corte a 06 de febrero del 2026.

Desde ART Ciudadano <ARTCiudadano@renovacionterritorio.gov.co>
 Fecha Vie 06/02/2026 04:52 PM
 Para Alvaro Perez Garces <Alvaro.PerezG@renovacionterritorio.gov.co>
 CC Marisol Rojas Sanabria <Marisol.Rojas@renovacionterritorio.gov.co>; Jhoan Sebastian Bucheli Erazo <Jhoan.Bucheli@renovacionterritorio.gov.co>

Buena tarde

Estimado @Alvaro Perez Garces

Desde el GIT Relación Estado - Ciudadano me permito informarle que una vez revisada la información reportada por el aplicativo ORFEO el mismo reporta con corte a 06 de febrero del 2026 las solicitudes correspondientes a la Oficina de Planeacion.

Fecha de ingreso	Radicado de Ingreso	Tipo de Petición	Fecha de vencimiento en términos de ley	Días	Regional o Grupo Interno de Trabajo	Vencimiento	Usuario Actual
20262400005422	21/01/2026	Derecho de Petición de Interes General	11/02/2026	15	Oficina de Planeacion	En terminos	Alvaro Perez Garces
20262400009142	28/01/2026	Peticiones entre Autoridades	11/02/2026	10	Oficina de Planeacion	En terminos	Alvaro Perez Garces
20262400010332	29/01/2026	Peticiones entre Autoridades	12/02/2026	10	Oficina de Planeacion	En terminos	Alvaro Perez Garces

Anotación: En el presente informe no se han tenido en cuenta los vencimientos de los números de radicado que tuvieron solicitud de ampliación de términos, en el ultimo día hábil.

Se recomienda realizar las acciones pertinentes para contestar el mismo generando la respuesta desde el radicado de entrada y realizando el respectivo envío por correo certificado de acuerdo con el numeral 10 del procedimiento de GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES VR 07 "Una vez aprobada la respuesta y debidamente firmada por el director, subdirector, jefe de oficina o coordinador, se remite al peticionario junto con los anexos correspondientes. En el Sistema PQRSDF la petición se marca para envío y se realiza la gestión de la respuesta al correo notificación@renovacionterritorio.gov.co, de acuerdo con las instrucciones del procedimiento Gestión de Comunicaciones Oficiales del GIT Servicios Administrativos".

Fuente: ONEDRIVE [Plan de Trabajo GIT REC - Documentos - 5. Gestión de riesgos - Todos los documentos](#)

Conclusión: 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.

Al respecto, las acciones generadas por el GIT REC consistieron en requerir a las dependencias la justificación de incumplimiento lo cual se describe en el control 2:

2. En caso de que se presenten respuestas a los PQRSDF 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

 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

memorando se reportan los vencimientos de los PQRSDF y su Justificación al ente disciplinador
Registros: Memorandos enviados a las dependencias y al ente disciplinador

Se revisa la ejecución del control con los radicados fuera de temimos tomados de la muestra así:

- 20262400065402: Se encuentra memorando enviado a la dependencia Radicado: 20261020002123 de fecha: 2026-08-24.
- 20262400026822: DSCI Se encuentra memorando enviado a la dependencia Radicado: 20266000045993 de fecha: 2026-08-06.
- 20262400047912: DG Se encuentra memorando enviado a la dependencia Radicado: 20261000056643 de fecha: 2026-08-20.
- 20262400010332: Se encuentra memorando enviado a la dependencia Radicado: 20262300031653 de fecha: 2026-04-30

Conclusión: Se encuentra que de parte del GIT REC se dio cumplimiento al control previo a reporte de Control Disciplinario, que menciona el envío de memorandos a las dependencias que incumplieron los términos de respuesta y por ende se materializó el riesgo 1 *"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"*

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:

1. *"La Coordinación y los servidores públicos del GIT de Relación Estado Ciudadano verificaran y evaluarán 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 pertinentes. Registro: Informes a las dependencias con las observaciones de los criterios incumplidos en la respuesta a las PQRSDF."*

Se observa en repositorio OneDrive del GIT de REC, registros de ejecución del control; se tienen informes trimestrales de validación del cumplimiento de criterios de lenguaje claro. En el primer trimestre de 2026 y para el segundo trimestre de 2026 se realizó la verificación del cumplimiento de los criterios de Lenguaje Claro sobre una muestra de 128 radicados de salida en cada periodo. Los informes generados se dan a conocer a las dependencias y en los mismos se han hecho los análisis y se presentan resultados conforme a los criterios establecidos para responder con lenguaje claro en un *Checklist construido con base en las orientaciones del Departamento Nacional de Planeación (DNP), el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y las buenas prácticas establecidas en la Guía de Lenguaje Claro de la entidad*. Que incluyen criterios de Contenido (4), Organización (1), Estilo (2), Palabras (1), Estructura del Mensaje (4), Formatos y ayudas (8).



En el informe del 2º trimestre de 2026, se concluye que “... se evidencia que las respuestas, en su mayoría, brindan información relevante, suficiente y orientada a resolver las necesidades de los peticionarios, lo que demuestra un compromiso institucional con la calidad en la atención y con el cumplimiento de los principios de eficacia, oportunidad y transparencia que orientan la gestión pública. No obstante, el ejercicio también permitió identificar oportunidades de mejora que deben ser atendidas para continuar fortaleciendo la experiencia de la ciudadanía.” ... “se recomienda fortalecer las estrategias institucionales de capacitación y sensibilización en Lenguaje Claro,” ... “se recomienda fortalecer las estrategias institucionales de capacitación y sensibilización en Lenguaje Claro ...Estas acciones permitirán reducir barreras de comprensión, mejorar la percepción del servicio y disminuir la necesidad de radicar solicitudes reiterativas por falta de claridad en las respuestas.”

Respecto a las actividades del Plan de Manejo se encuentran las evidencias de calendario de actividades y Tips de difusión de temas del GIT de REC en el primer semestre de 2026.

Para finalizar, este informe se socializo con el Coordinador del GIT de REC el 9 de septiembre de 2026 sobre el cual no se realizaron modificaciones de fondo que cambien el resultado.

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	Incumplimiento en la oportunidad de respuesta de las PQRDSF De las 3915 peticiones radicadas en la ART en el primer semestre de 2026, se respondieron 3885 en términos de Ley y 30 peticiones fuera de términos incumpliendo lo establecido en la Ley 1437 de 2011 art. 5 numeral 4, art. 7 numeral 6, art. 13, art. 14, con lo cual se materializó el Riesgo 1 del proceso de Relacionamiento con el Ciudadano; lo anterior, evidencia debilidades en los controles ejecutados por la Primera Línea de Defensa, que se pueden presentar por situaciones como: 1. No se tienen establecidos controles internos en las dependencias que de manera reiterada incumplen con la respuesta en términos, 2. Que las acciones de mejora implementadas no fueron efectivas, 3. Que no se asocian las respuestas a los radicados en debida forma en el aplicativo ORFEO (situación reiterativa que persiste a pesar de las acciones de segunda línea de defensa) y 4. Que no se implementa lo referido en el art. 14² de la Ley 1437 de 2011 en caso tal que la petición no pudiera resolverse dentro de los términos y de este modo evitar la materialización del riesgo que además dentro del periodo evaluado genero 27 Tutelas a la Entidad por falta de medidas de autocontrol en la primera línea de defensa para la atención a los términos de respuesta descritos en las normas.

² Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

 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

		Responsables: DSCI, DEEP, GIT Financiera, GIT Alto Patia Norte Del Cauca, GIT Bajo Cauca Nordeste Antioqueño Choco y Urabá Antioqueño, GIT Pacifico Frontera Nariñense, Oficina de Planeación, Oficina Jurídica, Servicios Administrativos, Subdirección de Infraestructura y Hábitat TH.
2	O	Se identificaron inconsistencias en el proceso de clasificación interna de las peticiones de acuerdo con la descripción y concepto de las tipologías especialmente en las clasificadas como reclamo, denuncia y queja. De la muestra se encontró lo mencionado en los siguientes radicados y las observaciones puntuales se describen en las tablas 9 y 10: • 20262300043732 • 20262400019572 • 20262400021222 La indebida clasificación de las solicitudes y respuesta con debilidades de fondo podría generar incumplimiento de la Ley 1755 de 2015, dado que en la normatividad cada tipología (denuncia, queja o reclamo) activas rutas de gestión, competencias y reservas legales distintas. Este error operacional podría exponer a la entidad a Acciones de Tutela por demoras en los reprocesos internos, o a materialización del riesgo 2 por gestionarlas de manera equivocada sin que se dé traslado oportuno a entes de control o a Control Disciplinario.

9. RECOMENDACIONES

- Teniendo en cuenta que no se cumple el porcentaje esperado del 100% de peticiones respondidas en términos normativos y que se presentaron 27 tutelas en el periodo evaluado, es necesario que en calidad de 2ª línea de defensa, el GIT de REC presente un análisis ejecutivo sobre el incumplimiento en las respuestas de las PQRDSF, enfocado en analizar el incumplimiento de términos en las PQRDSF, sus tendencias y alertas para conocimiento de la Alta Dirección y desde esta instancia se tomen las medidas necesarias para dar cumplimiento a la normatividad y evitar la materialización del riesgo así como posibles sanciones a la entidad. Con ello es pertinente sugerir la revisión de la función de aseguramiento a cargo del GIT de REC y los atributos determinados en el Mapa de Aseguramiento con una periodicidad mínima de dos veces al año.
- Se sugiere ampliar la muestra de encuestas considerando las peticiones del periodo; es preciso mencionar que, además, fortaleciendo el canal de PQRDSF web permitiría realizar una caracterización más puntual de los usuarios y vincular la encuesta de satisfacción de manera virtual contra el recibo de respuesta. Adicionalmente, documentar las acciones de mejora a que haya lugar cuando se identifiquen bajos niveles de satisfacción y que disminuya de un periodo a otro.
- Es pertinente profundizar en cuanto a la metodología de respuesta de estas tipologías para una adecuada clasificación y respuesta en términos de fondo de manera que se genere un nivel de satisfacción alto en los peticionarios, aun si no se documenta en el diligenciamiento de la encuesta; esto con el fin de evitar reprocesos y materialización del riesgo 2 del mapa de riesgos del proceso.
- Actualizar el video tutorial de registro de PQRDSF de la página web: <https://www.renovacionterritorio.gov.co/atencion-y-servicios-la-ciudadania/pgrsd> y documentos dispuestos como el diagnóstico de canales de atención, Informe de Caracterización de Usuarios y Caracterización Grupos de Valor y de Interés documentos que deben mantenerse actualizados en lo posible de manera anual considerando que, anualmente se requieren para la evaluación de políticas de MIPG en el aplicativo de FURAG y semestralmente dentro de los componentes de evaluación del Sistema de Control Interno para la evaluación institucional. Adicionalmente, estos documentos

 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

deberían ser fuente de información para la formulación de la estrategia de Servicio a la Ciudadanía, especialmente para analizar y plantear las acciones de fortalecimiento frente al uso de canales.

10. CONCLUSIONES

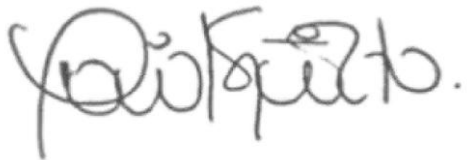
La ART mantiene en términos de oportunidad (respecto del segundo semestre de 2025) la respuesta en términos del 99% de las peticiones; De las 3915 peticiones allegadas a la ART en el primer semestre de 2026, se respondieron 3885 en términos oportunos de acuerdo a los criterios normativos y se respondieron fuera de términos 30 peticiones, que equivalen al 0.76%; es decir que, porcentualmente se mantiene el incumplimiento respecto del periodo anterior en el cual se respondieron fuera de términos 21 peticiones equivalentes al 0.79% resaltando que, en cantidad aumentó el número de peticiones respondidas fuera de término.

Si bien, se ejecutan las actividades de control establecidas en el Mapa de Riesgos, persiste el envío inoportuno de las respuestas de peticiones por parte de las dependencias responsables de las respuestas a los ciudadanos/peticionarios. Se siguen presentando situaciones operativas relacionadas con el envío y/o notificación o cierre adecuado en el aplicativo ORFEO, o que pese a las alertas del sistema y las generadas por el GIT de REC de tipo preventivo, no se realiza la respuesta por parte de los responsables dentro de los términos.

El GIT REC dio cumplimiento al control del envío de memorandos a las dependencias que incumplieron los términos de respuesta y que por ende se materializó el riesgo 1 *“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”*, sin embargo no se tiene certeza si se envía reporte al GIT de Control Disciplinario y si se han generado las acciones pertinentes para que persista el incumplimiento.

Se validó el uso de los canales dispuestos para dar respuesta a los peticionarios de la ART encontrando que el canal más utilizado por los peticionarios es el correo de enlace al ciudadano y que se requiere actualizar documentos dispuestos en el enlace de atención y servicios a la ciudadanía.

11. FIRMAS RESPONSABLES

Auditor:	Vo. Bo
	 Firmado digitalmente por MARLON SALOMON CONTRERAS TURBAY Fecha: 2026.09.11 14:39:03 -05'00'
NOMBRE: MARISOL GUTIERREZ HERNANDEZ CARGO: Contratista GITCI	NOMBRE: MARLON SALOMON CONTRERAS TURBAY CARGO: Coordinador GIT de Control Interno
FECHA DE INFORME:	8 de septiembre de 2026