	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 1 DE 19
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

**Informe Semestral de Atención al Ciudadano y
Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)**


Periodo: II Semestre 2021

1 julio a 31 de diciembre 2021

CÓDIGO DEL INFORME No. IL-05-22


DIRIGIDO A. director general, subdirectora, secretario general, directora Jurídica de Restitución, Oficina de Tecnologías de la Información.

28 de febrero del 2022

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 2 DE 19
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

Contenido

1.	OBJETIVO DEL INFORME.....	3
2.	ALCANCE.....	3
3.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	3
4.	METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN	4
5.	RESULTADO DEL ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	5
6.	RECOMENDACIONES	17
7.	CONCLUSIONES	18
8.	ANEXOS.....	19

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 3 DE 19
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

1. OBJETIVO DEL INFORME

Realizar seguimiento al trámite y atención de las peticiones, quejas y reclamos radicados en el último semestre de 2021 en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas, de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y demás normatividad vigente.

2. ALCANCE


El informe presenta el resultado de la verificación de responsabilidades como entidad pública frente a los derechos del ciudadano, en concordancia con la normatividad vigente. Se revisaron los siguientes aspectos:

- Atención y respuesta a solicitudes del ciudadano PQRSD por canales oficiales.
- Acceso a la Información (Página web).
- Implementación del Módulo PQRSD en el Sistema de Información STRATEGOS.

Adicionalmente se realiza la efectividad de las acciones del plan de mejora 920 relacionadas con la oportunidad de la atención a solicitudes PQRSD recibidas por diferentes canales de atención.

3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Ley 1755 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.
- Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1474 de 2011. Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. "...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...".
- Decreto 648 de 2017. Artículo 2.2.21.5.3 De las oficinas de control interno. Las Unidades u Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces desarrollarán su labor a través de los siguientes roles: liderazgo estratégico; enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, relación con entes externos de control.
- Decreto 648 de 2017. Artículo 2.2.21.4.7. Relación administrativa y estratégica del jefe de Control Interno o quien haga sus veces. El jefe de la oficina de control interno o quien haga sus veces dependerá administrativamente del organismo en donde ejerce su labor; por lo tanto, deberá cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad sus funciones y cumplir con las políticas de operación de la respectiva entidad.
Parágrafo 1°. Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal al representante legal de la entidad y al comité de coordinación de control interno y/o comité de auditoría y/o junta directiva, y deberán ser remitidos al nominador cuando éste lo requiera.
- Decreto 4801 de 2011. Por el cual se establece la estructura interna de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas.
- Resolución 00168 de 2017. Por la cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión, y se establecen los niveles de responsabilidad y autoridad.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 4 DE 19
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

- Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017. Modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Resolución 00538 de Julio de 2018. Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas y se deroga la Resolución 475 de 2013.
- Decreto 338 de 2019. Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía Servicio al ciudadano y racionalización de trámites en el marco del COVID-19. mayo 2020.
- Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo 2020. Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
- Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 7º. Deberes de las autoridades en la atención al público.
- Ley 2080 de 2021, por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo – Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción. Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades.
- Decreto 1081 de 2015. Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información.


4. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

La Oficina de Control Interno con el propósito de verificar el cumplimiento de la Unidad respecto de los derechos de los ciudadanos acorde con la normatividad vigente para el segundo semestre 2021, se realizaron procedimientos de auditoria clasificados como analíticos de los datos registrados en la base de PQRSDF y de inspección de la apropiación de las políticas de operación controladas por el Proceso Atención al Ciudadano y mecanismos de comunicación con el peticionario.

A continuación, se relacionan las fuentes de información para realizar seguimiento:

- Base formato xls. con las PQRSDF recibidas a la Unidad en el periodo evaluado, remitida por el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano dado que la consulta descargada no cuenta con la totalidad de las PQRSDF por cuanto persiste las incidencias de interoperabilidad entre el Módulo de Auditoria en STRATEGOS y el Gestor Documental DOCMA.
- Consulta la página web publicada en el Banner Atención al Ciudadano
- Resultados de las actividades de planificación reportadas por el Líder de Proceso y de Política de Atención a la Ciudadanía¹.
- Documentos Sistema Integrado de Planeación y Gestión del Proceso Atención al Ciudadano.
- Normatividad que regula el derecho de petición y demás normas aplicables en materia de atención al ciudadano.

¹ Resolución 146 de 2021. Artículo 11. Asignación de responsabilidades para la implementación de las políticas de gestión y desempeño Institucional.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 5 DE 19
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

5. RESULTADO DEL ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

A continuación, se presenta el resultado de la evaluación de los criterios relacionados con las responsabilidades como Unidad frente a los derechos del ciudadano.

5.1 Responsabilidad de la Unidad - Atención al ciudadano.


Criterio	Resultado de verificación Observación OCI																
<p>LEY 2080 de 2021. Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo – Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.</p> <p>Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades</p> <p>1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.</p> <p>Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público</p>	<p>La Unidad en aras de mantener al ciudadano informado respecto de los requisitos para acceder a diferentes servicios y conocer sus inquietudes y recomendaciones, habilita los siguientes canales de atención:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Canal</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Telefónica</td> <td>Línea Bogotá: 4 27 92 99 Línea Nacional gratuita: 018000124212 Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. PBX: 3 37 03 00 Extensiones 1550 – 1551 – 1552 - 1553</td> </tr> <tr> <td>Presencial</td> <td>Consultar el directorio general</td> </tr> <tr> <td>Buzón de Sugerencias</td> <td>Ubicados en los puntos de atención presencial en nivel central y territorial</td> </tr> <tr> <td>Canal Escrito</td> <td>Puntos de radicación. Corresponden a las ventanillas de radicación ubicadas en Nivel Central y Dirección Territorial.</td> </tr> <tr> <td>Correo electrónico</td> <td>Atención al Ciudadano atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co v.co</td> </tr> <tr> <td>Servicios de atención en línea</td> <td>Chat acceso a través de la página web Servicios de Atención en Línea - URT (restituciondetierras.gov.co)</td> </tr> <tr> <td>Sistema de Contacto y PQRSD</td> <td>Acceso a través de la página web de la Unidad Sistema de Contacto y PQRDs - URT (restituciondetierras.gov.co)</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Resolución 538 de 2018</p> <p>La Unidad dispone de correos electrónicos institucionales para recibir las notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@restituciondetierras.gov.co; y en lo relacionado con tutelas tutelas@restituciondetierras.gov.co.</p>	Canal	Descripción	Telefónica	Línea Bogotá: 4 27 92 99 Línea Nacional gratuita: 018000124212 Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. PBX: 3 37 03 00 Extensiones 1550 – 1551 – 1552 - 1553	Presencial	Consultar el directorio general	Buzón de Sugerencias	Ubicados en los puntos de atención presencial en nivel central y territorial	Canal Escrito	Puntos de radicación. Corresponden a las ventanillas de radicación ubicadas en Nivel Central y Dirección Territorial.	Correo electrónico	Atención al Ciudadano atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co v.co	Servicios de atención en línea	Chat acceso a través de la página web Servicios de Atención en Línea - URT (restituciondetierras.gov.co)	Sistema de Contacto y PQRSD	Acceso a través de la página web de la Unidad Sistema de Contacto y PQRDs - URT (restituciondetierras.gov.co)
Canal	Descripción																
Telefónica	Línea Bogotá: 4 27 92 99 Línea Nacional gratuita: 018000124212 Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. PBX: 3 37 03 00 Extensiones 1550 – 1551 – 1552 - 1553																
Presencial	Consultar el directorio general																
Buzón de Sugerencias	Ubicados en los puntos de atención presencial en nivel central y territorial																
Canal Escrito	Puntos de radicación. Corresponden a las ventanillas de radicación ubicadas en Nivel Central y Dirección Territorial.																
Correo electrónico	Atención al Ciudadano atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co v.co																
Servicios de atención en línea	Chat acceso a través de la página web Servicios de Atención en Línea - URT (restituciondetierras.gov.co)																
Sistema de Contacto y PQRSD	Acceso a través de la página web de la Unidad Sistema de Contacto y PQRDs - URT (restituciondetierras.gov.co)																
<p>Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p>	<p>La Carta de Trato Digno AC-ES-01, se encuentra disponible en cartelera física en los puntos de atención presencial y en la página web de la Unidad, versión 3 aprobada el 30 de</p>																




Criterio	Resultado de verificación Observación OCI
<p>ARTÍCULO 7º. Deberes de las autoridades en la atención al público</p> <p>5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.</p>	<p>septiembre 2021. Puede consultarlo la URL Carta de Trato Digno - URT (restituciondetierras.gov.co)</p> <p>El Grupo de atención y Servicio al Ciudadano socializa anualmente la actualización a los enlaces a nivel nacional y territorial (noviembre 2021)</p>
<p>LEY 1437 DE 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>ARTÍCULO 7º. Deberes de las autoridades en la atención al público.</p> <p>6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5º de este Código</p>	<p>El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, realiza la medición de la oportunidad en el traslado de las PQRSD a través del indicador de proceso <i>Codigo:AC-EC-02 Porcentaje de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD trasladadas oportunamente a las dependencias de nivel central o territorial para proyectar respuesta</i> cuyo resultado al cierre de la vigencia 2021 fue del 100%.</p>
<p>LEY 1437 DE 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público</p> <p>Ley 1474 de 2011. “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”</p> <p>ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.</p>	<p>La Unidad mediante la Resolución 00126 de 2019 o de Atención y Servicio al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General artículo 4, y en el artículo 6 se le asignan las funciones, que se listan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none">• Proyectar, orientar y coordinar planes y programas de Servicio al Ciudadano, con base en las políticas públicas, diagnósticos y las atribuciones respectivas del sector y de las entidades, en articulación con los planes y programas de la Entidad, enmarcado dentro del Modelo Integral de Planeación y Gestión - MIPG.• Proyectar, orientar, coordinar y hacer seguimiento a los Planes de acción del proceso de atención al ciudadano periódicamente, de acuerdo con los avances por indicador, de conformidad con las disposiciones institucionales, velando por el adecuado seguimiento y coordinación de las acciones.• Coordinar el procesamiento de la información del Servicio al Ciudadano con base en los criterios establecidos y sistemas de información institucionales o adoptados por la Unidad, así como la elaboración de informes y recomendaciones con base en los lineamientos normativos para el requerimiento de información.• Recibir, tramitar y valorar las peticiones, denuncias, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias que se alleguen a la Unidad a través de los diferentes canales de atención establecidos para ello.• Administrar el sistema de peticiones, quejas reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias, con el propósito de realizar un reparto adecuado por Dependencias del Nivel Central y Territoriales, así como una oportuna y



Criterio	Resultado de verificación Observación OCI
	<p>adecuada respuesta, de conformidad con las normas vigentes.</p> <ul style="list-style-type: none">• Proponer y gestionar mecanismos que permitan incrementar el uso de canales de atención para mejorar la interacción y participación con la Ciudadanía y Grupos de Interés.• Llevar registro actualizado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias que sean presentadas en la Unidad, mediante estrategias y herramientas adecuadas para la gestión.• Implementar estrategias y acciones para satisfacción de los intereses de la ciudadanía, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas.• Proponer proyectos pedagógicos o actividades tendientes a fortalecer la confianza de la ciudadanía en la Unidad, trabajando en coordinación con el área de Talento Humano en la construcción de una cultura de Atención y Servicio al ciudadano al Interior de la Entidad.• Generar periódicamente informes de ley, a solicitud interna y externa, así como reportes estadísticos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias presentadas, atendiendo normatividad pertinente.• Proyectar y mantener actualizados los documentos de calidad del proceso, tales como manuales, protocolos de atención, política de calidad, carta de trato digno, procedimientos para recibo de PQRS, de conformidad con las normas legales vigentes y lo dispuesto en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad.• Propender por un adecuado manejo del archivo documental del proceso de atención al ciudadano, de conformidad con las normas internas establecidas por la Unidad.• Apoyar el desarrollo e implantación del modelo de seguimiento y control que garantice las mediciones permanentes de calidad y oportunidad de los servicios en los diferentes canales de servicio al ciudadano.• Aplicar las herramientas de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control según las metas, indicadores y objetivos planteados por la Unidad.• Las demás que por la naturaleza del proceso involucrado sean asignadas por la Unidad.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 8 DE 19
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

Criterio	Resultado de verificación Observación OCI
<p>LEY 1437 DE 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>ARTÍCULO 7º. Deberes de las autoridades en la atención al público:</p> <p>...</p> <p>8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.</p>	<p>El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, por la situación sanitaria por el COVID-19 habilitó la atención virtual mediante chat y video llamada a través de la siguiente línea: Línea de Atención Chat WhatsApp – Video Llamada WhatsApp: 322 346 35 04. Incluyendo así en la actualización de canales virtuales de la Unidad.</p>
<p>Decreto 1081 de 2015. "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República."</p> <p>Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información.</p> <p>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</p>	<p>En el Informe de gestión de PQRSD disponible en la página web de la Unidad (Presentación de PowerPoint (restituciondetierras.gov.co)) en cumplimiento con lo establecido en el artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información, incluye variables como son Acceso a la información pública, PQRSD Recibidas por canal de atención, Peticiones Negadas de acuerdo con el Decreto 103 de 2015.</p> <p>Acorde con la observación presentada por la Oficina de Control Interno en el primer semestre 2021, el Grupo de Atención y servicio a al ciudadano actualizó la información en cumplimiento con lo establecido en el Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información del Decreto 1081 de 2015.</p>
<p>Ley 1474 de 2011. "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."</p> <p>ARTÍCULO 76. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios</p>	<p>La Unidad en la Página web en la sección de Sistema de Contacto y PQRSD donde expone respuesta a preguntas frecuentes de los grupos de interés, botón para registrar la petición, términos para atención de las PQRSD de acuerdo con su tipología. Esta información puede consultarse a través del enlace: Sistema de Contacto y PQRDs - URT (restituciondetierras.gov.co)</p> <p>La consulta del estado del trámite se encuentra dentro del Plan de Mejora 802, liderado por el Proceso Gestión TI. A la fecha se encuentra en revisión de parte del Proveedor ITS. Se incluye como recomendación respecto de la ejecución del cronograma de actividades.</p>

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 9 DE 19
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

5.2. Atención y respuesta a solicitudes del ciudadano PQRSDf por canales oficiales

5.2.1 Tipificación y medio de recepción de las PQRSDf

Durante el segundo semestre 2021, se registraron 16.182 PQRSDf.

Se recibieron en el periodo comprendido 1 Julio a 31 diciembre 2021 en nivel central el 23% (3.736) de las PQRSDf y en nivel territorial un 77 % (12.446); a través de los diferentes canales, como son Buzón de sugerencias (3), chat (5), correo electrónico (11.503), presencial (3.644), redes sociales (42), teléfono (112), y página web (873).

A continuación, en la Tabla 1, se presenta el número de PQRSDf recibidas por los canales de atención para el segundo semestre 2.021:

Tabla 1. Número de PQRSDf recibidas por canales de atención en el segundo semestre 2.021

Tipología	Canal de Atención							Total, de PQRSDf
	Buzón de sugerencia	Chat	Correo electrónico	Presencial	Redes sociales	Telefónico	Web	
DENUNCIA			1				1	2
ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS			1.711	388		1		2.100
PETICION	2	5	9.775	3.250	42	110	872	14.056
PETICIÓN GENERAL				1				1
QUEJA			11	2		1		14
RECLAMO			4	3				7
SUGERENCIA	1		1					2
Total, por canal de atención	3	5	11.503	3.644	42	112	873	16.182

De acuerdo con la información reportada, durante el segundo semestre 2021, se evidenció que las PQRSDf con tipología “Petición” recibió 14.056, “Organismos de control” 2.100, “queja” 14, “reclamo” 7, “denuncias” 2, y “sugerencias” 2. La distribución se presenta en el siguiente gráfico:


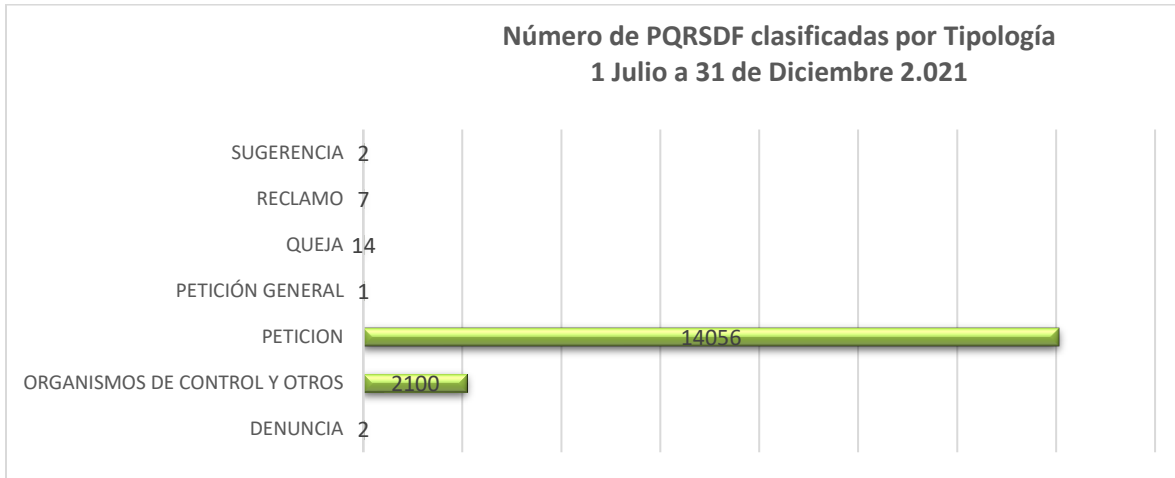
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 10 DE 19
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

Ilustración 1. Número de PQRSDf clasificadas por Tipología. 1 Julio a 31 de Diciembre 2.021



Las PQRSDf tipificadas como ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS, representan el 13% del total de peticiones recibidas durante el periodo evaluado, esta cifra equivale a 2.100 PQRSDf. A continuación, relaciona en la tabla 2 el detalle por ente de control.

Tabla 2. Numero de PQRSDf recibidas durante entes externos de control. Segundo semestre 2021

Nombre ente de control	Número de PQRSDf
CONGRESO DE LA REPÚBLICA	35
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	43
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	152
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	597
PERSONERÍA	109
PETICIÓN DE INFORMACIÓN ENTRE AUTORIDADES	1
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	1163
	2.100

5.2.2 Oportunidad de atención a la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDf)

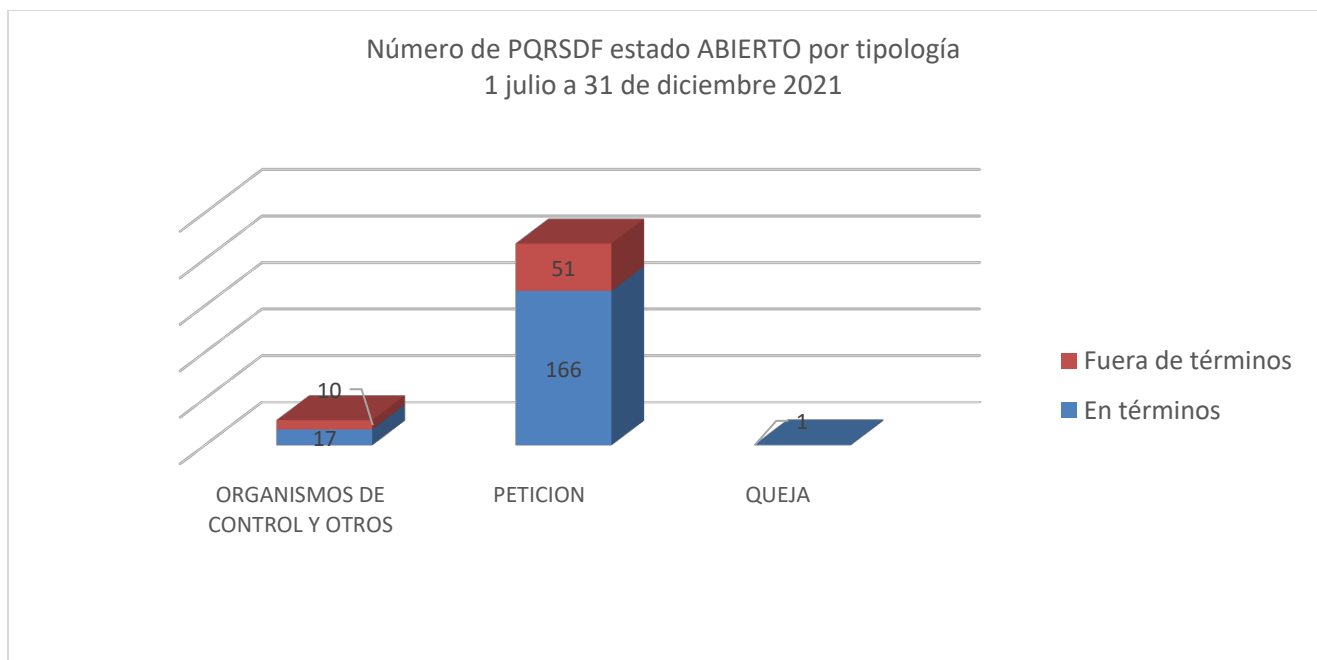
En la base de Excel enviada por el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano para el periodo 1 de julio a 31 de diciembre 2021 registra el ingreso de 16.182 PQRSDf a través de los canales de atención, de las cuales la Unidad gestionó respuesta en términos el 92.2%, como se detalla en la siguiente ilustración 1:


Ilustración 2. Porcentaje oportunidad de respuestas a las PQRSDf. Segundo semestre 2021.



A continuación, se describe el número de PQRSDf en estado ABIERTO y CERRADO, ilustrando las dependencias responsables de gestionar la respuesta de la solicitud. Ver Tabla 3 y Tabla 4.

Ilustración 3. Número de PQRSDf estado ABIERTO por tipología. Segundo semestre 2021.



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 12 DE 19
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

El número de PQRSDf en estado **ABIERTO** es **245**, distribuidas así:

- ✓ 61 PQRSDf se encuentran sin respuesta y el término de ley para generar respuesta en la URT se encuentra vencido. Las tipologías son petición 51 y organismos de control 10.
- ✓ 184 PQRSDf se encuentran sin respuesta sin embargo el término de ley para generar respuesta en la URT está en término. Las tipologías corresponden a queja 1, organismos de control 17, petición 166.

Las dependencias asignadas para gestionar las 61 PQRSDf que a 31 de diciembre se encontraban pendientes por respuesta a nivel central y territorial son los siguientes: Grupo de cumplimiento de órdenes judiciales y articulación institucional con 4 PQRSDf, Dirección Territorial Norte de Santander con 50 PQRSDf, Dirección Territorial Valle del Cauca y Magdalena Medio con 1 PQRSDf respectivamente, la Oficina Pereira con 4 PQRSDf y la Oficina de Bucaramanga con 1 PQRSDf. La distribución se presenta en la ilustración 2:

Ilustración 4. Número de PQRSDf ABIERTOS por dependencia sin respuesta fuera de los términos de Ley. Segundo semestre 2021.

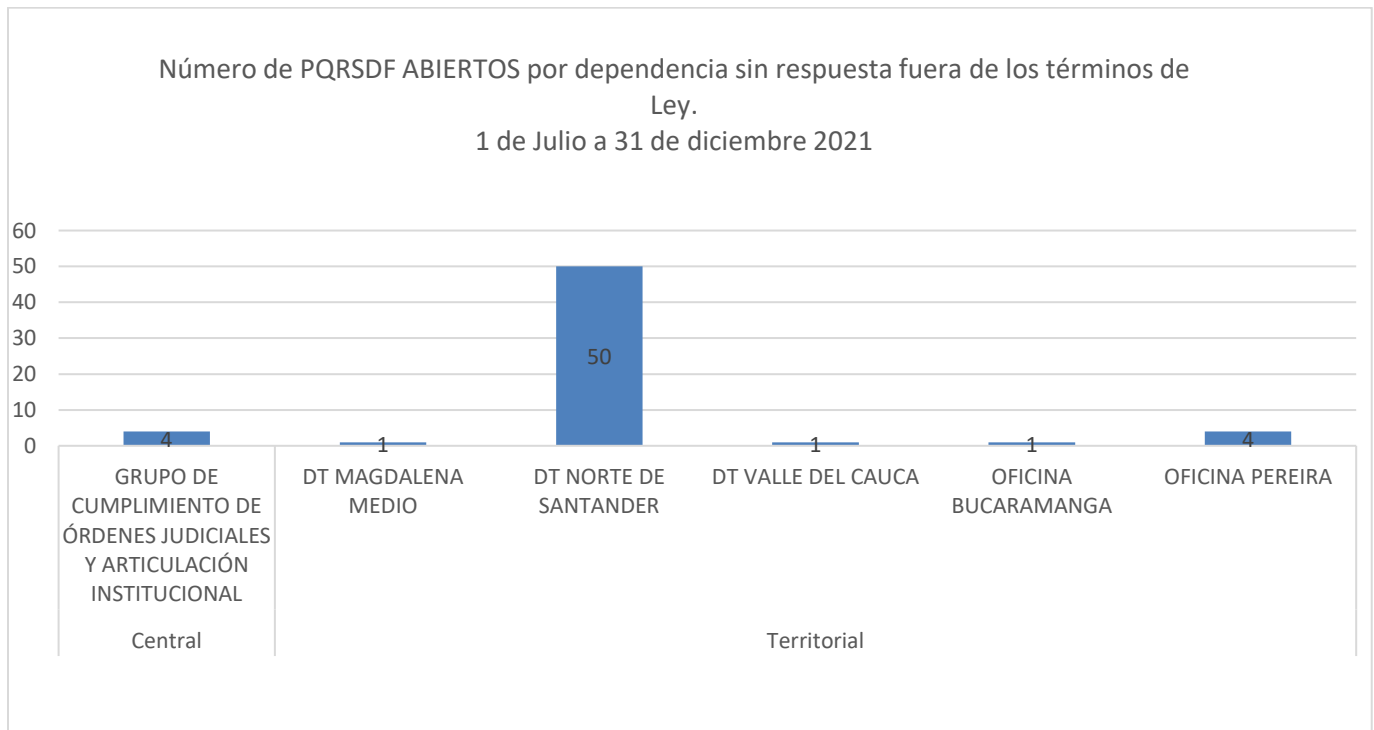
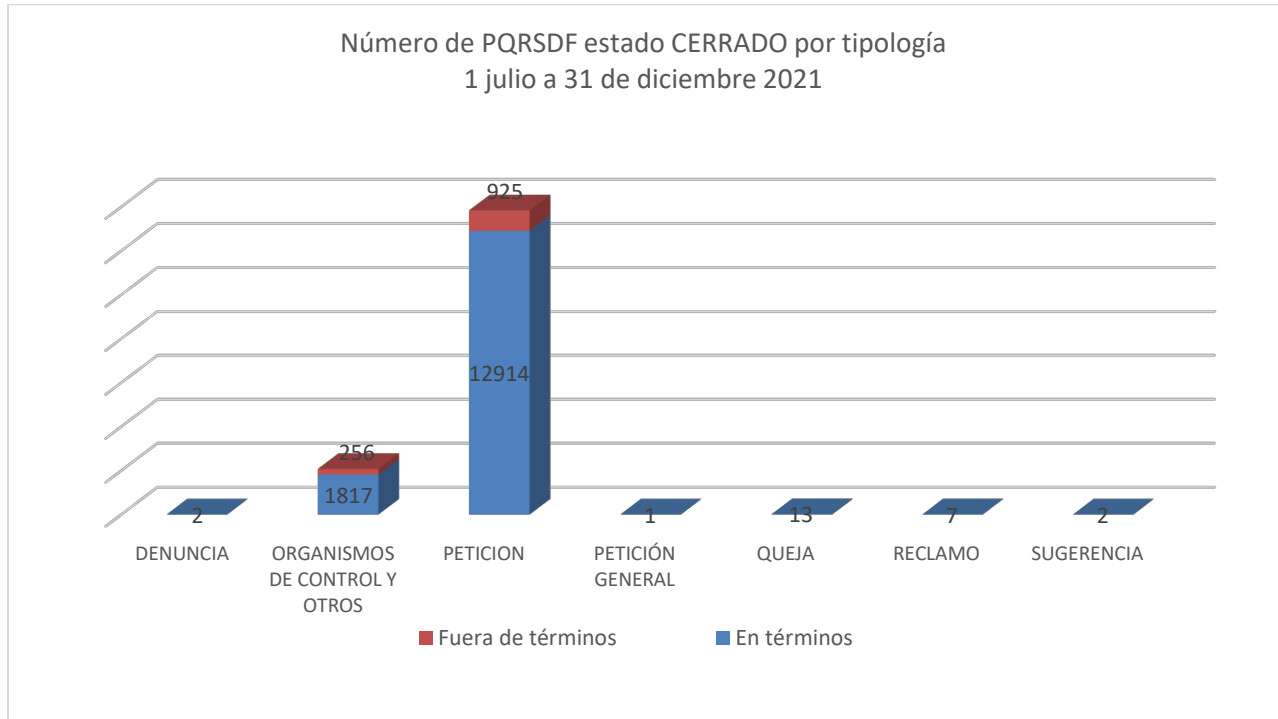


Ilustración 5. Número de PQRSDf estado CERRADO por tipología. Segundo semestre 2021.



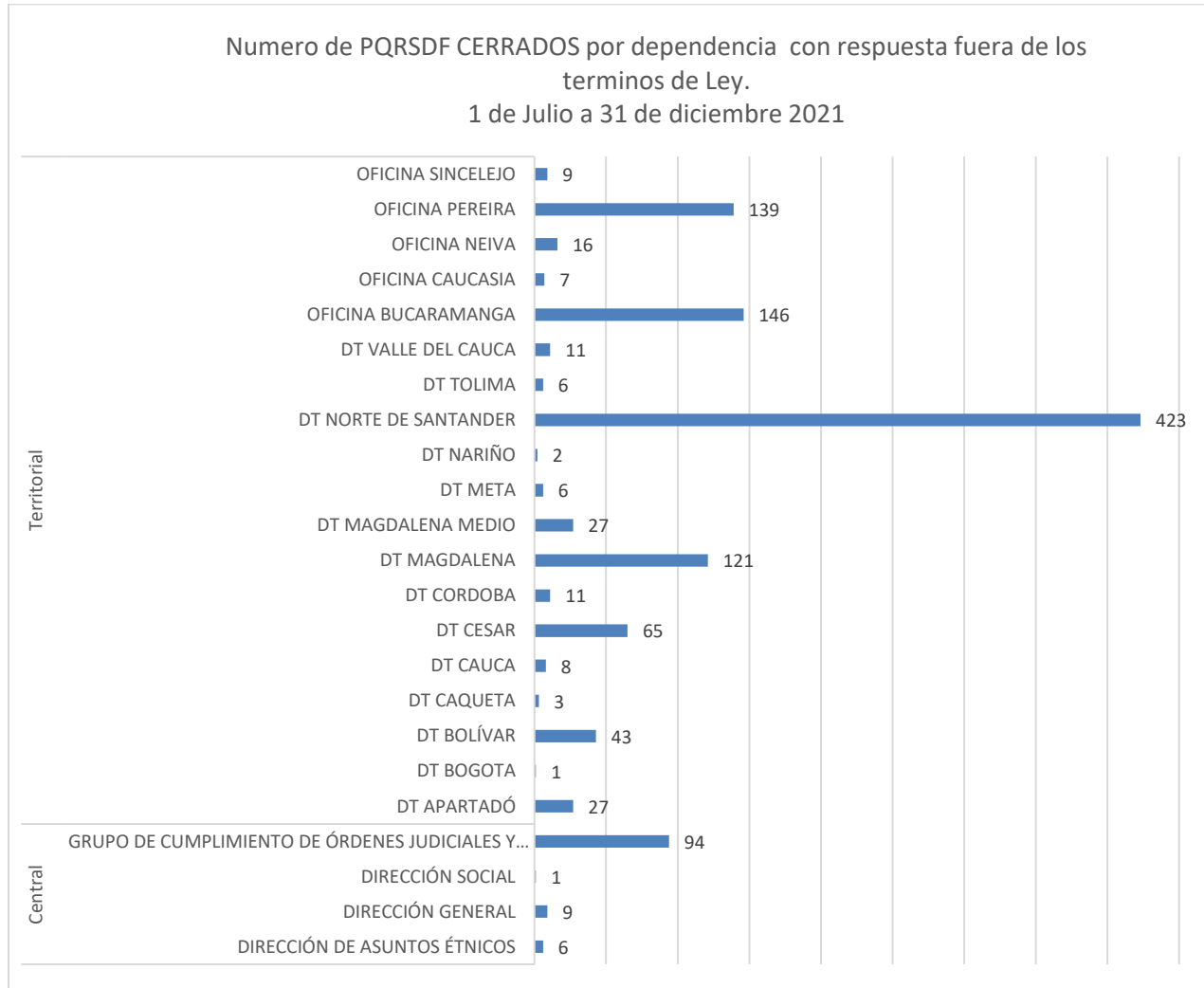
El número de PQRSDf en estado **CERRADO** es **15.937**, distribuidas así:

- ✓ 1.181 PQRSDf generaron respuesta fuera de término, tipificadas como: petición 925 y organismos de control 256.
- ✓ 14.756 PQRSDf se emite respuesta en términos de Ley, para las siguientes tipologías: denuncia 2, organismos de control 1.817, petición 12.914, petición general 1, queja 13, reclamo 7, y sugerencia 2.


Las 1.181 PQRS gestionadas fuera de los términos de nivel central y territorial, se relacionan aquellas que impactan el porcentaje de oportunidad de respuesta de las peticiones recibidas en la Unidad para el segundo semestre 2021, así: DT Norte de Santander 423 PQRSDf, Oficina de Bucaramanga 146 PQRSDf, Oficina de Pereira con 139 PQRSDf, Dirección territorial Magdalena 121 PQRSDf, Grupo de Cumplimiento de Ordenes con 95 PQRSDf y Dirección Territorial Cesar 65 PQRSDf.

En la ilustración 3, se detallan las dependencias de nivel central y territorial, con Número de PQRSDf CERRADOS fuera de los términos de Ley.

Ilustración 6. Numero de PQRSDF CERRADOS por dependencia con respuesta fuera de los términos de Ley. Segundo semestre 2021.



De otra parte, el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano continuó con la ejecución de los controles establecidos en el mapa de riesgos en aras de gestionar las causas identificadas respecto de la materialidad recurrente del riesgo de gestión “Posibilidad de Incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSDF” consolidando los mecanismos de seguimiento. Fue así como se emitieron alertas tempranas con periodicidad diaria, semanal y mensual, así como la comunicación directa de un colaborador del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano con cada dependencia de nivel central y territorial, con el propósito de validar las acciones tomadas frente a la gestión de estas.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 15 DE 19
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

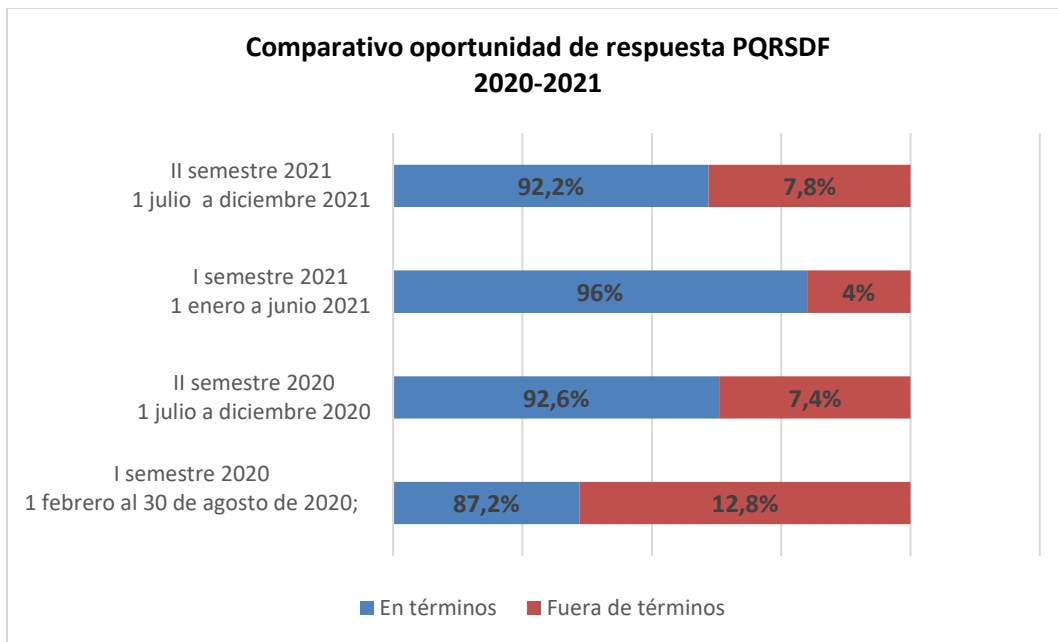
Teniendo en cuenta los resultados de la evaluación realizada al cumplimiento y atención de las peticiones quejas y reclamos radicados ante la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas para el segundo semestre 2022 comprendido entre el 1 julio al 31 de diciembre 2021 se materializa el riesgo de gestión siendo que la Unidad Incumple 7.8% en la oportunidad de respuesta de PQRSDF lo cual equivale a 1.242 PQRSDF de un total de 16.182.


5.2.3 Comparativo de atención a la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF)

La Unidad avanza en el fortalecimiento de equipos de trabajo a través de acciones de capacitación e implementación de seguimientos que han significado un aumento en la oportunidad de respuesta a las PQRSDF.

A continuación, se presenta la evolución de la gestión institucional relacionada por la oportunidad de respuesta de las PQRSDF. Ver ilustración 4

Ilustración 7. Comparativo oportunidad de respuesta PQRSDF. 2020-2021.



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 16 DE 19
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

5.3 Acciones de mejora relacionadas con la atención al ciudadano.

A continuación, se enuncian las acciones que desde el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano se adelantaron finalizando la vigencia 2021, en respuesta a la materialización del riesgo de gestión:


La Coordinadora del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano como Líder de Proceso, en cumplimiento de las funciones establecidas en la Resolución 126 de 2019, realiza el análisis estadístico de las PQRSDF recibidas en la Unidad y seguimiento a la oportunidad de respuesta a las mismas. De acuerdo con este análisis, formuló acciones de mejora que documentó en el Plan de Mejora 920, cuya fecha de ejecución inicio 18 de noviembre al 31 de enero 2022.

Las actividades del Plan de mejora N°920, contempló:

- Acciones inmediatas de corrección: Para catorce Direcciones Territoriales y dos dependencias de nivel central. El alcance fue adelantar un plan de choque para gestionar las PQRSDF que se encontraban pendientes de respuesta en la vigencia 2021².
- Actividades del plan de mejora: El Grupo Atención y Servicio al Ciudadano formalizó el despliegue de tres actividades alcance en dependencias cinco de nivel central y dieciocho oficinas y sedes en territorio. Se relacionan a continuación:
 - Socialización y evaluación sobre la normatividad que regula el derecho de petición a las dependencias y territoriales que presentan inoportunidad en las PQRSDF. A cargo del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.
 - Compromisos de dependencias y territoriales que presentan incumplimiento en la respuesta a PQRSDF para que no se siga presentando esa situación.
 - Establecer un Documento estrategia que contenga lo siguiente:
 - Inducción de las actividades asociadas teórico práctico de la gestión de PQRSDF.
 - Metodología de la organización interna para atender las PQRSDF en los tiempos establecidos por la ley.
 - Estrategia que permita garantizar la continuidad en el flujo de las PQRSDF.

La evaluación de la efectividad de las acciones del Plan de Mejora No. 920 que la Oficina de Control Interno adelanta, se realizará dos meses posterior a la finalización de la ejecución de las actividades. Esto con el fin de establecer si los colaboradores asignados para responder las PQRSDF en los términos establecidos en la ley 1755 de 2015, aplican los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión.

² No se visualizan los soportes de la gestión adelantada en ejecución de la corrección de las PQRSDF que se encontraban pendientes de respuestas cuyos términos de Ley, de parte de Grupo de Cumplimiento de órdenes judiciales y articulación institucional en el sistema de información STRATEGOS,

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 17 DE 19
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

5.4 Sistema de Información STRATEGOS

El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano reportó a la Oficina de Tecnologías de Información – OTI un total de diez inconsistencias que generó para el segundo semestre 2021 en el Módulo PQRSDF del Sistema de Información STRATEGOS. Estas fueron resueltas en un 90% por el Proveedor ITS SOLUCIONES ESTRATÉGICAS S.A.S.

Actualmente existe una incidencia se encuentra abierta, y refiere a la interoperabilidad entre DOCMA y STRATEGOS, lo que genera una revisión manual de los registros de las PQRSDF que recibió la Unidad en el primer semestre 2021. Por tanto, el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano debe validar manualmente el cruce de la información registrada en DOCMA Y STRATEGOS para garantizar completitud de estos.

6. RECOMENDACIONES


Como resultado del seguimiento realizado al trámite de las PQRSDF en la en la Unidad, la Oficina de Control Interno se permite efectuar las siguientes recomendaciones:

Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano

- Evaluar la oportunidad y conveniencia de actualizar el contenido del artículo 2 de la Resolución 538 de 2018 “Por la cual se regula el trámite interno de las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias, alineado con la POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA³ y la Carta del Trato Digno⁴ en lo que respecta a la estandarización del concepto “Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones – PQRSDF”. Adicionalmente, la Unidad habilitó la atención virtual mediante chat y video llamada, precisando que las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención o cualquier otro medio idóneo aprobado por la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas UAEGRD, entre ellos las redes sociales oficiales de la entidad.
- Actualizar en la página web la información de carta de trato digno, disponible en la página web <https://www.restituciondetierras.gov.co/carta-de-trato-digno>, el documento controlado AC-ES-01 se encuentra duplicado en versión 3 para las vigencias 2021 y 2022.
- Continuar con la formalización de estrategias que para gestionar las PQRSDF en los términos de la ley 1755 de 2015 de forma articulada con la Subdirección, Direcciones Técnicas y Direcciones territoriales. Lo anterior con el propósito de disminuir de acciones en contra de la Unidad como tutelas que pueden impactar de forma negativa la imagen institucional.
- Continuar con la ejecución de acciones de socialización a nivel nacional de las políticas de operación del Proceso Atención al Ciudadano y la importancia de generar respuesta a las PQRSDF en términos de ley y de fondo.
- Hasta tanto la inconsistencia de Modulo de PQRSDF en STRATEGOS y DOCMA no sea resuelta al 100%, continuar con la revisión y cruce de bases de datos que garantice la integridad de la información de PQRSDF que ingresan a la Unidad.
- Revisar la consistencia entre el objetivo y la meta establecida para el indicador de eficiencia establecido por el Proceso Atención al Ciudadano con código AC-EC-01 “Porcentaje de Peticiones, Quejas, Reclamos,

³ AC-MA-02 POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA versión 2 15 diciembre 2021

⁴ AC-ES-01 Carta de trato digno versión 3 agosto 30 de 2021

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PAGINA 18 DE 19
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-10
	INFORME Y/O REPORTE DE LEY Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2

Sugerencias y Denuncias - PQRSD atendidas por los diferentes canales de atención de la entidad en los términos de Ley". La meta debería precisar una oportunidad de respuesta a las PQRSD en los términos de Ley 1755 de 2015 lo cual equivale a un 100%. Así mismo, valorar si este indicador debe permanecer teniendo en cuenta que la Ley 1755 de 2015, no maneja excepciones ni rangos respecto de los términos para generar la respuesta.

- Se recomienda vigilar el uso no controlado de documentos que consoliden políticas de operación del proceso como lo es el "Manual de trámite de las PQRSD", soporte de la ejecución de la actividad denominada "Establecer un Documento estrategia" del Plan de Mejora 920. Esto podría generar impacto negativo el control de la información documentada⁵ del Proceso Atención al Ciudadano.

Oficina de Tecnologías de la Información

- Definir las actividades que refieren al análisis de causas e Incluir las actividades⁶ enmarcadas en el hallazgo⁷ presentado en el Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo con lo establecido en la Resolución 1519 de 2020. Lo anterior en el sentido de adicionar en el formulario de solicitudes de las PQRSD la tipología anónima.
- Evaluar la oportunidad de la ejecución de las actividades del Plan de Mejora 809, plan se encuentra en 92% de ejecución cuya fecha límite de ejecución venció el 15 de diciembre 2.021. Actualmente este plan contiene dos líneas de trabajo que a la fecha no cuentan ejecución al 100%. Estos son la primera, solución a la interoperabilidad en las aplicaciones que conectan los sistemas de información que administra las peticiones, quejas y reclamos de la Unidad el Módulo PQRSD en STRATEGOS y el Gestor Documental DOCMA. Y la segunda, corresponde a la producción del servicio Web que permita al ciudadano acceder a la información en tiempo real del estado de su PQRSD.

7. CONCLUSIONES

- La Unidad recibió 16.182 PQRSD en el segundo semestre 2021 realizando el trámite y atención en oportunidad de respuesta a 14.756 PQRSD que equivale a 92.2% de oportunidad.
- En el periodo evaluado se evidenció un Incumplimiento términos de Ley 1755 de 2015 para resolver las distintas modalidades de peticiones en un 7.2%, equivalente a 1.242 PQRSD.
- La Unidad consolida la herramienta que soporta la administración de las PQRSD, a través de mejoras anuales del Módulo de PQRSD en STARTEGOS para garantizar una óptima operación y calidad de la información institucional en materia de PQRSD.
- El Proceso Atención a la Ciudadanía mantiene información documentada como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad, lo cual permite visualizar la articulación de los procesos, alineado con las políticas de operación del Proceso Mejora Continua - Sistema Integrado de Planeación y Gestión SIPG⁸.

⁵ Trabajar por procesos. Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos. Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG – Versión. ISO 9001:2015 Numeral 7.5 Información Documentada.

⁶ Plan de Mejora 937

⁷ IL-22-01-H1: DEFICIENCIAS EN LA MEJORA DEL FORMULARIO DE PQRSD FRENTE A LAS SOLICITUDES DE FORMA ANÓNIMA. (Actividad 5.2.2. – Componente



8. ANEXOS

No aplica.



MIGUEL ÁNGEL AGUIAR DELGADILLO
Jefe de la Oficina de Control Interno (e)

Elaboró Adriana Marcela Cortés Díaz. Contratista. Oficina de Control Interno.
Revisó: Martha Delgado. Contratista. Oficina de Control Interno.