

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 1 de 16
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	01
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

RESPONSABLE (S) DEL PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Jaqueline Campos Rincón, Secretaria General	FECHA DEL REPORTE DEL HALLAZGO	28/05/2025
COPIA DEL REPORTE DIRIGIDO A	Magdalena Frías Cruz, Coordinadora Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía	HALLAZGO RECURRENTE	SI
AUDITOR(ES) RESPONSABLE(S)	Mahalia Natalie García Villa, Contratista rol líder de auditoría Carlos Alberto Quiñones Cárdenas, contratista rol auditor		

OBJETIVO(S) DEL PAPEL DEL TRABAJO

- 1) Informar al(los) responsable(s) de la(s) unidad(es) auditada(s) acerca de los hallazgos identificados en el transcurso de la auditoría.
2) Recibir la retroalimentación por parte del(los) responsable(s) de la(s) unidad(es) auditada(s) frente a las situaciones evidenciadas para determinar si estas se mantienen en firme.

ESPACIO EXCLUSIVO PARA EL AUDITOR

TÍTULO DEL HALLAZGO

Debilidades en la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) interpuestas en la entidad

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN EVIDENCIADA

En virtud de lo establecido en el Procedimiento de “Atención a PQRSD” (código AC-PR-01), así como las disposiciones normativas que regulan la atención de las diferentes solicitudes radicadas en la Entidad, el equipo auditor evaluó el cumplimiento de los diferentes lineamientos normativos y procedimentales aplicables, para lo cual se seleccionó una muestra de (145) PQRSD radicadas en la UAEGRTD en las vigencias 2024 y 2025, cuya responsabilidad de gestión recaía en las doce (12) sedes que fueron objeto de visita en el marco de la auditoría, identificando lo siguiente:

1. Inconsistencia en la fecha de radicación de PQRSD

Se identificaron 52 casos de PQRSD (36% de la muestra), en donde la fecha de radicación de PQRSD en el sistema de gestión documental - Orfeo fue posterior a la fecha de recepción del documento al interior de la Entidad, lo cual se considera un riesgo que impacta los términos legales dispuestos para su gestión oportuna:

Tabla No. 1. Casos de retraso en la Radicación de la PQRSD en Orfeo

No.	Radocado de entrada PQRSD	Canal	Fecha Radicado Entrada Según Solicitud	Fecha Radicado Entrada Según ORFEO	Días Hábiles de Diferencia Fecha Radicación
1	202430050107552	Correo Electrónico	19/02/2024	20/02/2024	1
2	202430050626942	Correo Electrónico	13/08/2024	14/08/2024	1
3	202430050008762	Correo Electrónico	11/01/2024	12/01/2024	1
4	202430050062722	Correo Electrónico	5/02/2024	6/02/2024	1



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

Página 2 de 16

PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

CÓDIGO: CI-FO-34

REPORTE DE HALLAZGOS

VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	01
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

5	202430050032022	Correo Electrónico	24/01/2024	25/01/2024	1
6	202430050818842	Correo Electrónico	15/10/2024	16/10/2024	1
7	202430050363682	Correo Electrónico	15/05/2024	17/05/2024	2
8	202430050505242	Correo Electrónico	2/07/2024	4/07/2024	2
9	202430050570252	Correo Electrónico	23/07/2024	25/07/2024	2
10	202430051018532	Correo Electrónico	20/12/2024	23/12/2024	1
11	202430050679582	Correo Electrónico	30/08/2024	2/09/2024	1
12	202430050517782	Correo Electrónico	4/07/2024	8/07/2024	2
13	202430050956032	Correo Electrónico	28/11/2024	2/12/2024	2
14	202430050791622	Correo Electrónico	03/10/2024	07/10/2024	2
15	202430050831112	Correo Electrónico	17/10/2024	21/10/2024	2
16	202430050183402	Correo Electrónico	8/03/2024	12/03/2024	2
17	202430050112822	Correo Electrónico	15/02/2024	22/02/2024	5
18	202430050492852	Correo Electrónico	22/06/2024	28/06/2024	4
19	202430050023552	Correo Electrónico	19/01/2024	22/01/2024	3
20	202430050914472	Correo Electrónico	15/11/2024	18/11/2024	3
21	202430050129402	Correo Electrónico	23/02/2024	26/02/2024	3
22	202430050588632	Correo Electrónico	30/07/2024	31/07/2024	1
23	202430050110002	Correo Electrónico	15/02/2024	21/02/2024	6
24	202430050083022	Correo Electrónico	7/02/2024	7/02/2024	6
25	202430050061782	Correo Electrónico	30/01/2024	5/02/2024	5
26	202430050050742	Correo Electrónico	30/01/2024	31/01/2024	1
27	202422200683382	Correo Físico	2/09/2024	3/09/2024	1
28	202430050376532	Correo Electrónico	21/05/2024	22/05/2024	1
29	202430050599712	Correo Electrónico	2/08/2024	5/08/2024	3
30	202430050592622	Correo Electrónico	30/07/2024	1/08/2024	2
31	202430050025292	Correo Electrónico	22/01/2024	23/01/2024	1
32	202430050934732	Correo Electrónico	21/11/2024	22/11/2024	1
33	202430050023552	Correo Electrónico	19/01/2024	22/01/2024	3
34	202430050696182	Correo Electrónico	5/09/2024	6/09/2024	1
35	202430050288502	Correo Electrónico	18/04/2024	22/04/2024	2
36	202430050007452	Correo Electrónico	10/01/2024	12/01/2024	2
37	202430050097292	Correo Electrónico	15/02/2024	19/02/2024	2
38	202430050790662	Correo Electrónico	4/10/2024	7/10/2024	1
39	202430050028712	Correo Electrónico	19/01/2024	24/01/2024	3
40	202430050272762	Correo Electrónico	15/04/2024	16/04/2024	1
41	202430050061732	Correo Electrónico	30/01/2024	5/02/2024	4
42	202430050739492	Correo Electrónico	16/09/2024	20/09/2024	4
43	202430050529012	Correo Electrónico	10/07/2024	11/07/2024	1
44	202430050725582	Correo Electrónico	13/09/2024	16/09/2024	1

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 3 de 16
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	01
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

45	202430050732132	Correo Electrónico	13/09/2024	18/09/2024	3
46	202430050832442	Correo Electrónico	18/10/2024	21/10/2024	1
47	202430050136872	Correo Electrónico	26/02/2024	27/02/2024	1
48	202430050098622	Correo Electrónico	16/02/2024	19/02/2024	3
49	202430050348182	Correo Electrónico	10/05/2024	14/05/2024	4
50	202430050287222	Correo Electrónico	19/04/2024	22/04/2024	3
51	202430050059702	Correo Electrónico	30/01/2024	5/02/2024	6
52	202430050583402	Correo Electrónico	29/07/2024	30/07/2024	1

Fuente: construcción propia del equipo auditor

2. Extemporaneidad en los términos normativos establecidos para el trámite de PQRSD.

Resultado de la revisión realizada, la Oficina de Control Interno observó que 41 radicados correspondientes al (28%) de la muestra, no fueron tramitados en los términos normativos, evidenciando debilidades en los controles internos para su gestión, los cuales se encuentran discriminados de la siguiente forma:

Nota: el cálculo se realizó con la fecha de radicación en Orfeo.

2.1. Treinta y tres (33) PQRSD sobre las cuales, al validar el soporte de notificación de entrega efectiva de la respuesta, se superó los términos normativos para su trámite:

Tabla No. 2. Casos de PQRSD tramitadas fuera de términos.

No.	Número Radicado de Entrada PQRSD	Fecha de Radicación Entrada en Orfeo	Fecha de la Solicitud identificada por la OCI	Término de Respuesta identificado por la OCI	Número Radicado de Respuesta	Fecha de Radicado Respuesta Según ORFEO	Fecha de Entrega Efectiva de Respuesta	Días Hábiles de emisión de respuesta	Días Hábiles de Entrega Efectiva de Respuesta
1	202430050107552	20/02/2024	19/02/2024	15	202422900489961	13/06/2024	17/06/2024	75	77
2	202430050148902	29/02/2024	29/02/2024	15	202422800433911	29/05/2024	5/06/2024	59	63
3	202430050213722	21/03/2024	21/03/2024	15	202422800435811	29/05/2024	5/06/2024	44	48
4	202430050293022	23/04/2024	23/04/2024	15	202422900395691	20/05/2024	6/06/2024	17	29
5	202430050349272	14/05/2024	14/05/2024	15	202422200596621	11/07/2024	31/07/2024	39	53
6	202430050360772	16/05/2024	16/05/2024	15	202422200764251	27/08/2024	29/08/2024	68	70
7	202430060408672	31/05/2024	31/05/2024	15	202422900580621	9/07/2024	10/07/2024	24	25
8	202430050413642	4/06/2024	31/05/2024	15	202422900580561	9/07/2024	9/07/2024	23	23
9	202430050445342	14/06/2024	13/06/2024	15	202422300568401	4/07/2024	10/07/2024	13	17
10	202422300478692	25/06/2024	25/06/2024	15	202422300618481	17/07/2024	18/07/2024	15	16

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 4 de 16
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información:
Publica
Reservada
Clasificada

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	01
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

11	202430050485332	26/06/2024	26/06/2024	15	202416000955121	15/10/2024	17/10/2024	22	24
12	202423200508592	4/07/2024	4/07/2024	15	202422901115901	26/11/2024	29/11/2024	98	101
13	202430050517782	8/07/2024	4/07/2024	15	202422900891961	26/09/2024	24/10/2024	56	75
14	202430050517282	8/07/2024	8/07/2024	15	202423000668381	31/07/2024	1/08/2024	17	18
15	202430050546262	17/07/2024	17/07/2024	15	202422900763121	27/08/2024	30/08/2024	27	30
16	202430050575162	26/07/2024	25/07/2024	15	202422901111311	25/11/2024	28/11/2024	81	84
17	202430050588632	31/07/2024	30/07/2024	15	202422800716701	14/08/2024	2/09/2024	9	21
18	202430050592622	1/08/2024	30/07/2024	15	202423000970701	18/10/2024	18/10/2024	53	53
19	202422200597242	2/08/2024	2/08/2024	15	202422200936801	9/10/2024	20/11/2024	46	73
20	202430050620902	12/08/2024	12/08/2024	15	202422800824891	11/09/2024	17/09/2024	21	25
21	202423000652852	22/08/2024	22/08/2024	15	202423000914961	3/10/2024	7/10/2024	30	32
22	202422200683382	3/09/2024	2/09/2024	15	202422200981351	22/10/2024	17/12/2024	34	72
23	202421600712432	12/09/2024	12/09/2024	15	202421600920901	4/10/2024	8/10/2024	16	18
24	202422200714452	12/09/2024	12/09/2024	15	202422201187941	17/12/2024	19/12/2024	65	67
25	202422200718332	13/09/2024	13/09/2024	15	202422201189611	17/12/2024	19/12/2024	64	66
26	202430050725582	16/09/2024	13/09/2024	15	202423300917941- 202423301081981	4/10/2024 18/11/2024	7/10/2024 20/11/2024	15 42	16 44
27	202422200728862	17/09/2024	17/09/2024	15	202422200917081	4/10/2024	11/10/2024	13	18
28	202423300778352	1/10/2024	1/10/2024	15	202423001161561	10/12/2024	11/12/2024	47	48
28	202430050818842	16/10/2024	15/10/2024	15	202421601071471	14/11/2024	15/11/2024	19	20
30	202430060844492	23/10/2024	23/10/2024	15	202423001158611	9/12/2024	11/12/2024	31	33
31	202422300853672	25/10/2024	25/10/2024	15	202422901218031	28/12/2024	2/01/2025	42	45
32	202430050914472	18/11/2024	15/11/2024	15	202423001158361	9/12/2024	11/12/2024	15	17
33	202430051018532	23/12/2024	20/12/2024	15	202522900088691	17/02/2025	20/02/2025	37	40

Fuente: Elaboración propia

2.2. Ocho (8) PQRSD sobre las cuales no se observó en el Sistema de Gestión Documental (ORFEO el soporte que acreditara la entrega efectiva al peticionario, no obstante, la fecha de generación del radicado en el sistema superaba los términos legales para su atención:

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	01
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

Tabla No. 3. Casos de PQRSD tramitadas fuera de términos sin soporte de entrega de respuesta

No.	Número Radicado de Entrada PQRS	Fecha de Radicación Entrada en Orfeo	Fecha de la Solicitud identificada por la OCI	Término de Respuesta identificado por la OCI	Número Radicado de Respuesta	Fecha de Radicado Respuesta Según ORFEO	Fecha de Entrega Efectiva de Respuesta	Días Hábiles de emisión de respuesta	Días Hábiles de Entrega Efectiva de Respuesta
1	202422200046152	30/01/2024	30/01/2024	15	202422200124301-202422200149801	29/02/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	22	No aplica
2	202430050050742	31/01/2024	30/01/2024	15	202422200102011	22/02/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	16	No aplica
3	202430050061732	5/02/2024	30/01/2024	15	202421100255921	10/04/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	44	No aplica
4	202422200100412	19/02/2024	19/02/2024	15	202422200243621	8/04/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	32	No aplica
5	202430050155252	4/03/2024	3/03/2024	15	202423300216361	27/03/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	16	No aplica
6	202430050170382	7/03/2024	7/03/2024	15	202421100260551	11/04/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	22	No aplica
7	202430050303852	25/04/2024	25/04/2024	15	202421100340781-202421100423721-202421100424071	27/05/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	20	No aplica
8	202430050599712	5/08/2024	2/08/2024	N/A	202422201012311	29/10/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	58	No aplica

Fuente: Elaboración propia

2.3. Por otra parte, frente a diecinueve (19) PQRS, no fue posible concluir sobre su oportunidad, dado que no se dispuso del soporte que evidenciara la fecha de entrega efectiva de la respuesta al peticionario:

Tabla No. 4. Casos de PQRS frente a las cuales no se logró concluir frente a su oportunidad

No.	Número Radicado de Entrada PQRS	Fecha de Radicación Entrada en Orfeo	Fecha de la Solicitud identificada por la OCI	Término de Respuesta identificado por la OCI	Número Radicado de Respuesta	Fecha de Radicado Respuesta Según ORFEO	Fecha de Entrega Efectiva de Respuesta	Días Hábiles de emisión de respuesta	Días Hábiles de Entrega Efectiva de Respuesta
1	202421300005872	11/01/2024	11/01/2024	15	202422800013701	22/01/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	7	No aplica
2	202430050023552	22/01/2024	19/01/2024	15	202423000041961	2/02/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	9	No aplica
3	202430050025292	23/01/2024	22/01/2024	15	202423000020531	24/01/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	1	No aplica

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	01
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

4	202420500033982	25/01/2024	25/01/2024	15	202422800048371	5/02/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	7	No aplica
5	202412000033532	25/01/2024	25/01/2024	15	202422800057951	8/02/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	10	No aplica
6	202430050049702	31/01/2024	30/01/2024	15	202423000044101	4/02/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	3	No aplica
7	202430050061782	5/02/2024	30/01/2024	15	202422800047561	5/02/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	0	No aplica
8	202430050077832	12/02/2024	9/02/2024	15	202422300102631	23/02/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	9	No aplica
9	202430050083022	13/02/2024	7/02/2024	15	202422800136501	4/03/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	15	No aplica
10	202430050110002	21/02/2024	15/02/2024	15	202422800124291- 202422800127311	29/02/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	6	No aplica
11	202430050129402	26/02/2024	23/02/2024	15	202422800123761	29/02/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	3	No aplica
12	202430050143722	28/02/2024	28/02/2024	15	202423000176151	14/03/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	12	No aplica
13	202430050184212	12/03/2024	12/03/2024	15	202423000171431	13/03/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	1	No aplica
14	202430050227142	1/04/2024	1/04/2024	15	202422300277141	15/04/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	10	No aplica
15	202430050288502	22/04/2024	18/04/2024	15	202422300347201	6/05/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	9	No aplica
16	202430050313732	29/04/2024	29/04/2024	15	202422300381441	15/05/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	15	No aplica
17	202430050376532	22/05/2024	21/05/2024	15	202422200491161	13/06/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	15	No aplica
18	202430060467382	20/06/2024	20/06/2024	15	202422300573121	5/07/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	10	No aplica
19	202430050957532	2/12/2024	2/12/2024	15	202422301183121	16/12/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	10	No aplica

Fuente: Elaboración propia

3. Existencia de PQRS sin evidencia de respuesta

Se identificaron tres (3) casos de PQRSDF (2% de la muestra), para los cuales no se evidenció la emisión de respuesta y se encontraban por fuera de término para su trámite:

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	01
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

Tabla No. 3. Relación de PQRSDF para los que no se evidenció respuesta asociada en Orfeo.			
No.	Radicado de entrada PQRSDF	Fecha de radicación en Orfeo	Fecha de corte de la revisión
1	202430050483092	26/06/2024	11/04/2025
2	202430050059952	05/02/2024	13/04/2025
3	202430050223102	26/03/2024	15/04/2025

Fuente: construcción propia del equipo auditor.

Frente a lo expuesto en el presente hallazgo, es preciso señalar que en el marco de la auditoría se realizó visita a las doce (12) sedes de la Entidad para practicar pruebas de auditoría, se indagó frente a las herramientas y/o mecanismos de control con que se contaban para gestionar las PQRSDF, obteniendo como respuesta lo que se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla No. 5. Herramientas o mecanismos de control para la gestión PQRSDF en las Oficinas Adscritas y Direcciones Territoriales auditadas.

Herramientas o mecanismos de control para la gestión de PQRSDF		Nivel Central	Apartadó	Antioquia	Bogotá	Bucaramanga	Cartagena	Valle DC Cali	Córdoba	Meta	Norte de Santander	Pereira	Sincelejo	Valledupar
1	Reporte de estado de las PQRSDF por el Nivel Central y Territorial a la Secretaría General, con copia a la Subdirección General, Dirección Jurídica e Restitución y Control Interno Disciplinario.	✓												
2	Alertas o notificaciones de ORFEO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	Correos con alertas diarias y semanales casos por vencer (enviados desde Nivel Central)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	Plan de choque definido desde Nivel Central	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	Matriz de seguimiento y control de PQRSDF	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	Protocolo / correos para redireccionamientos PQRSDF	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	Matriz de meta y planeación		✓								✓			
8	Reuniones de Seguimiento y trámite de respuesta a PQRSDF	✓						✓						
9	Matriz de atención de llamadas telefónicas			✓		✓				✓		✓	✓	✓
10	Matriz de Atención presencial			✓		✓	✓			✓		✓	✓	✓
11	Matriz Judicial					✓			✓			✓		

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 8 de 16
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información:
Publica
Reservada
Clasificada

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	01
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

12	Planilla de atención al ciudadano				✓				✓					
13	Matriz de casos prioritarios e impulsos procesales								✓					
14	Matriz de impulsos administrativos								✓			✓		
15	Matriz de control individual de atención								✓					
16	Lineamientos propios del director(a) territorial			✓		✓						✓	✓	
17	Emisión de respuesta por desistimiento tácito del usuario, con el fin de formalizar el cierre de respuesta.										✓			
18	Correos al Nivel Central, con la finalidad que se haga cierres efectivos.			✓							✓	✓	✓	
19	Incluir apoyo en PQRSDF y Tutelas en la Concertación de compromisos funcionales de la evaluación del servidor										✓			
20	Correos de la Territorial al nivel central donde se devuelve el radicado por no competencia de la DT							✓						
21	Planilla de Reparto de asignación de PQRSDF manejada desde la Dirección Territorial para la distribución de PQRSDF							✓						
2	Informe de oportunidad de respuesta, indicadores, y techos y dimensiones.				✓									

Fuente: Construcción propia del equipo auditor a partir de las actas de reunión en las Oficinas Adscritas y Direcciones Territoriales

En virtud de lo anterior, se evidenciaron diferentes alternativas que se aplican de manera transversal en todas las sedes, así como también se han desarrollado o ajustado herramientas propias para complementar los mecanismos establecidos por el Nivel Central, en procura de fortalecer sus procesos de seguimiento, no obstante, se concluye que los mismos no son suficientes o no generan el resultado esperado frente a minimizar la cantidad de PQRSDF que se atienden de manera extemporánea, razón por la cual se considera necesario llevar a cabo articulación institucional para unificar y definir estrategias comunes asociadas a buenas prácticas experimentadas, que prevengan la materialización del riesgo definido al respecto.

CRITERIOS ASOCIADOS (FUNDAMENTO LEGAL, NORMATIVO, PROCEDIMENTAL, ETC)



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

Página 9 de 16

PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

CÓDIGO: CI-FO-34

REPORTE DE HALLAZGOS

VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA

Proceso de “Atención a la Ciudadanía”

NÚMERO HALLAZGO

01

Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

Artículo 14. Término para resolver las solicitudes. *“Las autoridades deberán resolver dentro del término establecido las solicitudes que les presenten los particulares, conforme a lo dispuesto en la ley o en la normatividad vigente.”*

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”.

Artículo 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.*

Artículo 30. *Peticiones entre autoridades. “Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14”.*

Artículo 31. *Falta disciplinaria. “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”.*

Ley 2052 de 2020 “Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”.

Artículo 20. *Términos para resolver trámites. El término para resolver de fondo un trámite será el dispuesto en la ley que fundamenta su creación o su decreto reglamentario. Los servidores públicos en ninguna circunstancia parágrafo 1. podrán resolver un trámite por fuera de los términos allí estipulados. En caso de que no se disponga término para resolver de fondo un trámite en la ley o decreto reglamentario, éste deberá resolverse conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 o las disposiciones que la desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen.*

Acuerdo No. 001 del 2024 “Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones.” - Archivo General de la Nación (AGN)

Artículo 4.2.5. *Control de comunicaciones oficiales. Para el control y distribución de las comunicaciones oficiales, los sujetos obligados deben disponer de sistemas manuales o automatizados que a través de planillas o formatos electrónicos permitan constatar la recepción de los documentos por los canales habilitados, bien sean físicos o electrónicos, por parte de las personas competentes de su gestión y trámite, y disponer de servicios de alerta para el seguimiento a los tiempos de respuesta, de acuerdo con las disposiciones vigentes sobre la materia.*

Artículo 4.2.6. *Comunicaciones oficiales recibidas. Las comunicaciones que ingresen a la Entidad por cualquier canal o a través de los correos electrónicos institucionales de los servidores públicos o contratistas, conforme a las series y subseries registradas en las Tablas de Retención Documental, deben ser remitidas a la Ventanilla Única o sede electrónica para ser radicadas junto con sus anexos, verificando que la comunicación cuente con los datos de contacto para dar respuesta o notificación.*

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 10 de 16
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	01
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

Procedimiento Atención a PQRSDF - Código AC-PR-01. Versión 12. Fecha de aprobación: 24/08/2023, la cual en el numeral 3 establece las orientaciones y lineamientos para la gestión de las PQRSDF en los canales de atención.

Actividad 3. Reenviar el correo el mismo día de recibido al correo electrónico: atencionalciudadano@urt.gov.co.

Actividad 17. Responder la PQRSDF en los términos de ley. Los requisitos mínimos de forma del oficio de respuesta deberán contener lo estipulado en el Memorando GSOA No. 2003 del 28 de diciembre de 2016.

Actividad 19. Verificar el canal por el cual fue recibida la PQRSDF para definir el mismo canal por el cual hay que responder.

Actividad 20. Radicar, escanear y adjuntar la respuesta de salida a la PQRSDF con sus anexos (físico o magnético) al aplicativo gestor documental.

Actividad 21. Registrar el documento PQRSDF de salida en el aplicativo de gestión STRATEGOS para el respectivo cierre del caso.

Actividad 22. Archivar respuesta a la PQRSDF

Actividad 23. Archivar la copia de la respuesta a la PQRSDF en el respectivo expediente de restitución.

Actividad 24. Archivar la respuesta en la serie / subserie según Tabla de Retención Documental.

Actividad 25. Monitorear en el aplicativo de gestión de PQRSDF la generación de alertas periódicas a las dependencias en el nivel central y territorial respecto del cumplimiento de términos legales.

Actividad 26. Verificar con las dependencias y territoriales que reportan PQRSDF con respuesta fuera de los términos, si estas efectivamente fueron atendidas posterior a la fecha de vencimiento de términos.

Actividad 27. Realizar reporte de estado de las PQRSDF por nivel Central y Territorial a la secretaría general con copia a la Subdirección general, Dirección Jurídica de Restitución y Control Interno disciplinario.

RIESGOS ASOCIADOS

- Posible incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSDF.
- Posibilidad de recibir cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros por omitir la gestión de las denuncias, peticiones, quejas y reclamos realizados por la ciudadanía y grupos de valor de la entidad.
- Posibilidad de pérdida económica y/o reputacional e inicio de reclamación administrativa, demandas judiciales o tutelas por parte de los grupos de valor y de interés, debido a la inoportunidad en la respuesta a las PQRSDF.
- Posibilidad de afectación de la imagen institucional por una inadecuada gestión de los riesgos del proceso debido a la inobservancia de los lineamientos externos e internos establecidos en materia de gestión integral del riesgo.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 11 de 16
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	01
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

CAUSA(S) PROBABLE(S)	POSIBLES IMPACTOS
- Debilidades en la definición o implementación de controles oportunos y unificados para la gestión de PQRS - Insuficiencia de personal para la gestión de temas relacionados con las PQRS - Falta de seguimiento efectivo a los trámites reflejados en Orfeo frente a las PQRS	- Pérdida de credibilidad y confianza en la gestión institucional por parte de la ciudadanía. - Posibles sanciones administrativas o disciplinarias por reiteración en la inoportunidad en las respuestas a PQRS - Aumento en las quejas o tutelas en contra de la Entidad por ausencia o extemporaneidad en las respuestas.

RECOMENDACIONES
- Fortalecer los controles procedimentales para ejercer un monitoreo periódico que permita evaluar el cumplimiento de los términos de respuesta, la calidad de la documentación cargada en ORFEO y la efectividad de los mecanismos de control implementados, contemplando los términos para atender las PQRS y las gestiones asociadas a la revisión, firma y entrega de la respuesta. - Analizar con la instancia correspondiente la posibilidad de implementar controles automáticos en el sistema ORFEO que alerten sobre los plazos de respuesta próximos a vencer, y que impidan el cierre de casos sin la debida documentación completa. - Realizar jornadas periódicas de formación dirigidas a los responsables de la gestión de PQRS en las Direcciones Territoriales y Oficinas Adscritas, enfocadas en el cumplimiento normativo, uso adecuado de ORFEO y aplicación uniforme de los instrumentos y mecanismos de control y gestión. - Fortalecer la comunicación al interior de la Entidad, recordando la necesidad de que las PQRS se radiquen a través de los medios dispuestos de manera institucional, procurando evitar sean recibidos en correos de funcionarios o colaboradores. - Llevar a cabo actividades de fortalecimiento e interiorización, para que aquellas PQRS que se reciban en correos de funcionarios y colaboradores sean remitidos en términos <u>perentorios</u> para una radicación oportuna. - Reforzar el acompañamiento y supervisión a las Direcciones Territoriales para asegurar la correcta implementación de los lineamientos institucionales y la adopción uniforme de las herramientas de gestión.

<u>ESPACIO EXCLUSIVO PARA EL RESPONSABLE DEL PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA</u>
RESPUESTA DEL PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA: Inconsistencia en la fecha de radicación de PQRS. Se tiene que de las peticiones señaladas como radicadas fuera de tiempo, 26 fueron asignadas un día después de la recepción en el correo de atencionalciudadano@urt.gov.co lo cual está dentro de los lineamientos establecidos en la Resolución 00818 de 2018 de secretaria general. De los 26 restantes 3 fueron enviados después de las 5 de la tarde, por lo cual entendemos que fueron radicados el día posterior. Así las cosas, se solicita ajustar el porcentaje de PQRS donde la fecha de radicación en ORFEO fue posterior, 23 PQRS fueron enviadas entre dos o más días después de recibido, lo cual representa menos de un 16% de la muestra tomada.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 12 de 16
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	01
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

- Extemporaneidad en los términos normativos establecidos para el trámite de PQRS.

- Treinta y tres (33) PQRS sobre las cuales, al validar el soporte de notificación de entrega efectiva de la respuesta, se superó los términos normativos para su trámite:

Si bien el Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía es líder del proceso a evaluar, cabe resaltar que cada Territorial y Dependencia es responsable de los radicados asignados a su bandeja y de hacer un control de estos. Ahora bien, se tiene que de la muestra analizada: 11 PQRS pertenecen a la territorial Apartado, 1 a la territorial Antioquia, 7 a la territorial Meta, 7 a la territorial Bolívar, 2 a la territorial Córdoba, 2 a la oficina adscrita a Bolívar y 4 a la territorial Cesar. Dependencias, todas, que reciben por parte del equipo de analistas del GGASC las siguientes alertas: 1- Diariamente: -Los próximos a vencer 2-) Semanalmente: La alerta semanal, 3-) Mensualmente: el plan Choque; documentos en los cuales se informa a los profesionales las PQRS que están por vencer o se encuentran fuera de términos, para que procedan con la proyección de la respuesta y con su radicación en sistema de Gestión documental y así evitar que la gestión de las peticiones exceda los términos estipulados en la ley. A su vez los colaboradores reciben diariamente en su correo, una notificación de ORFEO donde se relacionan todas las PQRS que están cargadas en su bandeja de entrada, y el término que se tiene en días hábiles para proyectar su respuesta.

Toda vez que esta situación ya había sido identificada, se pretende implementar una actividad de seguimiento mensual con los enlaces PQRS de cada territorial, después de que sea compartido el plan choque, con el objetivo de hacer un análisis del estado de las respuestas a las peticiones y su notificación.

- Diez (10) PQRS sobre las cuales no se observó en el Sistema de Gestión Documental (ORFEO el soporte que acreditara la entrega efectiva al peticionario, no obstante, la fecha de generación del radicado en el sistema superaba los términos legales para su atención:

Se tiene que el proceso de notificación mediante el sistema de Gestión Documental ORFEO comenzó a implementarse a partir de junio de 2024; lo que solo permitiría exigir soporte de envío a través de correo electrónico certificado de 472 cargado en Orfeo para el radicado No. 202422201012311.

Ahora bien, en cuanto a la extemporaneidad en la respuesta, se tiene que solo se relacionan 8 radicados en la tabla y no 10 como se indica; por lo que se solicita que se ajuste el dato. De estas 8 PQRS, 4 pertenecen a la territorial Meta, 3 a la oficina Adscrita al Valle del Cauca y 1 a la territorial Bolívar. Dependencias, todas, que reciben por parte del equipo de analistas del GGASC las siguientes alertas: : 1- Diariamente: -Los próximos a vencer 2-) Semanalmente: La alerta semanal, 3-) Mensualmente: el plan Choque; documentos en los cuales se informa a los profesionales las PQRS que están por vencer o se encuentran fuera de términos, para que procedan con la proyección de la respuesta y con su radicación en sistema de Gestión documental y así evitar que la gestión de las peticiones exceda los términos estipulados en la ley. A su vez los colaboradores reciben diariamente en su correo, una notificación de ORFEO donde se relacionan todas las PQRS que están cargadas en su bandeja de entrada, y el término que se tiene en días hábiles para proyectar su respuesta.

Toda vez que esta situación ya había sido identificada, se pretende implementar una actividad de seguimiento mensual con los enlaces PQRS de cada territorial, después de que sea compartido el plan choque, con el objetivo de hacer un análisis del estado de las respuestas a las peticiones y su notificación.

- Por otra parte, frente a diecinueve (19) PQRS, no fue posible concluir sobre su oportunidad, dado que no se dispuso del soporte que evidenciara la fecha de entrega efectiva de la respuesta al peticionario:

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 13 de 16
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	01
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

Se tiene que el proceso de notificación mediante el sistema de Gestión Documental ORFEO comenzó a implementarse a partir de junio de 2024; lo que solo permitiría exigir soporte de envió a través de correo electrónico certificado de 472 cargado en Orfeo para las ultimas 3 peticiones que se relacionan en la tabla. Por lo anterior se solicita modificar la muestra.

De las 3 PQRSDF que efectivamente se pueden utilizar para la muestra, se tiene que las respuestas asociadas a los radicados No. 202422300573121 y No. 202422301183121, fueron notificadas mediante correo electrónico y el soporte del envió, fue compartido por el respectivo enlace PQRSDF de la territorial Antioquia, el 24 de abril de 2025 en correo enviado el equipo auditor, dando respuesta a la solicitud de documentación en el marco de la Auditoría. Por otra parte, se está a la espera de respuesta por parte del enlace PQRSDF de la Territorial Meta, sobre la debida notificación de la respuesta con Radicado No. 202422200491161.

2.4 Se identificaron tres (3) casos de PQRSDF (2% de la muestra), para los cuales no se evidenció la emisión de respuesta y se encontraban por fuera de término para su trámite:

Se tiene que de la tres PQRSDF, la petición No. 202430050059952 cuenta con respuesta asociada al radicado de salida No. 202520600339061, con fecha del 2 mayo de 2025 y con su respectivo soporte de notificación cargado en Orfeo, a través de guía de entrega No. 112145.

Respecto a la petición No. 202430050223102, se emitió respuesta mediante radicado de salida No. 202520600436641, con fecha del 27 de mayo de 2025 y con respectivo soporte de notificación cargado en ORFEO, a través de la guía de entrega No.118052.

Respecto a la última PQRSDF con radicado No. 202430050483092 se encuentra actualmente en el GGASC, como resultado de un proceso, en el que, durante el 2024 desde nivel central se apoyó a Territorial Norte de Santander en la descongestión de la Respuestas a PQRSDF que se encontraban fuera de términos en esta territorial y se está a la espera de insumos para realizar la gestión pertinente.

3. Respuestas no formalizadas en el sistema de gestión documental – Orfeo.

Se consulta en ORFEO y se encuentra que el radicado 202520600339061 de fecha de 02 de mayo de 2025, mediante el cual se dio repuesta la petición No. 202430050059952; está debidamente firmado en Orfeo y se registra soporte de Notificación de la respuesta bajo guía de entrega No. 112145., también del 02 de mayo de 2025.

Dado lo anterior se solicita eliminar el ítem “3. Respuestas no formalizadas en el sistema de gestión documental – Orfeo” toda vez que se dio gestión a la petición y se encuentra debidamente firmada.

Para la vigencia 2025, el Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía como es de conocimiento de la Oficina de Control Interno adelanta con la Oficina de Tecnologías de la Información un análisis de la viabilidad de las mejoras a la Herramienta ORFEO como apoyo a la Administración de las PQRSDF, según requerimiento del Grupo; en respuesta a recomendación del informe OCI-2025-2. Los avances son reportados en el Plan de Mejora 1166.

Alineado a gestión del riesgos, el Proceso Atención a la Ciudadanía en riesgo de gestión “ Posible incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSDF” opera dos controles denominado “validará la adecuada utilización de las herramientas tecnológicas y recursos de la URT para la correcta categorización, asignación, tipificación, indexación y respuesta a PQRSDF” y “verifica el cumplimiento a los términos de respuesta según la normatividad vigente” estrechamente relacionados con la gestión propia del tipificador del GGASC y la adecuada implementación de la herramienta documental para generar los cierres de las PQRSDF de los enlaces en Territorial. Así las cosas se adelantan reuniones para aclarar los

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 14 de 16
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	01
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

roles, responsabilidades, uso y apropiación de herramienta, cierres, análisis de datos entre otros que se encuentran documentado en Actas de Reunión disponibles para consulta en STRATEGOS- Modulo de Riesgo y Carpeta de Proceso de Mejoramiento Continuo [AC - ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA](#) .

CONCLUSIÓN GENERAL:

1. Excluir los siguientes ítems teniendo en cuenta la materialidad que esto representa:
- 2.3. Por otra parte, frente a diecinueve (19) PQRSDF, no fue posible concluir sobre su oportunidad, dado que no se dispuso del soporte que evidenciara la fecha de entrega efectiva de la respuesta al peticionario: Toda vez que, el proceso de notificación mediante el sistema de Gestión Documental ORFEO comenzó a implementarse a partir de junio de 2024; lo que solo permitiría exigir soporte de envío a través de correo electrónico certificado de 472 cargado en Orfeo para 3 radicados, 2 de los cuales fueron debidamente notificados a través de correo electrónico, y 1 radicado no sería una cifra representativa para evaluar la gestión.

2.4 Se identificaron tres (3) casos de PQRSDF (2% de la muestra), para los cuales no se evidenció la emisión de respuesta y se encontraban por fuera de término para su trámite: Lo anterior dado que de las 3 PQRSDF que se relacionan, 2 cuentan con su respectiva respuesta y notificación. Y 1 radicado no sería no es una cifra representativa para evaluar la gestión

Respuestas no formalizadas en el sistema de gestión documental – Orfeo.

La única PQRSDF de referencia cuenta con la respectiva firma digital y toda su gestión a través de ORFEO.
2. Ajustar el alcance de las RECOMEDACIONES soportado en el conocimiento del equipo auditor de la actividad conjunta con la Oficina de Tecnologías de la Información para las adecuaciones de la herramienta ORFEO relacionada a la Gestión de PQRSDF, y las acciones en materia de Riesgos presentados.
3. Integrar a este hallazgo los eventos relacionados en el hallazgo “Incumplimiento en la atención de solicitudes de organismos de control y/o vigilancia y falta de control en el proceso de radicación” de los literales a. Extemporaneidad en la atención de requerimientos provenientes de entes de control y c Ausencia de registro de requerimientos de Entes de Control en el Sistema de Gestión Documental – Orfeo; lo anterior en aras de articular en un solo plan de mejoramiento lo relacionado con la Gestión de PQRSDF en el Sistema de Información STRATEGOS.
- Para los demás ítems referidos en el Hallazgo “**Debilidades en la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSDF) interpuestas en la entidad**” se formalizarán acciones para abordar las situaciones detectadas en la evaluación del Proceso Atención a la Ciudadanía, en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información en lo que respecta a las mejoras de la Herramienta documental – ORFEO y las demás que se requieran resultado de análisis de causas.

CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	NO DESVIRTUADO
---	----------------

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 15 de 16
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información:
 Publica ☐
Reservada ☐
Clasificada ☒

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	01
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

Una vez analizada la respuesta dada por el proceso frente a lo observado por la Oficina de Control Interno, se considera esta no desvirtúa lo aquí expuesto y por ende se ratifica como hallazgo, bajo las siguientes consideraciones:

- Frente a las PQRSD que no se radicarón oportunamente, se procedió a consultar la resolución 00818 de 2018, encontrando que la Entidad emitió la Resolución 00818 de 2022, que reglamenta el trámite de PQRSD y deroga la Resolución 518 de 2018. Producto de la inspección del citado acto administrativo, se observó que en su artículo 20 “PETICIONES ESCRITAS”, establece que: “Cuando se trate de correos electrónicos, la presentación de la petición debe enviarse al buzón del correo institucional atencionalciudadano@urt.gov.co, para efectos de generar el respectivo radicado y realizar la asignación que por competencia corresponda. En todo caso, el plazo para dar respuesta empezará a contarse a partir del día siguiente al del recibido de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad, de lo cual se deberá enviar al petionario, un mensaje electrónico informando de dicha radicación”.

Esta situación llama la atención de esta Oficina, dado que este artículo podría estar en contravía de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, que en su artículo 15. “Presentación y radicación de peticiones”, señala: “PARÁGRAFO 1°. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.”

Aunado a ello, la Oficina contempló el hecho de aquellas que fueron interpuestas por fuera del horario laboral, por ende, las PQRSD descritas en el numeral 1 del reporte de hallazgo y que fueron radicadas con posterioridad a las 5 p.m. o en días no hábiles, su cálculo se realizó como recibida a partir del día siguiente hábil.

- Para la Oficina de Control Interno es claro que las debilidades en la gestión de los requerimientos de entes de control no es responsabilidad total o directa de los líderes del proceso, y a su vez se conoció que se promueve la adopción de prácticas que busquen minimizar el porcentaje de PQRSD atendidas extemporáneamente, no obstante, estas no han sido suficientes, por lo cual, se considera importante la documentación de lineamientos que definan controles y responsabilidades que conlleven a la identificación de necesidades, de alertas y a partir de ello, de mejora.
- Frente a las PQRSD sobre las cuales no se observó el soporte de notificación al petionario, es preciso señalar que no está situación no está asociada a la exigencia de contar con soporte de entrega emitido exclusivamente por el operador 4/72, en el entendido que el correo electrónico es un medio valido para la notificación. De esta manera, no se considera viable la corrección aludida, máxime cuando se indica que el sistema Orfeo se implementó en junio 2024, no obstante, se evidenció gestión de radicación con fechas anteriores, lo cual no es congruente. Por lo anterior, se deben impartir lineamientos a efectos de garantizar que toda la trazabilidad de la gestión sobre PQRSD quede documentada en el sistema Orfeo.

Al respecto se corrigió la cantidad expresada en la introducción dada la información dispuesta en la tabla N° 3.

- Frente a las PQRSD sin respuesta, se debe señalar que las validaciones por parte de la Oficina de Control Interno se realizaron en una fecha anterior a la que efectivamente la Entidad emitió la respectiva respuesta, sobre lo cual, si bien dos (2) de las tres (3) PQRSD que presentaban esta situación ya fueron contestadas, esta se generó por fuera de términos y en la restante aún persiste lo observado, lo que ratifica que los controles de seguimiento no sin robustos.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 16 de 16
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	01
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

5. Frente al numeral “Respuestas no formalizadas en el sistema de gestión documental – Orfeo”, es preciso señalar que la verificación se realizó a partir de la base de datos suministrada por el proceso donde se observaba que la respuesta de la PQRSD identificada, no estaba formalizada, no obstante, dada la aclaración, se retira el numeral del reporte de hallazgo, sugiriendo que se debe fortalecer el control frente a las PQRSD.

Dado lo expuesto, y frente a las conclusiones expuestas por el proceso, se debe señalar que:

A excepción del numeral 4 del reporte preliminar, los demás numerales se mantienen en firme y por ende la ratificación del hallazgo.

Las recomendaciones son sugerencias que se plantean desde la perspectiva del auditor, por ende es discrecional del proceso acogerlas o no.

No se generará la integración de hallazgos puesto que se considera que si bien tienen similitud, la causa que origina cada situación es diferente, y por ende, la Entidad debería abordarlas de manera independiente.

Frente a las gestiones que se adelantan por parte del proceso para fortalecer los hechos aludidos en el hallazgo, se sugiere que estos se documenten como plan de mejoramiento y se aborden las diferentes situaciones aquí descritas.

Nota 1: Esta auditoría fue realizada con base en el análisis de diferentes muestras aleatorias seleccionadas por los auditores a cargo de la realización del trabajo. Una consecuencia de esto es la presencia del riesgo de muestreo, es decir, el riesgo de que la conclusión basada en la muestra analizada no coincida con la conclusión a que se habría llegado en caso de haber examinado todos los elementos que componen la población.

Nota 2: Dado que la auditoría se realizó al proceso de “Atención a la Ciudadanía”, el hallazgo se hace extensivo únicamente a los responsables de este, no obstante, si se considera necesario la intervención de uno o más procesos para corregir o prevenir lo dispuesto en este, es responsabilidad del proceso hacer extensiva dicha situación en el proceso de formulación de los planes de mejoramiento.

SUSCRIPCIÓN			
OFICINA DE CONTROL INTERNO		PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	
Socializado o comunicado por		Respondido por	
Nombre(s) y Apellido(s): Claudia Marcela Pinzón Martínez		Nombre y Apellido(s): Magdalena Frías Cruz	
Cargo y/o Rol: Jefe Oficina de Control Interno		Cargo y/o Rol: Coordinadora Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía	
Fecha: 28 de Mayo de 2025		Fecha: 28 de Mayo de 2025	

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 1 de 9
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	02
------------------------------	------------------------------------	-----------------	----

RESPONSABLE (S) DEL PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Jaqueline Campos Rincón, Secretaria General	FECHA DEL REPORTE DEL HALLAZGO	28/05/2025
COPIA DEL REPORTE DIRIGIDO A	Magdalena Frías Cruz, Coordinadora Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía	HALLAZGO RECURRENTE	NO
AUDITOR(ES) RESPONSABLE(S)	Mahalia Natalie García Villa, Contratista Líder de Auditoría, Oficina de Control Interno Leonor Guatibonza Valderrama, Contratista rol auditora, Oficina de Control Interno		
OBJETIVO(S) DEL PAPEL DEL TRABAJO			
1) Informar al(los) responsable(s) de la(s) unidad(es) auditada(s) acerca de los hallazgos identificados en el transcurso de la auditoría. 2) Recibir la retroalimentación por parte del(los) responsable(s) de la(s) unidad(es) auditada(s) frente a las situaciones evidenciadas para determinar si estas se mantienen en firme.			
ESPACIO EXCLUSIVO PARA EL AUDITOR			
TÍTULO DEL HALLAZGO			
Debilidades en la gestión frente a la radicación, tipificación, asignación y tratamiento de las quejas y/o denuncias por conductas irregulares			

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN EVIDENCIADA
1. Ausencia de canal para interponer quejas o denuncias sobre situaciones irregulares En el proceso de verificación de la gestión de quejas o denuncias, se evidenció que la Organización Transparencia por Colombia emitió la “Guía para la implementación y puesta en marcha de canales de denuncia de corrupción”, de fecha 5 de julio de 2024, establece en el numeral 1.2.2 Variables, diez (10) variables para analizar un canal de denuncias de corrupción, así: 1. Tipo de canal: Canal formulario virtual, canal línea telefónica, canal de correo electrónico y canal presencial. 2. Exclusividad del canal para denunciar hechos de corrupción. 3. Tipo de información mínima requerida para la recepción de la denuncia y si informa sobre el tratamiento de datos personales. 4. Existencia de la opción de denuncia anónima. 5. Posibilidad de adjuntar elementos materiales probatorios. 6. Componente pedagógico: se informa al ciudadano sobre el procedimiento, es de fácil uso y comprensible y se entrega información sobre el cómo, por qué y para que denunciar. 7. Posibilidad de hacer seguimiento a la denuncia: expedición de radicado de la denuncia. 8. Notificación al denunciante sobre el estado de la denuncia (recibida, archivada o en trámite). 9. Implementación del protocolo de protección del denunciante. 10. Implementación de protocolos diferenciales e inclusivos desde la perspectiva de género, enfoque étnico racial y personas con discapacidad.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 2 de 9
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	02
------------------------------	------------------------------------	-----------------	----

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN EVIDENCIADA

Dado lo expuesto, y de conformidad con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se procedió a verificar a través de la página web de la Entidad, los canales de atención disponibles para la ciudadanía, identificando los siguientes mecanismos de contacto: línea gratuita nacional, línea fija en Bogotá (PBX), línea para ciudadanos en el exterior, atención presencial tanto en el nivel central como en los territorios, servicio de chat vía WhatsApp, videollamadas a través de Microsoft Teams y el portal web institucional (www.urt.gov.co).

Al respecto, no se observó que la Unidad de Restitución de Tierras contara con un canal específico para la recepción de denuncias interpuestas por las partes interesadas y grupos de valor. A su vez, no se observó que se haya habilitado una línea telefónica y/o un correo electrónico destinado para interponer quejas o denuncias, y tampoco se encontró información al respecto en los puntos de atención a nivel territorial que indique cómo realizar este tipo de trámites.

2. Ausencia de lineamientos documentados frente a la gestión de quejas o denuncias relacionados con actos irregulares

Por parte de la Oficina de Control Interno se realizó verificación de los documentos formalizados en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión (SIPG) para el Proceso de Atención a la Ciudadanía, evidenciando únicamente lo dispuesto en el procedimiento AC-PR-01 “Atención a PQRSDF”, versión 12, que en su actividad 8 que señala:

*“(…) *En relación con las quejas, serán remitidas mediante correo para su análisis, trámite y términos pertinentes, a Secretaría General proceso Control Interno Disciplinario de la Unidad y de ello será informado el peticionario mediante la respuesta tipo definida para ello. (…)* Nota 3: Las peticiones anónimas que se reciban, se les dará trámite y respuesta de fondo, acorde a lo establecido en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, aplicando las reglas establecidas para las diferentes tipologías, y en el caso de peticiones con solicitud de identidad reservada, se respetará la misma o cuando exista una justificación suficiente, sería y creíble del peticionario para mantener dicha reserva. (…)”

Lo anterior conllevó a concluir que no se ha adoptado un documento técnico (política, manual, procedimiento, etc.), que defina los lineamientos que se deben tener en cuenta para la recepción, tipificación, asignación y tratamiento de quejas o denuncias relacionadas con actuar o conductas indebidas por parte de los servidores públicos de la Entidad, diferenciando de aquellas que procedente como una atención del servicio brindado por la entidad.

3. Debilidades en la gestión de las quejas y/o denuncias contra servidores públicos

Sin perjuicio de lo previamente expuesto, por parte de la Oficina de Control Interno se indagó con el proceso frente al trámite establecido para resolver las denuncias, obteniendo como respuesta qué: *“(…)Las quejas y denuncias; cuando tienen los hechos, autores y circunstancias descritos apropiadamente son radicados a la Grupo de Control Interno Disciplinario con ocasión de la revisión a los formatos de Orfeo y se hace uso del formato de remisión de Quejas y Denuncias al Grupo de Control Interno Disciplinario”;*

En virtud de lo anterior, se procedió a validar la información aportada por el proceso respecto a las quejas y denuncias interpuestas en la UAERTD en la vigencia 2024 y a febrero de 2025, con fin de revisar el trámite adelantando respecto a tipificación, asignación y confidencialidad, evidenciando lo siguiente:

- Para la vigencia 2024 fueron radicadas un total de sesenta y cinco (65) quejas y denuncias, de las cuales:

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 3 de 9
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	02
------------------------------	------------------------------------	-----------------	----

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN EVIDENCIADA

- Cincuenta y dos (52) correspondían a quejas, de las que se evidenció que nueve (9) fueron clasificadas como “*queja contra funcionario*”, de las cuales siete (7) fueron asignadas para trámite a direcciones territoriales y dos (2) se asignaron a la Oficina de Control Interno Disciplinario al corresponder a inicio de trámite investigación disciplinaria según la información observada en el sistema Orfeo (radicados 202420500864962 y 202430051001212).
- Adicional a lo anterior, se observó dos radicados tipificados como “*Queja*”, que fueron direccionados a Control Interno Disciplinario, evidenciando que para uno de ellos (radicado 202430050546742), se modificó su clasificación tipo documental, quedando finalmente como “*Derecho de Petición*”, no obstante, mediante radicado 202417000681381 se dio respuesta al peticionario que interpuso la denuncia, indicándolo que hubo apertura de proceso disciplinario.

Por otra parte, la queja adicional (radicado 202430050546742), se evidenció que en el sistema Orfeo como última actividad se dispuso que esta “*Correspondía a un inicio de trámite investigación disciplinario*”, sin embargo, se ajustó el tipo documental dejándolo como “*Derecho de Petición*”.

Frente a los radicados mencionados se observó que estos no reciben un tratamiento diferencial respecto a conservar la confidencialidad de este tipo de documentos en el sistema de Gestión Documental - Orfeo, lo que permite el libre acceso a esta información por parte de cualquier usuario del sistema, en contravía de la normatividad aplicable respecto a la reserva de la información por corresponder a actuaciones disciplinarias.

Adicionalmente, se evidenció que existen inconsistencias con respecto a la clasificación documental, al no haber uniformidad con la tipificación de acuerdo con el tipo de trámite que se debe realizar frente a cada uno de estos, permitiendo realizar tipificaciones que a su vez no se ajustan a la realidad del documento. A su vez se observó en los radicados que se tipificaron como “*denuncia*”, donde se evidenció que solo en dos (2) de ellos (202520600190892 y 202421100761622) se mantuvo la tipología inicial, dado que los 50 restantes fueron reclasificados. Lo anterior genera incertidumbre sobre cómo se gestiona la actualización y depuración de las bases de datos en virtud del cambio de tipo de documento, y las estadísticas que de ellas se derivan.

Los hechos expuestos permiten concluir que la ausencia de lineamientos documentados y detallados frente a actividades específicas generan desviaciones al interior de la Entidad, evidenciando a partir de ello la necesidad de generar controles en lo correspondiente a la clasificación de denuncias o quejas que deban ser gestionadas como trámite administrativo contra servidor de acuerdo con las competencias de los actores que intervienen en esta gestión, aplicación de filtros de reserva en documentos atendiendo lo establecido en la normatividad que regula la materia, determinación de cada tipología de documentos para ejecución del debido proceso, y especificación en temas asociados a la clasificación documental y asignación para trámite.

CRITERIOS ASOCIADOS (FUNDAMENTO LEGAL, NORMATIVO, PROCEDIMENTAL, ETC)

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”.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 4 de 9
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	02
------------------------------	------------------------------------	-----------------	----

CRITERIOS ASOCIADOS (FUNDAMENTO LEGAL, NORMATIVO, PROCEDIMENTAL, ETC)

Artículo 76. “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”

Artículo 14. Término para resolver las solicitudes. “Las autoridades deberán resolver dentro del término establecido las solicitudes que les presenten los particulares, conforme a lo dispuesto en la ley o en la normatividad vigente.”

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”.

Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. “Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo”. (Subrayado fuera de texto).

Ley 1952 de 2019 “Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”

Artículo 86. Oficiosidad y preferencia. “La acción disciplinaria se iniciará y adelantará de oficio, o por información proveniente de servidor público o de otro medio que amerite credibilidad, o por queja formulada por cualquier persona, y no procederá por anónimos, salvo en los eventos en que cumpla con los requisitos mínimos consagrados en los artículos 38 de la Ley 190 de 1995 y 27 de la Ley 24 de 1992”.

Artículo 87. Obligatoriedad de la acción disciplinaria. “(...) Si los hechos materia de la investigación disciplinaria pudieren constituir delitos investigables de oficio, deberán ser puestos en conocimiento de la autoridad competente, enviándole las pruebas de la posible conducta delictiva”.

Artículo 115. Reserva de la actuación disciplinaria. “En el procedimiento disciplinario las actuaciones disciplinarias serán reservadas hasta cuando se cite a audiencia y se formule pliego de cargos o se emita la providencia que ordene el archivo definitivo, sin perjuicio de los derechos de los sujetos procesales”.

Artículo 211. Procedencia de la investigación disciplinaria. “Cuando, con fundamento en la queja, en la información recibida o en la indagación previa se identifique al posible autor o autores de la falta disciplinaria, el funcionario iniciará la investigación disciplinaria”.

Decreto 4801 De 2011 “Por el cual se establece la estructura interna de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas”

Artículo 19. Funciones de la Secretaría General. “Son funciones de la Secretaría General las siguientes: (...) 18. Recibir y tramitar oportunamente las peticiones, quejas y reclamos que en forma verbal o escrita presenten los ciudadanos referentes al comportamiento y actuaciones de los servidores públicos de la entidad y darles el trámite respectivo”.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 5 de 9
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	02
------------------------------	------------------------------------	-----------------	----

RIESGOS ASOCIADOS

- Posibilidad de recibir cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros por omitir la gestión de las denuncias, peticiones, quejas y reclamos realizados por la ciudadanía y grupos de valor de la entidad.
- Posibilidad de pérdida de disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información del proceso, debido a debilidades en la identificación y gestión de sus activos de información, afectando la gestión de la atención al ciudadano, y causando afectación económica y reputacional.
- Posibilidad de afectación económica, reputacional e inicio de procesos sancionatorios o disciplinarios, por la omisión en el registro de PQRSD debido a la inadecuada tipificación y generando desviaciones en el proceso de atención por beneficio propio o de un tercero.
- Posibilidad de pérdida económica y/o reputacional e inicio de reclamación administrativa, demandas judiciales o tutelas por parte de los grupos de valor y de interés, debido a la inoportunidad en la respuesta a las PQRSD.

CAUSA(S) PROBABLE(S)	POSIBLES IMPACTOS
▪ Falta de priorización en la implementación de un canal de denuncias dentro de su estrategia institucional de transparencia. ▪ Ausencia de lineamientos internos específicos que regulen la gestión de denuncias y generan vacíos operativos. ▪ Falta de interacción entre los procesos de la Entidad para definir lineamientos que atiendan las disposiciones normativas atendiendo las responsabilidades de cada uno de ellos	▪ Procesos administrativos o sancionatorios por no cumplir con el deber de implementar mecanismos de denuncia. ▪ Afectación de la imagen institucional por la ausencia de canales seguros y confidenciales para denuncias. ▪ Pérdida de credibilidad en la gestión institucional al no dar debida atención a las quejas o denuncias interpuestas por la ciudadanía.

RECOMENDACIONES

- Establecer y documentar lineamientos que permitan determinar claramente el proceso de radicación, tipificación, asignación y trámite de las quejas y/o las denuncias presentadas en la entidad, determinando puntos de control de acuerdo con las funciones y roles de los procesos que se involucran en esta gestión, buscando dar claridad de la diferenciación de las diferentes tipologías de PQRSD.
- Generar un trabajo conjunto con al Oficina de Tecnologías de la Información y demás instancias pertinentes para implementar canales de recepción de quejas y/o denuncias formales que garanticen transparencia, seguridad, accesibilidad y confidencialidad a la ciudadanía, frente a interposición de quejas o denuncias relacionadas con actos de corrupción, irregularidades administrativas o conductas inapropiadas.
- Difundir masivamente (de manera interna y externa) el o los canales de recepción de quejas y denuncias y sus condiciones de uso para que aseguren credibilidad y confianza.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 6 de 9
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	02
------------------------------	------------------------------------	-----------------	----

ESPACIO EXCLUSIVO PARA EL RESPONSABLE DEL PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA

RESPUESTA DEL PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA:

1. Ausencia de canal para interponer quejas o denuncias sobre situaciones irregulares

Para la vigencia 2025, considerando la importancia de establecer un mecanismo de denuncias en la lucha contra la corrupción, bajo el liderazgo de la Secretaria General y el Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía se inició el proceso de evaluar, gestionar e implementar un canal exclusivo para que la ciudadanía y los grupos de valor tengan acceso a ese mecanismo y se puedan presentar las denuncias por posibles actos de corrupción. Es así como actualmente estamos terminando el proceso de coordinación y articulación con los grupos de trabajo de la Unidad que se harán partícipes de este proceso.

Actualmente se encuentra en revisión final el protocolo que soporta la creación del canal exclusivo de denuncias, se exponen y recogen los parámetros que se encuentran en la “Guía para la implementación y puesta en marcha de canales de denuncia de corrupción”. En este documento se indican las razones de orden legal por las cuales se hace necesario contar con un canal exclusivo, los principios mínimos que deben rigen este tipo de mecanismos, la definición de los principales delitos contra la Administración Pública con las responsabilidades que en materia penal, civil, disciplinaria y fiscal se pueden generar (como una guía para que los grupos de valor o la ciudadanía) conozcan qué tipo de delitos probablemente pudieron cometerse. Así mismo, los mecanismos que permitirán proteger al denunciante (que son característicos de este tipo de denuncias), la protección de habeas data que es fundamental para el proceso y las actividades que se adelantarán para recibir bajo reserva y confidencialidad la denuncia, la posibilidad de que la denuncia se interponga a nombre propio o de manera anónima. El que el Proceso Atención a la Ciudadanía traslada la denuncia a la Dirección Jurídica de Restitución o al equipo de la Secretaría General que apoya la ejecución de las funciones de Control Interno Disciplinario y el seguimiento que desde la entidad se efectuará frente a la denuncia y al derecho que le asiste al denunciante de conocer el estado de su denuncia.

Por otro lado, el canal exclusivo que se crea será visible al ciudadano desde el page home de la Unidad, para facilitar así el proceso de denuncia y para que al visualizar el botón “DENUNCIE AQUÍ”, esto se encuentra debidamente soportado en la historia de usuario que se encuentra en firmas. Se visualizará un pop-up que indicará los pasos a seguir de manera sencilla y clara para interponer la denuncia y radicarla con los elementos de seguridad y confidencialidad que le garanticen al denunciante su tranquilidad. A su vez, se mostrará el formulario que deberá ser diligenciado por el denunciante ya sea a nombre propio o de forma anónima, garantizando en todo caso los elementos diferenciales en materia de género, etnia y demás. Se adjunta documento Historia de Usuario trabajada con la Oficina de Tecnologías de la Información como resultado de varias mesa de trabajo. Acceder al enlace [Información Resultados Preliminares Auditoria Interna](#)

Finalmente, nos parece relevante señalar que la creación del canal exclusivo de denuncias por posibles actos de corrupción ha quedado incluido como actividad en el Programa de Transparencia y Ética Pública que será aprobado el 18 de junio 2025 en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Ese canal hace parte de la temática “Gestión de Riesgos” del PTEP. Se adjunta agenda del CIGD del 18 de junio 2025.

De esa forma, bajo los indicadores, responsables y fechas de cumplimiento, se garantiza su puesta en marcha, su implementación y seguimiento en cumplimiento a lo previsto en la Ley 1474 del 2011, artículo 76 y que es además reiterado en la Ley 2195 del 2022, artículo 31.

Por lo anterior, se solicita a la Oficina de Control Interno se de connotación de observación porque es un elemento identificado cuya fase de planeación fue finalizada y ejecución en un 70%.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 7 de 9
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	02
------------------------------	------------------------------------	-----------------	----

2. Ausencia de lineamientos documentados frente a la gestión de quejas o denuncias relacionados con actos irregulares

La Unidad en la Resolución 00818 de 2022, en el capítulo tercero, artículo 28 establece el trámite de las quejas y denuncias a través de los canales oficiales, orientaciones previstas en el Procedimiento AC-PR-01 donde se enuncia la articulación con la Dirección Jurídica de Restitución y Asuntos disciplinarios, la aplicación del AC-PT-02 Protocolo para el uso de respuestas Tipo en el trámite de PQRSDF.

Para el 2025, el Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía ha implementado lo previsto en los lineamientos documentados para el tratamiento de las denuncias en articulación con Asuntos Disciplinarios en los siguientes términos:

- La presunta queja es recibida en el correo atencionalciudadano@urt.gov.co o a través de ventanilla en el de la herramienta documental ORFEO.
- Antes de ser radicada o asignada “en el caso de las peticiones que llegan por ventanilla” se consulta con Control Interno Disciplinario (OCID) si la solicitud es competencia de dicha oficina.
- Si la petición es competencia de la OCID se radica y/o asigna al equipo de tipos del GGASC quien le informará al ciudadano que su denuncia o queja será remitida a la dicha oficina.
- El GGASC proyecta respuesta Tipo incluida en el documento AC-MO-01 MODELOS DE RESPUESTAS TIPO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PQRSDF donde se informa a la ciudadanía y grupos de valor que su denuncia será asignada a la OCID, soportado en el AC-PT-02 PROTOCOLO PARA EL USO DE RESPUESTAS TIPO EN EL TRÁMITE DE PQRSDF
- Una vez el radicado es respondido con la comunicación descrita anteriormente se asigna a la OCID para que realicen las gestiones de su competencia.
- Si el radicado no es competencia de la OCID se asigna a la DT o Dependencia Correspondiente para que atienda la PQRSDF según su competencia.

Por lo anterior, el Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía solicita que este ítem se relacione como oportunidad de mejora, toda vez que el botón de denuncias por hechos de corrupción y el instructivo para uso se encuentra en proceso de formalización y disposición para el ciudadano en la página web de la Unidad; así las cosas adelantaran las acciones necesarias para complementar la información relativa al nuevo canal de atención en los lineamientos existentes para la gestión de quejas u denuncias.

3. Debilidades en la gestión de las quejas y/o denuncias contra servidores públicos

El Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía en mesa de trabajo con OTI, OCID detecto la necesidad de garantizar la confidencialidad de las denuncias contra funcionario o contratista de la Unidad, por actos de corrupción. Así las cosas, la Oficina de Tecnologías de la Información confirma que la herramienta documental – ORFEO cuenta con la funcionalidad de restringir la consulta de los radicados desde la tipificación de la Denuncia. Así las cosas, se acordó realizar una capacitación conjunta con el equipo tipificador para usar la funcionalidad según la necesidad detectada por el GGASC, en el mes de Junio 2025.

Por lo anterior, se solita que en lo referente a la confidencialidad de la información que la ciudadanía y demás grupos de valor radiquen quejas y denuncias ente la Unidad, se incluya como oportunidad de mejora teniendo como referente que la funcionalidad de la herramienta documental – Orfeo está disponible para uso.

Adicionalmente, se solicita ajustar el alcance de las RECOMENDACIONES soportado en el conocimiento del equipo auditor de los lineamientos vigentes y el compromiso de la Alta Dirección en la creación de nuevos mecanismos de lucha contra la corrupción expuestas la presente respuesta.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 8 de 9
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	02
------------------------------	------------------------------------	-----------------	----

CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	NO DESVIRTUADO
Una vez analizada la respuesta dada por el proceso frente a lo observado por la Oficina de Control Interno, se considera esta no desvirtúa lo aquí expuesto y por ende se ratifica como hallazgo, bajo las siguientes consideraciones: - Teniendo en cuenta lo expuesto por el proceso, reafirma el hecho de la ausencia del canal de denuncias en la entidad. Si bien la respuesta por parte de los auditados refiere un avance en la implementación del canal de Denuncias, se considera estos como alternativas para documentarse en un plan de mejoramiento para seguimiento, además de que se tenga presente los demás hechos observados. Por otra parte, frente a la solicitud de desvirtuar el Hallazgo y colocarlo a nivel de observación, es preciso señalar que la metodología de auditoría interna de la entidad cambió, dado que un hallazgo se compone por observaciones derivadas de las pruebas de auditoría, por ende esto no es procedente. Al respecto Procedimiento CI-PR-07 “EJECUCIÓN DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS” en la actividad 17 menciona <i>“En caso de que la justificación presentada por el proceso o actividad auditada no desvirtúe lo observado por el equipo auditor, se deberá expresar la necesidad de formular el respectivo plan de mejoramiento, el cual deberá ceñirse a lo dispuesto en la “MC-GU-05 Guía para Formulación y Seguimiento de Planes de Mejoramiento”.</i> - Si bien es cierto que la entidad reglamentó a través de la Resolución Interna 00818 de 2022, el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la URT, especialmente en el artículo 28 del capítulo Tercero, que habla de Quejas y Denuncias, no se le puede otorgar a este documento el título de lineamientos, pues no detalla el proceder que se cita en la respuesta. Así mismo, este documento y los documento AC-PR-01 y AC-PT-02 para el uso de respuestas no subsanan las falencias presentadas la recepción, tipificación, asignación y tratamiento de quejas o denuncias. A esto se suma que, como se señaló para el numeral 1, la entidad trabaja en el desarrollo del canal de denuncias, lo cual dará lugar a que todas estas actividades deban quedar debidamente documentadas, por lo cual se considera pertinente mantener la situación expuesta y que se tomen medidas a efectos de evitar vacíos en la gestión de quejas y/o denuncias. - Frente al numeral 3, el proceso confirma lo observado por la Oficina de Control Interno frente a la ausencia de controles de confidencialidad de la información que la ciudadanía y demás grupos de valor tengan cuando se radique alguna queja o denuncia, por ende, se mantiene en firma esta situación a efectos de que se tomen las medidas correspondientes para subsanación. - Las recomendaciones son sugerencias que se plantean desde la perspectiva del auditor, por ende es discrecional del proceso acogerlas o no. En conclusión, el hallazgo se mantiene vigente, por lo que se invita a la formulación de un plan de mejoramiento con acciones concretas y efectivas que permitan la implementación de un canal de quejas y denuncias, junto con los lineamientos que permitan determinar claramente el proceso de radicación, tipificación, asignación y trámite de las quejas y/o las denuncias presentadas en la entidad, de conformidad con los requisitos legales, los lineamientos institucionales y las necesidades del servicio, el cual deberá ceñirse a lo dispuesto en la “MC-GU-05 Guía para Formulación y Seguimiento de Planes de Mejoramiento” implementada en la entidad.	

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 9 de 9
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	02
------------------------------	------------------------------------	-----------------	----

Nota 2: Dado que la auditoría se realizó al proceso de “Atención a la Ciudadanía”, el hallazgo se hace extensivo únicamente los responsables de este, no obstante, si se considera necesario la intervención de uno o más procesos para corregir o prevenir lo dispuesto en este, es responsabilidad del proceso hacer extensiva dicha situación en el proceso de formulación de los planes de mejoramiento.			
SUSCRIPCIÓN			
OFICINA DE CONTROL INTERNO		PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	
Socializado o comunicado por		Respondido por	
Nombre(s) y Apellido(s): Claudia Marcela Pinzón Martínez		Nombre y Apellido(s): Magdalena Frías Cruz	
Cargo y/o Rol: Jefe Oficina de Control Interno		Cargo y/o Rol: Coordinadora Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía	
Fecha: 28 de Mayo de 2025		Fecha: 28 de Mayo de 2025	

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 1 de 10
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	03
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

RESPONSABLE (S) DEL PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Jaqueline Campos Rincón, Secretaria General	FECHA DEL REPORTE DEL HALLAZGO	28/05/2025
--	---	--------------------------------	------------

COPIA DEL REPORTE DIRIGIDO A	Magdalena Frías Cruz, Coordinadora Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía	HALLAZGO RECURRENTE	NO
------------------------------	---	---------------------	----

AUDITOR(ES) RESPONSABLE(S)	Mahalia Natalie García Villa, Contratista líder de auditoría, Oficina de Control Interno Víctor Andrey Sánchez Aguirre, Contratista rol auditor, Oficina de Control Interno
----------------------------	--

OBJETIVO(S) DEL PAPEL DEL TRABAJO

- 1) Informar al(los) responsable(s) de la(s) unidad(es) auditada(s) acerca de los hallazgos identificados en el transcurso de la auditoría.
2) Recibir la retroalimentación por parte del(los) responsable(s) de la(s) unidad(es) auditada(s) frente a las situaciones evidenciadas para determinar si estas se mantienen en firme.

ESPACIO EXCLUSIVO PARA EL AUDITOR

TÍTULO DEL HALLAZGO

Incumplimiento en la atención oportuna de solicitudes de organismos de control y/o vigilancia y falta de control en el proceso de radicación

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN EVIDENCIADA

En el marco de la evaluación de la gestión de PQRS, se realizó el análisis de las herramientas y estructura establecida para dar respuesta a los organismos de control por parte de la Unidad de Restitución de Tierras, donde se identificó lo siguiente:

1. Extemporaneidad en la atención de requerimientos provenientes de entes de control

Producto de una evaluación aleatoria de una muestra de (24) peticiones interpuestas en la Entidad por Organismos de Control, de acuerdo con lo registrado en las matrices de PQRSDF 2024 y la información disponible en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, se observó que (22) de estas (92%) presentaron las siguientes situaciones:

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 2 de 10
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información:
 Publica
 ☐
 Reservada
 ☐
 Clasificada
 ☒

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO 03
---	---

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN EVIDENCIADA																																																																																																																																																								
Tabla No. 1. Peticiones Organismos de Control <table> <tr> <th>RADICADO DE ENTRADA</th><th>FECHA DE RECEPCIÓN DE LA PETICIÓN</th><th>FECHA RADICACIÓN EN ORFEO</th><th>ENTE DE CONTROL</th><th>TÉRMINO DE RESPUESTA</th><th>RADICADO DE RESPUESTA</th><th>FECHA RADICADO SEGÚN ORFEO</th><th>FECHA DE ENTREGA EFECTIVA DE LA RESPUESTA</th><th>DÍAS DE RESPUESTA (ENTREGA EFECTIVA)</th></tr> <tr> <td>202430050615012</td><td>8/08/2024</td><td>9/08/2024</td><td>PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN</td><td>10</td><td>202421000786701</td><td>3/09/2024</td><td>3/09/2024</td><td>17</td></tr> <tr> <td>202430051018962</td><td>23/12/2024</td><td>23/12/2024</td><td>CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA</td><td>3</td><td>202520500037571</td><td>30/01/2025</td><td>30/01/2025</td><td>25</td></tr> <tr> <td>202430050714232</td><td>12/09/2024</td><td>12/09/2024</td><td>FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN</td><td>10</td><td>202422300886751</td><td>25/09/2025</td><td>No se observó soporte de entrega</td><td>No aplica</td></tr> <tr> <td>202430050509982</td><td>4/07/2024</td><td>4/07/2024</td><td>FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN</td><td>10</td><td>202422200774471</td><td>29/08/2024</td><td>30/08/2024</td><td>39</td></tr> <tr> <td>202430050255572</td><td>9/04/2024</td><td>10/04/2024</td><td>PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN</td><td>5</td><td>202520600193891</td><td>19/03/2025</td><td>20/03/2025</td><td>234</td></tr> <tr> <td>202430050391462</td><td>27/05/2024</td><td>27/05/2024</td><td>PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN</td><td>10</td><td>202420600721641</td><td>15/08/2024</td><td>20/08/2024</td><td>56</td></tr> <tr> <td>202430050236312</td><td>6/03/2024</td><td>3/04/2024</td><td>FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN</td><td>10</td><td>202421600263001</td><td>11/04/2024</td><td>No se observó soporte de radicación efectiva</td><td>No aplica</td></tr> <tr> <td>202430050247682</td><td>5/04/2024</td><td>08/04/2024</td><td>PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN</td><td>5</td><td>202422800433491</td><td>29/05/2024</td><td>16/06/2024</td><td>46</td></tr> <tr> <td>202430050968162</td><td>4/12/2024</td><td>04/12/2024</td><td>FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN</td><td>10</td><td>202521600025181</td><td>24/01/2025</td><td>27/01/2025</td><td>35</td></tr> <tr> <td>202430050984712</td><td>10/12/2024</td><td>10/12/2024</td><td>FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN</td><td>10</td><td>202422301205631</td><td>20/12/2024</td><td>No se observó soporte de radicación efectiva</td><td>No aplica</td></tr> <tr> <td>202430050957482</td><td>2/12/2024</td><td>2/12/2024</td><td>FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN</td><td>10</td><td>202421601170791</td><td>12/12/2024</td><td>No se observó soporte de radicación efectiva</td><td>No aplica</td></tr> <tr> <td>202430050053642</td><td>31/01/2024</td><td>01/02/2024</td><td>PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN</td><td>10</td><td>202421000076701</td><td>15/02/2024</td><td>No se observó soporte de radicación efectiva</td><td>No aplica</td></tr> <tr> <td>202430050797342</td><td>7/10/2024</td><td>8/10/2024</td><td>FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN</td><td>10</td><td>202421601164241</td><td>10/12/2024</td><td>No se observó soporte de radicación efectiva</td><td>No aplica</td></tr> <tr> <td>202430050363092</td><td>15/05/2024</td><td>17/05/2024</td><td>PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN</td><td>10</td><td>202422200552461</td><td>01/07/2024</td><td>3/07/2024</td><td>32</td></tr> <tr> <td>202430050877602</td><td>5/11/2024</td><td>05/11/2024</td><td>PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN</td><td>10</td><td>202522800139451</td><td>04/03/2025</td><td>9/04/2025</td><td>106</td></tr> </table>									RADICADO DE ENTRADA	FECHA DE RECEPCIÓN DE LA PETICIÓN	FECHA RADICACIÓN EN ORFEO	ENTE DE CONTROL	TÉRMINO DE RESPUESTA	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA RADICADO SEGÚN ORFEO	FECHA DE ENTREGA EFECTIVA DE LA RESPUESTA	DÍAS DE RESPUESTA (ENTREGA EFECTIVA)	202430050615012	8/08/2024	9/08/2024	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	202421000786701	3/09/2024	3/09/2024	17	202430051018962	23/12/2024	23/12/2024	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	3	202520500037571	30/01/2025	30/01/2025	25	202430050714232	12/09/2024	12/09/2024	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	202422300886751	25/09/2025	No se observó soporte de entrega	No aplica	202430050509982	4/07/2024	4/07/2024	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	202422200774471	29/08/2024	30/08/2024	39	202430050255572	9/04/2024	10/04/2024	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	5	202520600193891	19/03/2025	20/03/2025	234	202430050391462	27/05/2024	27/05/2024	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	202420600721641	15/08/2024	20/08/2024	56	202430050236312	6/03/2024	3/04/2024	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	202421600263001	11/04/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	No aplica	202430050247682	5/04/2024	08/04/2024	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	5	202422800433491	29/05/2024	16/06/2024	46	202430050968162	4/12/2024	04/12/2024	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	202521600025181	24/01/2025	27/01/2025	35	202430050984712	10/12/2024	10/12/2024	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	202422301205631	20/12/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	No aplica	202430050957482	2/12/2024	2/12/2024	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	202421601170791	12/12/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	No aplica	202430050053642	31/01/2024	01/02/2024	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	202421000076701	15/02/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	No aplica	202430050797342	7/10/2024	8/10/2024	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	202421601164241	10/12/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	No aplica	202430050363092	15/05/2024	17/05/2024	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	202422200552461	01/07/2024	3/07/2024	32	202430050877602	5/11/2024	05/11/2024	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	202522800139451	04/03/2025	9/04/2025	106
RADICADO DE ENTRADA	FECHA DE RECEPCIÓN DE LA PETICIÓN	FECHA RADICACIÓN EN ORFEO	ENTE DE CONTROL	TÉRMINO DE RESPUESTA	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA RADICADO SEGÚN ORFEO	FECHA DE ENTREGA EFECTIVA DE LA RESPUESTA	DÍAS DE RESPUESTA (ENTREGA EFECTIVA)																																																																																																																																																
202430050615012	8/08/2024	9/08/2024	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	202421000786701	3/09/2024	3/09/2024	17																																																																																																																																																
202430051018962	23/12/2024	23/12/2024	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	3	202520500037571	30/01/2025	30/01/2025	25																																																																																																																																																
202430050714232	12/09/2024	12/09/2024	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	202422300886751	25/09/2025	No se observó soporte de entrega	No aplica																																																																																																																																																
202430050509982	4/07/2024	4/07/2024	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	202422200774471	29/08/2024	30/08/2024	39																																																																																																																																																
202430050255572	9/04/2024	10/04/2024	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	5	202520600193891	19/03/2025	20/03/2025	234																																																																																																																																																
202430050391462	27/05/2024	27/05/2024	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	202420600721641	15/08/2024	20/08/2024	56																																																																																																																																																
202430050236312	6/03/2024	3/04/2024	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	202421600263001	11/04/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	No aplica																																																																																																																																																
202430050247682	5/04/2024	08/04/2024	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	5	202422800433491	29/05/2024	16/06/2024	46																																																																																																																																																
202430050968162	4/12/2024	04/12/2024	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	202521600025181	24/01/2025	27/01/2025	35																																																																																																																																																
202430050984712	10/12/2024	10/12/2024	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	202422301205631	20/12/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	No aplica																																																																																																																																																
202430050957482	2/12/2024	2/12/2024	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	202421601170791	12/12/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	No aplica																																																																																																																																																
202430050053642	31/01/2024	01/02/2024	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	202421000076701	15/02/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	No aplica																																																																																																																																																
202430050797342	7/10/2024	8/10/2024	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	202421601164241	10/12/2024	No se observó soporte de radicación efectiva	No aplica																																																																																																																																																
202430050363092	15/05/2024	17/05/2024	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	202422200552461	01/07/2024	3/07/2024	32																																																																																																																																																
202430050877602	5/11/2024	05/11/2024	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	202522800139451	04/03/2025	9/04/2025	106																																																																																																																																																

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 3 de 10
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información:
 Publica
 ☐
 Reservada
 ☐
 Clasificada
 ☒

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	03
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN EVIDENCIADA								
202430050278172	17/04/2024	17/04/2024	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	5	202420600721741	15/08/2024	20/08/2024	82
202430050480472	25/06/2024	25/06/2024	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	202423000599301	12/07/2024	16/07/2024	14
202430050802812	9/10/2024	09/10/2024	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	202421601012401	29/10/2024	31/10/2024	15
202430050036512	25/01/2024	26/01/2024	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	202422300058951	8/02/2024	No se observó soporte de entrega de respuesta	No aplica
202430050848262	24/10/2024	24/10/2024	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	202422201202201	19/12/2024	28/01/2025	63
202430050408332	29/05/2024	31/05/2024	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	202421001222121	31/12/2024	31/12/2024	144
202430050879162	5/11/2024	05/11/2024	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	10	202422201117521	26/11/2024	28/11/2024	16

Fuente: Tabla elaborada por el auditor

- 1.1. De lo anterior, se observó que para siete (7) peticiones provenientes de Entes de Control y Vigilancia (29% de la muestra), no fue posible corroborar los términos de entrega efectiva de la respuesta, dado que en el Sistema de Gestión Documental - Orfeo no reposaba la evidencia que soportara esta gestión. No obstante, de estas se logró evidenciar que para dos (2) de ellas, el radicado de respuesta arrojado por el Sistema Orfeo superaba el plazo para su atención (Radicados 202421000076701 y 202421601164241).
- 1.2. Se evidenció que, en nueve (9) requerimientos (37% de la muestra), la fecha de radicación en el Sistema Orfeo fue posterior al día en que realmente fue recibida la solicitud en la Entidad, situación que impacta los términos dispuestos para la emisión de la respuesta.
- 1.3. Para quince (15) requerimientos (62% de la muestra) se evidenció que la Entidad emitió la respuesta de manera extemporánea, precisando que los términos se calcularon a partir de la fecha de recibido en la Entidad la respectiva solicitud.

2. Ausencia de lineamientos documentados para la atención de requerimientos provenientes de entes de control y/o vigilancia

Se llevó a cabo una inspección en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión – STRATEGOS evidenciando que no existen lineamientos documentados y estandarizados que definan los criterios para la recepción, asignación y trámite a los requerimientos de los organismos de control, situación que conlleva a la existencia de desviaciones frente a una gestión eficaz y oportuna para atender los requerimientos interpuestos por los organismos de control y/o vigilancia, lo que genera riesgos de procesos administrativos sancionatorios o disciplinarios contra la Entidad.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 4 de 10
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	03
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN EVIDENCIADA

3. Ausencia de registro de requerimientos de Entes de Control en el Sistema de Gestión Documental – Orfeo

La Oficina de Control Interno evidenció que existen requerimientos provenientes de la Contraloría General de la República que no se están radicando en el Sistema de Gestión Documental Orfeo. Si bien se entiende la prioridad que se debe dar para atender este tipo de solicitudes, dado los plazos limitados que se otorgan para contestar, es necesario buscar alternativas que propendan por garantizar la trazabilidad en la gestión de estos requerimientos, en procura de la conservación de la memoria institucional.

CRITERIOS ASOCIADOS (FUNDAMENTO LEGAL, NORMATIVO, PROCEDIMENTAL, ETC)

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”

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”.

Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Artículo 14 – Término para resolver las solicitudes. “Las autoridades deberán resolver dentro del término establecido las solicitudes que les presenten los particulares, conforme a lo dispuesto en la ley o en la normatividad vigente.”

Artículo 39 - Procedimiento especial para solicitudes de órganos de control. “Las entidades deberán dar prioridad a las solicitudes presentadas por los órganos de control, garantizando que se resuelvan en los términos que la ley disponga, bajo el principio de eficacia administrativa.”

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”.

Artículo 30. Peticiones entre autoridades. “Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14”.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 5 de 10
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	03
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

CRITERIOS ASOCIADOS (FUNDAMENTO LEGAL, NORMATIVO, PROCEDIMENTAL, ETC)

Artículo 31. Falta disciplinaria. “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”.

Ley 2052 de 2020 “Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”.

Artículo 20. Términos para resolver trámites. “El término para resolver de fondo un trámite será el dispuesto en la ley que fundamenta su creación o su decreto reglamentario. Los servidores públicos en ninguna circunstancia parágrafo 1. podrán resolver un trámite por fuera de los términos allí estipulados. En caso de que no se disponga término para resolver de fondo un trámite en la ley o decreto reglamentario, éste deberá resolverse conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 o las disposiciones que la desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen”.

Acuerdo No. 001 del 2024 “Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones.” - Archivo General de la Nación (AGN)

Artículo 4.2.5. Control de comunicaciones oficiales. Para el control y distribución de las comunicaciones oficiales, los sujetos obligados deben disponer de sistemas manuales o automatizados que a través de planillas o formatos electrónicos permitan constatar la recepción de los documentos por los canales habilitados, bien sean físicos o electrónicos, por parte de las personas competentes de su gestión y trámite, y disponer de servicios de alerta para el seguimiento a los tiempos de respuesta, de acuerdo con las disposiciones vigentes sobre la materia.

Artículo 4.2.6. Comunicaciones oficiales recibidas. Las comunicaciones que ingresen a la Entidad por cualquier canal o a través de los correos electrónicos institucionales de los servidores públicos o contratistas, conforme a las series y subseries registradas en las Tablas de Retención Documental, deben ser remitidas a la Ventanilla Única o sede electrónica para ser radicadas junto con sus anexos, verificando que la comunicación cuente con los datos de contacto para dar respuesta o notificación (Subrayado fuera de texto)

RIESGOS ASOCIADOS

- Posible incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSDF.
- Posibilidad de recibir cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros por omitir la gestión de las denuncias, peticiones, quejas y reclamos realizados por la ciudadanía y grupos de valor de la entidad.
- Posibilidad de pérdida económica y/o reputacional e inicio de reclamación administrativa, demandas judiciales o tutelas por parte de los grupos de valor y de interés, debido a la inoportunidad en la respuesta a las PQRSDF.
- Posibilidad de afectación de la imagen institucional por una inadecuada gestión de los riesgos del proceso debido a la inobservancia de los lineamientos externos e internos establecidos en materia de gestión integral del riesgo.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 6 de 10
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	03
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

CAUSA(S) PROBABLE(S)	POSIBLES IMPACTOS
- Ausencia de lineamientos documentados en lo que respecta a la gestión de requerimientos de entes de control. - Falta de articulación institucional para definir responsabilidades en cuanto a la gestión efectiva de PQRSD de entes de control. - Insuficiencia de personal en las sedes para atender los requerimientos de Organismos de Control.	- Posibles sanciones administrativas o disciplinarias por obstrucción por retrasos o no entrega de la información requerida por entes de control. - Pérdida de credibilidad en la entidad por considerar se obstaculizan procesos a cargo de los Entes de Control o vigilancia..

RECOMENDACIONES
- Llevar a cabo las gestiones necesarias para adoptar lineamientos documentados para el trámite y respuesta a las solicitudes de órganos de control, articulando con las diferentes dependencias involucradas en esta gestión, y procurando se contemplen los siguientes aspectos: - Términos para cada actividad que se ve inmersa en la gestión de los requerimientos (recepción, asignación, respuesta y firma). - Dependencia o grupo interno de trabajo que recibe la solicitud como primer filtro para definición de área competente. - Validaciones y aprobaciones de las proyecciones de respuesta necesarias de acuerdo con la solicitud. - Disposiciones para consolidación en caso de intervenir más de un área en la respuesta. - Implementar herramientas y metodologías de monitoreo a los plazos para la atención de requerimientos, en busca de garantizar el cumplimiento oportuno de las solicitudes de los órganos de control. - Validar alternativas para que se generen alertas frente a la oportunidad en la atención de peticiones provenientes de entes de control, previendo las diferentes situaciones que se requieren para su debida gestión. - Socializar a la entidad el proceso y plazos a seguir para la radicación de requerimientos provenientes de entes de control, a efectos de garantizar su oportunidad, así como la completitud de solicitudes radicadas a través del sistema de gestión documental, en procura de garantizar conservar la memoria institucional.

ESPACIO EXCLUSIVO PARA EL RESPONSABLE DEL PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA
RESPUESTA DEL PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA:
El Proceso Atención al Ciudadanía presenta consideraciones asociadas a:

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 7 de 10
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	03
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

1. Extemporaneidad en la atención de requerimientos provenientes de entes de control.

- Se tiene que el proceso de notificación mediante el sistema de Gestión Documental ORFEO comenzó a implementarse a partir de junio de 2024; lo que excluiría de exigir soporte de envío a través de correo electrónico certificado de 472 cargado en Orfeo para los cinco radicados anteriores al 31 de mayo de 2024, se solicita ajustar la tabla uno en consideración .
- De los nueve (9) radicados referenciados por el auditor en este ítem se encontró que 8 fueron radicados un día después al de su recepción, lo cual está dentro de los lineamientos de secretaria general Resolución 00818 de 2023. Por lo anterior la muestra final refiere a una (1) sola PQRSDF fue radicada un día después, esto equivale a 4.53% por lo cual no es un porcentaje representativo.
- Si bien el Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía es líder del proceso a evaluar, cabe resaltar que cada Territorial y Dependencia es responsable de los radicados asignados a su bandeja y para hacer un control de estos, reciben por parte del equipo de analistas del GGASC las siguientes alertas: 1- Diariamente: -Los próximos a vencer 2-) Semanalmente: La alerta semanal, 3-) Mensualmente: el plan Choque; documentos en los cuales se informa a los profesionales las PQRSDF que están por vencer o se encuentran fuera de términos, para que procedan con la proyección de la respuesta y con su radicación en sistema de Gestión documental y así evitar que la gestión de las peticiones exceda los términos estipulados en la ley. A su vez los colaboradores reciben diariamente en su correo, una notificación de ORFEO donde se relacionan todas las PQRSDF que están cargadas en su bandeja de entrada, y el término que se tiene en días hábiles para proyectar su respuesta.

Atendiendo la necesidad de mejorar la atención de la PQRSDF provenientes de entes de Control, se identificaron dos acciones:

- Se solicitará a la Oficina de Tecnologías de la Información un control electrónico para verificar que las respuestas a las peticiones sean enviadas como corresponden y se evidencie la notificación de la salida.
- Como medida temporal se designará una persona que de forma manual verifique las notificaciones de las salidas.

Ahora bien, se tiene que de las peticiones señaladas como radicadas fuera de tiempo, ocho (8) fueron asignadas un día después de la recepción en el correo de atencionalciudadano@urt.gov.co lo cual está dentro de los lineamientos de atención al ciudadano, Resolución 00818 de 2022, el restante (1) fue enviado dos días después de recibido, lo cual representa menos de un 5% de la muestra tomada, la cual no es una muestra representativa.

2. Ausencia de lineamientos documentados para la atención de requerimientos provenientes de entes de control y/o vigilancia

Según lo previsto por la Secretaria General en el parágrafo 4 del artículo 13 de la Resolución 00818 de 2018, se establece los lineamientos para la atención de PQRSDF formuladas por entes de control. Por lo anterior, se solicita se retire este numeral del hallazgo.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 8 de 10
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	03
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

ARTÍCULO 13. COMPETENCIA PARA DAR RESPUESTA, RESOLVER O ATENDER LAS -PQRSDF- PRESENTADAS ANTE LA ENTIDAD. Se asignará el trámite de las -PQRSDF- presentadas por los ciudadanos y víctimas, a las dependencias competentes para responder, resolver o atender las mismas, de conformidad con las competencias propias de cada área. El(la) servidor(a) de la dependencia a la que le es asignado el trámite, debe verificar que la -PQRSDF- reúne la información o documentos necesarios para responder o resolver la misma, y determinar si efectivamente tiene la competencia para atenderla.

PARÁGRAFO 1. Cuando la competencia para resolver una -PQRSDF- recaiga en diferentes dependencias de la Entidad, la consolidación y respuesta será de competencia de la Dirección Jurídica.

PARÁGRAFO 2. Cuando se radiquen -PQRSDF- de cuyo texto no se pueda establecer la competencia de alguna de las dependencias de la Entidad o haya diferentes áreas que podrían ser las competentes para emitir la respuesta, la PQRSDF será remitida a la Secretaría General quien definirá el área competente para responder y posterior a ello le comunicará al Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano con la finalidad de que asigne la PQRSDF y se efectúe el trámite correspondiente de respuesta y notificación al peticionario.

PARÁGRAFO 3. Cuando se radiquen PQRSDF cuya competencia y respuesta sea de cualquiera de los grupos o áreas de la Secretaría General, su respuesta debe ser revisada y aprobada por los asesores del despacho de la Secretaría General.

PARÁGRAFO 4. Cuando se radiquen -PQRSDF- por parte de Órganos de Control, Altas Cortes, Representantes a la Cámara, Senadores o Altas Dignidades, la consolidación y respuesta será de competencia de la Dirección Jurídica con el apoyo de las áreas que tengan a su cargo la producción o custodia de los insumos requeridos para dar respuesta a la misma.

NOTA: Sin perjuicio de lo indicado precedencia, será la Secretaría General quien en uso de sus atribuciones legales definirá quien es el competente para conocer o resolver una PQRSDF.

3. Ausencia de registro de requerimientos de Entes de Control en el Sistema de Gestión Documental – Orfeo

Soportado en la evidencia remitida el 23 de Mayo 2025 por la Oficina de Control Interno evidenció los requerimientos provenientes de la Contraloría General de la República - Auditoria no están debidamente radicadas en cumplimiento en la Resolución 00818 de 2022 y el Procedimiento AC-PR-01. Así las cosas se abordarán las acciones correspondientes con secretaria general como delegada para atender este requerimiento institucional del ente de control.

CONCLUSION GENERAL

- Eliminar el numeral 3 relacionado con “Ausencia de lineamientos documentados para la atención de requerimientos provenientes de entes de control y/o vigilancia”, porque estos se encuentran en el parágrafo 4 del artículo 13 de la Resolución 00818 de 2018
- En consideración a que las observaciones mencionadas en el literal a y c del presente hallazgo son semejantes a las contempladas en el “ Debilidadx en la Gestión de PQRSDF” se solicita se integren en uno solo, para abordar el análisis de causas completo y no particionado.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 9 de 10
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO AUDITADA	O ACTIVIDAD	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	03
---------------------	----------------	---------------------------------------	-----------------	----

CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	NO DESVIRTUADO
Una vez analizada la respuesta dada por el proceso frente a lo observado por la Oficina de Control Interno, se considera esta no desvirtúa lo aquí expuesto y por ende se ratifica como hallazgo, bajo las siguientes consideraciones: 1. En primera medida, la observación del numeral 1 no está asociada a la exigencia de contar con soporte de entrega emitido exclusivamente por el operador 4/72, en el entendido que el correo electrónico es un medio valido para la notificación. De esta manera, no se considera viable la corrección aludida, máxime cuando se indica que el sistema Orfeo se implementó en junio 2024, no obstante, se evidenció gestión de radicación con fechas anteriores, lo cual no es congruente. Por lo anterior, se deben impartir lineamientos a efectos de garantizar que toda la trazabilidad de la gestión sobre PQRSD quede documentada en el sistema Orfeo. Frente a lo manifestado en cuanto a “(...) se encontró que 8 fueron radicados un día después al de su recepción, lo cual está dentro de los lineamientos de secretaria general Resolución 00818 de 2023 (...)”, es preciso señalar que: Esta información se incluyó en la tabla N° 1, en primera medida, como dato necesario para realizar el cálculo de los tiempos en que se atendió cada requerimiento. Se procedió a consultar la citada Resolución, encontrando que la Entidad emitió la Resolución 00818 de 2022, que reglamenta el trámite de PQRSD y deroga la Resolución 518 de 2018. Producto de la inspección del citado acto administrativo, se observó que en su artículo 20 “PETICIONES ESCRITAS”, establece que: “Cuando se trate de correos electrónicos, la presentación de la petición debe enviarse al buzón del correo institucional atenciónalciudadano@urt.gov.co, para efectos de generar el respectivo radicado y realizar la asignación que por competencia corresponda. <u>En todo caso, el plazo para dar respuesta empezará a contarse a partir del día siguiente al del recibido de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad, de lo cual se deberá enviar al petitionerio, un mensaje electrónico informando de dicha radicación</u>”. Situación que llama la atención de esta Oficina, dado que este artículo podría estar en contravía de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, que en su artículo 15. “Presentación y radicación de peticiones”, señala: “PARÁGRAFO 1º. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, <u>los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos</u>.” 2. En cuanto a lo manifestado respecto a que “(...) en el parágrafo 4 del artículo 13 de la Resolución 00818 de 2018, se establece los lineamientos para la atención de PQRSDF formuladas por entes de control”, Es preciso indicar que la Oficina de Control Interno ratifica la observación de ausencia de lineamientos, toda vez que lo descrito en este parágrafo 4 del artículo 13, de la Resolución 00818 de 2022, no garantiza un adecuado trámite de requerimientos de entes de control, contemplando plazos, filtros, roles, entre otros aspectos, de acuerdo con los términos que se suelen dar para su atención, situación que impacta la oportunidad en su gestión como se observó en el numeral 1 del presente hallazgo. Sumado a esto, en la realidad operativa de la entidad, no se está trabajando como se indica en la Resolución 818 de 2022, incluso como se manifestó en respuesta al	

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 10 de 10
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	03
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

numeral 2 del hallazgo. Por ende, se debe procurar por la existencia de lineamientos claros y suficientes que permitan un adecuado proceder e identificar alertas, cuellos de botella u oportunidades de mejora.

Para la Oficina de Control Interno es claro que las debilidades en la gestión de los requerimientos de entes de control no es responsabilidad total o directa de los líderes del proceso, por lo cual, es importante la documentación de lineamientos que definan controles y responsabilidades que conlleven a la identificación de necesidades, de alertas y a partir de ello, de mejora.

Por consiguiente, se reitera la sugerencia de documentar lineamientos (instructivo, procedimiento, manual) en articulación con los diferentes actores que se ven inmersos en esta gestión.

Nota: Dado que la auditoría se realizó al proceso de “Atención a la Ciudadanía”, el hallazgo se hace extensivo a los responsables de este, no obstante, si se considera necesario la intervención de uno o más procesos para corregir o prevenir lo dispuesto en este, es responsabilidad del proceso hacer extensiva dicha situación en el proceso de formulación de los planes de mejoramiento.

SUSCRIPCIÓN			
OFICINA DE CONTROL INTERNO		PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	
Socializado o comunicado por		Respondido por	
Nombre(s) y Apellido(s)	Claudia Marcela Pinzón Martínez	Nombre y Apellido(s):	Magdalena Frías Cruz
Cargo y/o Rol	Jefe Oficina de Control Interno	Cargo y/o Rol:	Coordinadora Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía
Fecha	28/05/2025	Fecha:	28/05/2025

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 1 de 13
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información:
Publica
Reservada
Clasificada

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	04
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

RESPONSABLE (S) DEL PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Jaqueline Campos Rincón, Secretaria General	FECHA DEL REPORTE DEL HALLAZGO	28/05/2025
COPIA DEL REPORTE DIRIGIDO A	Magdalena Frías Cruz, Coordinadora Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía	HALLAZGO RECURRENTE	NO
AUDITOR(ES) RESPONSABLE(S)	Mahalia Natalie García Villa, Contratista rol líder de auditoría Leonor Guatibonza, contratista rol auditor		
OBJETIVO(S) DEL PAPEL DEL TRABAJO			
1) Informar al(los) responsable(s) de la(s) unidad(es) auditada(s) acerca de los hallazgos identificados en el transcurso de la auditoría. 2) Recibir la retroalimentación por parte del(los) responsable(s) de la(s) unidad(es) auditada(s) frente a las situaciones evidenciadas para determinar si estas se mantienen en firme.			
ESPACIO EXCLUSIVO PARA EL AUDITOR			
TÍTULO DEL HALLAZGO			
Inoperatividad del Sistema de turno para la atención de la ciudadanía			

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN EVIDENCIADA
La Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (UAEGRTD) suscribió del Contrato Interadministrativo No. 2223 de 2024 cuyo objeto consistía en: “Contratar la adquisición de los sistemas de turnos (Hardware y el Software) de nivel central y Territorial de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas”. La instalación y puesta en marcha del sistema estaba prevista para ejecutarse en 23 Direcciones Territoriales y Oficinas adscritas de la Entidad, e incluía tanto los equipos y el software del sistema de turnos, como los dispositivos de calificación del servicio, lo cual se realiza a través de Tablet configuradas para evaluar la satisfacción del ciudadano con la atención recibida. En virtud de lo anterior, y en el marco de las visitas realizadas por la Oficina de Control Interno a doce (12) sedes de la Entidad (de las cuales once (11) correspondían a direcciones territoriales u Oficinas Adscritas), se procedió a validar aspectos asociados a la funcionalidad y operatividad del sistema de turnos, evidenciando lo siguiente: 1. Funcionalidad y operatividad del sistema de turnos A continuación, se presentan las principales situaciones identificadas frente a la funcionalidad del sistema:



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

Página 2 de 13

PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

CÓDIGO: CI-FO-34

REPORTE DE HALLAZGOS

VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA

Proceso de “Atención a la Ciudadanía”

NÚMERO HALLAZGO

04

Tabla No. 1: Verificaciones de la operatividad y funcionalidad del Sistema de Turno

SEDE	EL SISTEMA DE TURNO FUE ENTREGADO A LA SEDE TERRITORIAL	¿EL SISTEMA DE TURNO FUNCIONA?	¿EL SISTEMA DE TURNOS PERMITE PRIORIZAR LOS USUARIOS?	¿EL SISTEMA DE TURNOS GENERA NOTIFICACIONES EN TIEMPO REAL?	EL PROFESIONAL DE ATENCIÓN TIENE CONTROL SOBRE LA INFORMACIÓN DEL TURNO?
Dirección Territorial Antioquia	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
Dirección Territorial Apartadó	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
Dirección Territorial Bolívar, Oficina Sincelejo	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
Dirección Territorial Magdalena Medio, Sede Bucaramanga	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
Dirección Territorial Norte de Santander	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
Dirección Territorial Meta	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
Dirección Territorial Cesar- Valledupar	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE
Dirección Territorial Valle del Cauca, Sede Cali	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE
Director Territorial Valle del Cauca, Oficina Pereira	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE
Dirección Territorial Córdoba, Montería	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE
Dirección Territorial Bogotá	CUMPLE	CUMPLA PACIALMENTE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE

Fuente: Elaborado por el grupo Auditor

Se identificó que en seis (6) de las once (11) sedes visitadas (54% de la muestra), el sistema de turnos entregado no se encontraba operando. Así mismo, en las cinco (5) sedes restantes (DT Cesar, DT Córdoba, Oficina Pereira, DT Bogotá y DT Valle del Cauca, Sede Cali), se observó que este funcionaba parcialmente.

Frente aquellas sedes que se evidenció el funcionamiento parcial del sistema, por parte del equipo auditor se evaluó el alcance de su operación, encontrando lo siguiente:

- En la pantalla del atril se podía digitar el número de cédula y seleccionar tipo de turno (general o prioritario)
- Permitía la impresión del número de turno en papel, el cual eventualmente se reflejaba en la pantalla del TV o monitor destinado para ello.

No obstante lo anterior, se evidenciaron las siguientes inconsistencias de manera generalizada:

- La pantalla de TV o monitor reflejaba el número de turno, sin embargo, de manera intermitente repetía turnos, saltaba de un turno al otro, o el turno no avanza.
- No existía sincronización en los turnos para avanzar automáticamente y reflejar en tiempo real la información en el monitor de la recepción y el Profesional de Atención.
- La información proyectada en la pantalla no era útil para direccionar automáticamente al ciudadano que recibió la “tirilla de turno”.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 3 de 13
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información:
 Publica
 ☐
 Reservada
 ☐
 Clasificada
 ☒

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	04
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

- Se presentaban fallos al tomar la atención preferencial, la tomaba por defecto, o los datos no corresponden al número de cedula digitado.
- Los turnos aparecían culminados sin haber sido cerrados en el aplicativo o se tenían que terminar manualmente.
- El sistema de turnos no emitía ningún sonido o alerta audiovisual de llamado que permita identificar la activación del turno o el cambio de turno.
- La pantalla de TV cuando reproducía el video informativo, este era intermitente y no era accesible a todo tipo de público (subtítulos pequeños y sin lenguaje de señas).
- La información del turno se reflejaba parcialmente en el monitor del profesional de atención sin que este pueda identificar características del turno o servicio.
- El profesional de atención y/o de recepción no podían visualizar en su monitor los turnos que se tenían en espera.
- El profesional de atención no podía consultar los casos que ha atendido.
- Presentaba fallas al generar un número de turno por tipo de turno (turno general y turno prioritario) y por tipo de servicio (orientación e información, solicitud de inscripción, servicios especializados, radicación y otros servicios).

Como consecuencia de las fallas mencionadas, se evidenció que el llamado al ciudadano debe ser realizado o complementado con la asistencia directa del personal de atención al ciudadano, quienes debían indicar por sí mismos el número del módulo al que debe dirigirse el usuario para recibir atención. Así mismo, estos funcionarios debían identificar si se requería atención prioritaria, con el fin de gestionar adecuadamente el orden de atención.

De otra parte, la limitada interoperabilidad entre el hardware y el software impacta negativamente en los siguientes aspectos del servicio:

- La transmisión en tiempo real de la información del turno, lo que genera confusión tanto para el usuario como para el personal de atención.
- La generación de alertas audiovisuales claras, obstaculizando una atención con enfoque diferencial y accesible para todo tipo de personas.
- La emisión de mensajes accesibles, como subtítulos visibles para personas con baja visión o lenguaje de señas, limita la prestación del servicio inclusivo
- La posibilidad de hacer seguimiento automático del estado del turno por parte del usuario y el personal de la URT al impedir el orden en el flujo de atención.
- La independencia del personal de recepción para orientar al ciudadano, lo que incrementa la carga operativa.
- La trazabilidad en la atención, lo que dificulta la supervisión y mejora continua del servicio.

En atención a lo expuesto, se concluye que existen debilidades en la parametrización y sincronización de los componentes que conforman el Sistema de Turnos, situación que impacta una atención eficiente, accesible y alineada con los lineamientos institucionales y las necesidades del servicio.

2. Evaluación de la satisfacción y percepción del servicio

Con la suscripción del contrato Interadministrativo No. 2223 de 2024 se incluía con la adquisición del sistema de turnos los dispositivos de calificación de la atención, operados a través de una Tablet. En este sentido, y de acuerdo con las validaciones realizadas durante las visitas ejecutadas por el equipo auditor, se evidenció lo siguiente:

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	04
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

Tabla No. 2. Verificaciones de la calificación de la atención

SEDES	¿Se realiza la calificación a través del dispositivo calificador de atención (Tablet)?
Dirección Territorial Antioquia	NO CUMPLE
Dirección Territorial Apartadó	NO CUMPLE
Dirección Territorial Bolívar, Oficina Sincelejo	NO CUMPLE
Dirección Bucaramanga	NO CUMPLE
Dirección Territorial Norte de Santander	NO CUMPLE
Dirección Territorial Meta	NO CUMPLE
Dirección Territorial Cesar- Valledupar	CUMPLE
Dirección Territorial Valle del Cauca, Sede Cali	CUMPLE
Dirección Territorial Córdoba, Montería	CUMPLE
Director Territorial Valle del Cauca, Oficina Pereira	CUMPLE
Dirección Territorial Bogotá	CUMPLE

Fuente: Elaborado por el grupo Auditor

En virtud de lo anterior se observó que cinco (5) de las once (11) sedes, realizaban actividades de evaluación de percepción y satisfacción del servicio a través del sistema de turnos.

Frente a las seis (6) restantes se evidenció que se disponían de alternativas adicionales para llevar a cabo el proceso de evaluación de la percepción ciudadana, como se expone a continuación:

- La entidad adoptó el Instructivo AC-IN-03 “Manejo del sistema de Turnos”, con el objetivo de establecer lineamientos para el uso del sistema de turnos y orientar a las Direcciones Territoriales y Oficinas adscritas en el diligenciamiento del Aplicativo “FORMS de Microsoft 365”, que permite registrar manualmente la ciudadanía que acude a las instalaciones de la Entidad, además de evaluar la experiencia del ciudadano.
- Por otra parte, se observó que desde el Nivel Central se implementó en prueba piloto en el mes de abril de 2025 el Formato “Listado de atención-mecanismo alternativo puntos de atención”, como herramienta alterna para registrar la calificación del servicio e identificar la caracterización de la población que asiste a los puntos de atención de la URT. Dicho formato se evidenció se está implementado en cinco (5) de las once (11) sedes visitadas y sobre las cuales se evaluó el sistema de turnos, así:

Tabla No. 4. Verificaciones reporte indicador de la calificación de la percepción y satisfacción ciudadana

Sede de la Entidad	Aplicación del Formato “listado de atención-mecanismo alternativo puntos de atención”
Dirección Bucaramanga	Aplica formato a partir del 15 de abril de 2025
Dirección Territorial Norte de Santander	Aplica formato a partir del 22 de abril de 2025

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 5 de 13
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información:
Publica
Reservada
Clasificada

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	04
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

Dirección Territorial Meta	Aplica formato a partir del 07 de abril de 2025
Dirección Territorial Cesar- Valledupar	Aplica formato a partir del 07 de abril de 2025
Dirección Territorial Bogotá	Aplica formato a partir del 07 de abril de 2025

Fuente: Elaborado por el grupo Auditor

De acuerdo con lo expuesto, se concluye que existen debilidades en la calificación de la evaluación del ciudadano, debido a la ausencia de lineamientos claros y unificados para su aplicación, por los diferentes medios existentes para dicha actividad, como lo son el dispositivo calificador a través de la Tablet, el registro de la evaluación a través del Aplicativo “FORMS de Microsoft 365” y la implementación estandarizada en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión (SIPG) del Formato “Listado de Atención - Mecanismo Alterno Puntos de Atención”, además de la existencia de un instructivo que no es aplicable en su totalidad en las diferentes sedes, generando incertidumbre frente a la debida diligencia respecto a la recopilación de datos esenciales para evaluar la gestión del proceso.

3. Análisis contrato para adquirir el sistema de turnos.

En el proceso de revisión del Contrato Interadministrativo No. 2223 de 2024 suscrito entre la UAEGRTD y la Corporación Colombia Digital, para la adquisición del sistema de turno, el cual inició el 23 de marzo de 2024, se obtuvo la siguiente información:

Tabla No. 5. Contrato No. 2223/2024

Objeto Contractual	Contratar la adquisición de los sistemas de turnos (Hardware y el Software) de nivel central y Territorial de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas
Plazo de ejecución	Hasta el 28 de junio de 2024
Valor del Contrato	\$636.388.200
Forma de Pago	Un único pago
Supervisión	Coordinadora Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía
Otro sí No. 1 del 26/06/2024	Prórroga hasta el 31 de julio de 2024
Otro sí No. 2 del 31/07/2024	Prórroga hasta el 31 de agosto de 2024
Otro sí No. 3 del 30/08/2024	Prórroga hasta el 30 de septiembre de 2024

Fuente: Elaborado por el grupo Auditor

De la ejecución del contrato, de conformidad con la certificación de cumplimiento y recibido a satisfacción de fecha 24 de septiembre de 2024, se hace constar que: “En calidad de supervisor del contrato se certificó que el contratista cumplió a cabalidad con las obligaciones pactadas en el contrato y/o convenio y sus anexos, que la entrega de los bienes y

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 6 de 13
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	04
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

servicios contratados se realizó en los tiempos señalados y que los mismos se recibieron a entera satisfacción por cuanto cumplieron con las especificaciones técnicas definidas por la unidad” y refiere el recibido de los siguientes productos:

Según factura No. FE 380 del 24 de septiembre de 2024, se relaciona la entrega de 23 sistemas de turnos (hardware y software) de nivel central y territorial, compuestos por:

- (1) Licencia de software
- (23) Atril
- (23) TV visualizador de turnos
- (23) Soporte TV visualizador
- (23) TV BOX Player
- (23) Dispositivos calificador de atención
- (23) Rollos de papel térmico 10 por las 23 sedes
- (1) Servidor

De los informes de supervisión se observó la entrega de tres (3) informes del 24 de mayo, 25 de julio y 25 de septiembre de 2024. Frente al tercer informe de supervisión correspondiente al periodo 23 de julio al 23 de septiembre de 2024, se evidenció el anexo denominado: “Informe puesta en servicio, Instalación sistema de turno”, evidenciándose las siguientes situaciones relacionadas con la instalación del sistema de turno y sus elementos:

Tabla 3. Anexos “Informe puesta en servicio, Instalación sistema de turno” del 3er informe de supervisión, periodo 23 de julio al 23 de septiembre de 2024

SEDE	DIFICULTAD REFERIDA EN EL INFORME	FECHA
Carmen de Bolívar	“No es posible conectarlo porque la sede no cuenta con punto de red ni eléctrico” (páginas 1 y 103)	16 de agosto de 2024
Caucasia	“No es posible conectarlos porque la sede no cuenta con punto de red ni eléctrico” (página 1) “No se pudo realizar la tarea porque no se encontraron condiciones físicas [sic] mínima para ejecutar la tarea (puntos de red, eléctrico” [sic] (página 23)	15 de agosto de 2024
Bogotá	“Digiturno, falta por configuración, (...)” (página 31)	24 de julio de 2024
Apartadó	“(…) Solo el cargado [sic] de la Tablet está molestando” (página 11)	16 de agosto de 2024
Cali	“(…) No imprime, y la página de dirección del Digiturno no es segura” (página 103)	25 de octubre de 2024
Cali	“(…) El televisor no muestra el protocolo (...)” (página 77)	19 de noviembre de 2024
Cúcuta	“(…) Atril no está con licencia de Windows” (página 123)	05 de agosto de 2024
Villavicencio	“Se encuentra novedad con el cargador de la Tablet este suelto internamente no está cargando bien la Tablet y se recalienta mucho” [sic] (página 157).	02 de agosto de 2024

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 7 de 13
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	04
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

Valledupar	“La impresora presenta un corte de papel a la mitad, la cual el usuario debe presionar el papel del turno a la sierra de la impresora para cortar completamente el papel del turno. Falta por configuración” (página 159). Falta por recibir la base del televisor nuevo” (página 161)	02 de agosto de 2024
Pereira	“Se reporta novedad con tablet, no es nueva, se nota que ya tiene uso, en la parte de atrás está como pegante de cinta, no trae cargador solo cable de cargar (...) que no corresponde a la marca Samsung” (página 167).	30 de julio de 2024
Pasto	“Queda pendiente en el atril la impresión del turno” (página 175)	16 de agosto de 2024
Neiva	“El ingeniero de sede verificó la Tablet, donde evidencio que la Tablet es de segunda mano y no nuevo” cargador de energía genérico y no el original de la Tablet” (página 207)	18 de diciembre de 2024
Popayán	“(…) No cuenta con puntos de energía ni tampoco de datos. Informa que él realizará la solicitud para la instalación de los puntos requeridos y, tardará un tiempo prudencial de más o menos 30 días hábiles” (página 209)	16 de agosto de 2024
Montería	“Impresora no imprime ticket, funcionamiento del digiturno (..) Digiturno no funciona, no tiene comunicación con la impresora” (página 229)	09 de agosto de 2024
Mocoa	“Queda pendiente la funcionalidad debido a problemas internos de la red interna, la url que me entregaron para la configuración no funciona por cuanto al mismo problema interno de la red, la configuración de este tema queda pendiente(…)” (página 233)	26 de julio de 2024
Chocó	“No se recibió table[sic] ni el adaptador” (página 261)	09 de agosto de 2024
Florencia	“La impresora (...) se evidencia con rayones es decir con previo uso (segunda). La Tablet (...) se evidencia que el equipo es de segunda, la caja o empaque en condiciones de uso, el cargador no es el original. (es genérico[sic]. (página 271). (Se evidenció subsanación del cargador)	30 de julio de 2024
Ibagué	“Se evidencia raspones en la carcasa del digiturno(…)” (página 283)	29 de julio de 2024
Medellín	“El sistema no quedó funcionando” (página 343)	26 de julio de 2024
Bucaramanga	“Digiturno con red pero no ejecuta impresión con resultado alguno. Entrega de cargador Samsung”	29 de agosto de 2024

Fuente: Elaborado por el grupo Auditor

De acuerdo con lo anterior, se evidenció que el tercer informe de supervisión evidenció debilidades que fueron identificadas por las Sedes Territoriales durante el recibo de los elementos que integran el sistema de turnos. Las novedades reportadas abarcan desde una falta de coordinación y planificación previa entre la URT y el contratista por ausencia de condiciones mínimas de infraestructura por falta de puntos de red y conexiones eléctricas, hasta problemas técnicos y de calidad en los elementos de los sistemas, no obstante, se procedió con la suscripción del recibido a satisfacción emitida el 24 de septiembre de 2024,

Revisada la información contractual, se evidenció que la Ficha Técnica del contrato, en el numeral 4.4 “Forma de Pago”, señala “(…) Un único pago, previo recibido a satisfacción por parte del supervisor del contrato, una vez se encuentre en operación la solución de turnos teniendo en cuenta la ficha y las especificaciones técnicas incluidas en este documento”.

De lo anterior, llama la atención del equipo auditor que se haya autorizado la procedencia del pago, aun cuando se evidenciaron debilidades o deficiencias en el proceso de entrega de los elementos asociados al sistema de turno, aun cuando hubo novedades que se presentaron con posterioridad a la fecha del acta de recibido a satisfacción. Aunado a ello, se concluye que hubo debilidades en la planeación de las necesidades para la instalación del sistema de turnos por parte de la Entidad.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 8 de 13
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	04
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

CRITERIOS ASOCIADOS (FUNDAMENTO LEGAL, NORMATIVO, PROCEDIMENTAL, ETC)

Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

Artículo 7o. Deberes de las Autoridades en la Atención al Público. “Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes: (...) 4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5o de este Código”.

Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Artículo 9o. De la Obligación de Atender al Público. “Las entidades públicas no podrán cerrar el despacho al público hasta tanto hayan atendido a todos los usuarios que hubieran ingresado dentro del horario normal de atención (...). Estas entidades deberán implementar un sistema de turnos acorde con las nuevas tecnologías utilizadas para tal fin”.

Artículo 15. Derecho de turno. “Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma. Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la presente ley”.

En todas las entidades, dependencias y despachos públicos, debe llevarse un registro de presentación de documentos, en los cuales se dejará constancia de todos los escritos, peticiones y recursos que se presenten por los usuarios, de tal manera que estos puedan verificar el estricto respeto al derecho de turno, dentro de los criterios señalados en el reglamento mencionado en el inciso anterior, el cual será público, lo mismo que el registro de los asuntos radicados en la entidad u organismo. Tanto el reglamento como el registro se mantendrán a disposición de los usuarios en la oficina o mecanismo de atención al usuario”.

Procedimiento: Identificar y Clasificar las Solicitudes de la Ciudadanía- Código: AC-PR-02.

ACTIVIDAD 3: Recibir al ciudadano y aplicar el AC-PT-04 Protocolo de atención al ciudadano y el Instructivo AC-IN-03 Manejo del sistema digiturno; en los casos que sea necesario, emplear el Formato AC-FO-06 Seguimiento de Turnos - Servicios Utilizados.

Protocolo para la Atención Presencial - Código: AC-PT-08.

Asignación de Turno: Cuando la ciudadanía ingrese a las Direcciones Territoriales y sus respectivas Oficinas Adscritas o ante la oficina de atención del GGASC en nivel central, se le será asignado un turno específico según el orden de llegada, teniendo en cuenta, que se tendrá un trato prioritario a los niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidad. (Ver sujetos de especial protección constitucional). Enfoque diferencial y sujetos de especial protección constitucional: Todo funcionario o contratista que brinde atención a la ciudadanía de forma presencial en la UAEGRTD, deberá estar debidamente cualificado y sensibilizado respecto a los grupos de valor que requieren

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 9 de 13
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	04
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

una atención diferencial, y, es por esto, que también deberá estar informado sobre el marco legal que busca garantizar los derechos de la población vulnerable. (...) Personas en situación de discapacidad, Adultos Mayores.

Instructivo Manejo del Sistema de Turnos - Código: AC-IN-03.

Numeral 1. Objetivo. *Establecer lineamientos generales para el uso de un sistema de turnos a través de un mecanismo automatizado con la finalidad de guiar al responsable encargado del sistema de turnos, permitiendo la asignación de manera eficiente y personalizada en las direcciones territoriales y oficinas adscritas de la Unidad de Restitución de Tierras y a su vez la agilidad en los procesos administrativos internos.*

RIESGOS ASOCIADOS

- Posible incumplimiento de requisitos de accesibilidad, enfoque diferencial y enfoque psicosocial en la atención a la ciudadanía y grupos de valor.
- Posibilidad de pérdida reputacional y/o procesos sancionatorios debido a que no se garantizan las condiciones mínimas de accesibilidad en espacios destinados a la atención a la ciudadanía a personas en condición de discapacidad.
- Posibilidad de afectación reputacional por desconocimiento del grado de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios que presta la entidad, debido a la inadecuada o inoportuna evaluación del impacto que permita detectar deficiencias o aspectos a mejorar en la atención ciudadana.
- Posibilidad de pérdida económica y/o reputacional e inicio de queja o reclamo de las personas en situación de discapacidad al no garantizar su derecho a la igualdad y a la no discriminación debido a las dificultades para acceder a los servicios en línea y habilitados en página web y medios digitales disponibles en la entidad.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 10 de 13
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	04
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

CAUSA(S) PROBABLE(S)	POSIBLES IMPACTOS
▪ Debilidades en la planeación contractual para la instalación del sistema, la configuración de los componentes que integran el sistema de turnos y la sincronización entre el hardware y el software para su funcionamiento óptimo. ▪ Debilidades en el seguimiento, control y monitoreo en la implementación del sistema de turnos a través de un proceso estructurado de seguimiento técnico y funcional durante y después de la instalación del sistema que permita detectar y corregir oportunamente los errores que afectan su operatividad y cumplimiento legal. ▪ Falta de unificación de criterios a nivel institucional y de seguimiento a su aplicación que permitan reflejar la realidad operativa.	▪ Afectación de la imagen institucional debilidades en la calidad del servicio y experiencia. ▪ Baja percepción de eficiencia y organización en la atención y deteriora la experiencia ciudadana y pérdida de confianza en la entidad. ▪ Deterioro de la imagen institucional al dejar en evidencia las fallas en la funcionalidad del sistema de turnos que sugieren una desarticulación tecnológica y baja capacidad operativa, impactando la reputación de la entidad ante la ciudadanía y otros grupos de interés y de valor. ▪ Riesgo de sanciones y responsabilidades legales por incumplimiento de los requisitos normativos relacionados con la implementación de un sistema de turnos eficiente y accesible, debido a la posible vulneración de deberes legales en la implementación de un sistema de turno para la atención al ciudadano.
RECOMENDACIONES	
▪ Implementar un programa de trabajo a corto plazo que permita realizar un seguimiento técnico para diagnosticar el estado del sistema de turnos y garantice su funcionalidad y cumplimiento normativo. ▪ Generar estrategias a nivel institucional para que, mientras se pone en total operación el sistema de turnos, la totalidad de sedes de la Entidad realicen labores de registro, atención y calificación de manera unificada, a efectos de generar la información que se requiere para el proceso. ▪ Incluir en los temas de Inducción el Sistema de Turno y la calificación de la experiencia del ciudadano, de cara a los reportes y metas en la que la entidad este comprometida. ▪ Documentar controles para ejecutar acompañamiento y seguimiento a las Direcciones Territoriales para asegurar la correcta implementación del Sistema de Turno y la calificación del servicio por los ciudadanos.	

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 11 de 13
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	04
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

ESPACIO EXCLUSIVO PARA EL RESPONSABLE DEL PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA

RESPUESTA DEL PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA:

Funcionalidad y Operatividad del Sistema de Turnos: Transformación Hacia la Excelencia Operacional. Asumimos con determinación los retos de funcionalidad. Hemos diagnosticado, estamos interviniendo a fondo y tenemos un plan claro para asegurar la estabilidad y accesibilidad que nuestros usuarios merecen.

Antecedentes:

"Hemos tomado nota con la más alta seriedad de las deficiencias reportadas en la funcionalidad y operatividad del sistema de turnos, desde su inoperatividad total en varias sedes hasta las inconsistencias generalizadas en aquellas que operan parcialmente (intermitencia en pantallas, falta de sincronización, fallos en turnos preferenciales, ausencia de alertas audiovisuales, etc.). Reconocemos plenamente que estas fallas han generado una experiencia de atención inconsistente, obligando a nuestro personal a una sobrecarga operativa para compensar las limitaciones del sistema y en cierta medida afectando la trazabilidad.

La buena noticia es que ya hemos actuado sobre la causa raíz. La funcionalidad intermitente ha sido diagnosticada como un factor crítico inherente a la configuración base del sistema y a la limitada interoperabilidad entre hardware y software. Para abordar esta situación de manera proactiva y sistemática, hemos intensificado nuestra colaboración con Colombia Digital, nuestro proveedor especializado.

Hemos establecido un cronograma de trabajo ambicioso y transparente, enfocado en la optimización profunda de la arquitectura del sistema y la implementación de protocolos robustos. Esto incluye:

- Intervención Técnica Urgente: Nuestro equipo y el de Colombia Digital están realizando un diagnóstico técnico exhaustivo en cada sede para subsanar los errores transaccionales, sincronización de dispositivos y optimizar el flujo de turnos.
- Mejora de la Accesibilidad: Estamos identificando apoyos complementarios audiovisuales de información visual (como subtítulos y, si es viable, lenguaje de señas en videos informativos) sea plenamente accesible para todos los ciudadanos, especialmente para quienes requieren un enfoque diferencial dentro de los contenidos compartidos en las pantallas informativas del sistema de turnos.
- Capacitación y Empoderamiento del Personal: Se fortalecerá la capacitación de nuestro personal de atención para maximizar el uso de las funcionalidades existentes y optimizar la gestión de turnos mientras se completa la estabilización.
- Este no es un ajuste superficial; es una transformación integral para asegurar que el sistema de turnos sea un facilitador eficiente, intuitivo y plenamente accesible de la atención ciudadana, garantizando que cada interacción sea fluida y digna de la confianza depositada en nuestra Entidad."

2. Evaluación de la Satisfacción y Percepción del Servicio: Fortaleciendo el Vínculo con el Ciudadano

Valoramos cada voz ciudadana. Estamos estandarizando y optimizando nuestros mecanismos de retroalimentación para asegurar que su percepción guíe nuestra mejora continua.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 12 de 13
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	04
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

"La auditoría ha evidenciado debilidades en la unificación y aplicación de los mecanismos de evaluación de la percepción y satisfacción ciudadana, lo cual impacta nuestra capacidad de recopilar datos esenciales para la mejora continua. Reconocemos que, aunque existen dispositivos de calificación (tablets) y alternativas como 'FORMS de Microsoft 365' y el 'Formato Listado de atención-mecanismo alterno', la ausencia de lineamientos claros y estandarizados ha generado inconsistencias.

Este hallazgo es crucial para nosotros, ya que la voz del ciudadano es el pilar de nuestra mejora. Estamos tomando las siguientes medidas para fortalecer este proceso:

- Unificación y Estandarización de Métodos: Se revisará y actualizará el Instructivo AC-IN-03 'Manejo del Sistema de Turnos' y otros documentos relacionados para establecer un protocolo unificado y obligatorio para la recolección de la evaluación de satisfacción en todas las sedes, integrando de manera eficiente los dispositivos de calificación y los formatos alternos.
- Capacitación Integral: Incluiremos en nuestros programas de inducción y formación continua la importancia del registro y la calificación de la experiencia del ciudadano, asegurando que todo el personal comprenda su rol vital en este proceso.
- Monitoreo y Seguimiento: Implementaremos controles más robustos para acompañar y monitorear la correcta aplicación de los mecanismos de evaluación en las Direcciones Territoriales, garantizando la confiabilidad y la utilidad de los datos recopilados para la toma de decisiones.
- Nuestro objetivo es transformar la evaluación de satisfacción en una herramienta estratégica y accesible, que nos permita no solo medir, sino actuar proactivamente para superar las expectativas de nuestros usuarios y consolidar la imagen de una entidad que escucha y mejora constantemente."

3. Análisis del Contrato para Adquirir el Sistema de Turnos: Compromiso con la Transparencia y el Cumplimiento
Reconocemos los desafíos contractuales y de planeación. Estamos trabajando en una coordinación interinstitucional para asegurar el cumplimiento total.

"Es crucial para nosotros abordar estas observaciones con la máxima transparencia y responsabilidad. Las causas probables señaladas, como las debilidades en la planeación contractual y en el seguimiento/control de la implementación, han sido tomadas con la seriedad que merecen.

Colaboración con el Grupo de Gestión en Contratación, Inteligencia de Mercado y Analítica de Datos, se ha revisado las condiciones del contrato actual, garantizando que los acuerdos contractuales reflejen la necesidad real de funcionalidad y calidad que nuestra Entidad y nuestros usuarios demandan.

Más allá de las fechas contractuales, estamos realizando un seguimiento técnico y funcional constante con Colombia Digital, exigiendo la subsanación de todas las inconsistencias reportadas en el informe de auditoría y en otros hallados mediante el seguimiento de la operatividad del sistema."

En conclusión,

"Reiteramos nuestro firme compromiso con la mejora continua y la subsanación de cada uno de las incidencias. Estas acciones no solo buscan corregir deficiencias, sino transformar nuestros procesos para ofrecer un servicio ciudadano excepcional, transparente y alineado con las expectativas de la ciudadanía y la normatividad vigente. Agradecemos su acompañamiento y quedamos a su entera disposición para cualquier aclaración o seguimiento adicional.

CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	NO DESVIRTUADO
---	----------------

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 13 de 13
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	04
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

Analizada la respuesta presentada por el proceso, se evidencia que la misma tienda a reconocer las situaciones observadas por la Oficina de Control Interno, señalando que se está trabajando en buscar la optima puesta en funcionamiento del sistema de turnos, y de realizar el seguimiento al debido cumplimiento contractual.

Por lo anterior, se invita al proceso a que dentro del plan de mejoramiento se incluyan aquellas actividades de carácter general que propenderán por la corrección de los hechos expuestos en el hallazgo, aunado al garantizar la recopilación de la documentación que sustente el debido seguimiento técnico concluyente sobre el estado del sistema de turnos. Dichas acciones deben garantizar su operación articulada en todas las sedes de la Entidad, asegurar el cumplimiento de los requisitos normativos y evidenciar una integración tecnológica y operativa efectiva, que permita el funcionamiento de un sistema unificado para el registro, atención y calificación de la percepción ciudadana respecto al servicio prestado.

SUSCRIPCIÓN			
OFICINA DE CONTROL INTERNO		PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	
Socializado o comunicado por		Respondido por	
Nombre(s) y Apellido(s): Claudia Marcela Pinzón Martínez		Nombre y Apellido(s): Magdalena Frías Cruz	
Cargo y/o Rol: Jefe Oficina de Control Interno		Cargo y/o Rol: Coordinadora Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía	
Fecha: 28 de Mayo de 2025		Fecha: 28 de Mayo de 2025	

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 1 de 8
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	05
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

RESPONSABLE (S) DEL PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Jaqueline Campos Rincón, Secretaria General	FECHA DEL REPORTE DEL HALLAZGO	28/05/2025
COPIA DEL REPORTE DIRIGIDO A	Magdalena Frías Cruz, Coordinadora Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía	HALLAZGO RECURRENTE	NO
AUDITOR(ES) RESPONSABLE(S)	Mahalia Natalie García Villa , Contratista líder de auditoría, Oficina de Control Interno Víctor Andrey Sánchez Aguirre , Contratista rol auditor, Oficina de Control Interno David Andrés Gualtero Ramos , funcionario rol auditor, Oficina de Control Interno Leonor Guatibonza Valderrama , Contratista rol auditor, Oficina de Control Interno Víctor Andrey Sánchez Aguirre , Contratista rol auditor, Oficina de Control Interno		

OBJETIVO(S) DEL PAPEL DEL TRABAJO

- 1) Informar al(los) responsable(s) de la(s) unidad(es) auditada(s) acerca de los hallazgos identificados en el transcurso de la auditoría.
- 2) Recibir la retroalimentación por parte del(los) responsable(s) de la(s) unidad(es) auditada(s) frente a las situaciones evidenciadas para determinar si estas se mantienen en firme.

ESPACIO EXCLUSIVO PARA EL AUDITOR

TÍTULO DEL HALLAZGO

Incumplimiento de los lineamientos establecidos en la Norma Técnica Colombiana de Accesibilidad (NTC6047), en aspectos relacionados con atención al ciudadano

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN EVIDENCIADA

En el marco de las visitas realizadas por parte de la Oficina de Control Interno a once (11) Direcciones Territoriales y Oficinas Adscritas (se excluye la sede de Cartagena al corresponder a un punto de atención), se llevó a cabo la verificación del cumplimiento de los requisitos técnicos establecidos en la Norma Técnica Colombiana (NTC) 6047 de 2013, contemplando a su vez lo señalado en el documento “Guía de Arrendamiento” (GL-GU-01) versión 3, adoptado por la Entidad, especialmente en los espacios destinados para la atención a la ciudadanía.

Estas inspecciones buscaban identificar mejoras potenciales que podrían implementarse en el marco de los denominados “ajustes razonables” para promover entornos seguros, accesibles y eficientes a la ciudadanía.

Como resultado del ejercicio auditor se evidenciaron las siguientes situaciones agrupadas por temáticas, que no se ajustan a lo dispuesto en la NTC 6047 de 2013:

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 2 de 8
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	05
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN EVIDENCIADA

Tabla No. 1. Novedades en el cumplimiento de requisitos de los Baños

Sede	Ítems que no se cumplen frente a: Baños
Apartadó	No hay alarma de asistencia o emergencia en baños, señalización internacional de accesibilidad; espacio de maniobra; sin orinales a doble altura.
Antioquia	No hay alarma de asistencia o emergencia en baños, Altura del dispensador de papel higiénico; sin orinales y lavamanos a doble altura
Bogotá	No hay alarma de asistencia o emergencia en baños, Señalización internacional de accesibilidad; señalización en braille en baño; sin orinales y lavamanos a doble altura
Bucaramanga	El baño accesible está fuera de servicio debido al almacenamiento de artículos varios, además no contaba con señalización internacional de accesibilidad.
Córdoba	No se tiene baño accesible. En los baños disponibles no se contaba con alarma de emergencia en baños, Señalización internacional de accesibilidad; señalización en braille en baño; espacio de maniobra; orinales a doble altura; lavamanos a doble altura.
Meta	No hay alarma de emergencia en baños, Barras de apoyo en ambos lados o de pared; distancia entre barras; señalización en braille en baño; sin orinales y lavamanos a doble altura
Norte de Santander	No se tiene baño accesible. En los baños disponibles no había alarma de emergencia en baños; barras de agarre; barras de apoyo; altura y distancia de barras; señalización internacional símbolo accesibilidad; señalización en braille en baño; dispensadores de papel fuera de alcance o altura incorrecta, sin orinales y lavamanos a doble altura.
Pereira	No hay alarma de emergencia en baños, Señalización en braille en baño; dispensadores de papel fuera de alcance o altura incorrecta sin orinales y lavamanos a doble altura.
Sincelejo	No tiene baño accesible. En los baños disponibles no hay alarma de emergencia en baños, barras de agarre; barras de apoyo; altura y distancia de barras; señalización internacional de accesibilidad; espacio de maniobra; dispensadores, sin orinales y lavamanos a doble altura.
Valledupar	No tiene baño accesible. No hay alarma de emergencia en baños, barras de agarre; barras de apoyo; altura y distancia de barras; señalización internacional, símbolo accesibilidad; señalización en braille en baño; espacio de maniobra; dispensadores; sin orinales y lavamanos a doble altura.
Valle del Cauca, Cali	No hay alarma de emergencia en baños, señalización internacional de accesibilidad; señalización en braille en baño; sin orinales y lavamanos a doble altura.

Fuente: Elaboración propia del auditor

Tabla No. 2. Novedades en el cumplimiento de requisito frente a Rampas

Sede	Ítems que no se cumplen frente a: RAMPAS
Apartadó	Pendiente inadecuada en la rampa; no hay pasamanos o acceso alternativo con escalones
Córdoba	No hay pasamanos a ambos lados o acceso alternativo con escalones
Meta	No existencia de rampa para el ingreso de personas en sillas de ruedas.
Norte de Santander	Las cintas antideslizantes están averiadas en algunos tramos, desprendidas, incompletas y carecen de grado de luminosidad

Fuente: Elaboración propia del auditor

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 3 de 8
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	05
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN EVIDENCIADA

Tabla No. 3. Novedades en el cumplimiento de requisito frente a Pasillos

Sede	Ítems que no se cumplen frente a: PASILLOS
Meta	No considera el diseño de maniobra, giro y cambios de sentido para personas en silla de ruedas; el espacio para giro de 180° es inferior a 200 cm en la dirección de desplazamiento.
Pereira	Pasillos con obstáculos en el recorrido, sobresale más de 15 cm de los muros (Sala de espera)
Sincelejo	El ancho mínimo de pasillo no es de 120 cm; no tiene la circunferencia de giro adecuada de 150 cm
Valledupar	El ancho mínimo de pasillo no es de 120 cm; no tiene la circunferencia de giro adecuada de 150 cm
Bucaramanga	Existe una viga horizontal al techo que deja un espacio libre de 190 cm desde el suelo, esta viga separa la sala de espera de la ventanilla de radicación, la recepción y los módulos de atención, y no tiene señalización de altura ni golpes

Fuente: Elaboración propia del auditor

Tabla No. 4. Novedades en el cumplimiento de requisito frente a Señalización

Sede	Ítems que no se cumplen frente a: SEÑALIZACIÓN
Apartadó	La información de la señalización no se complementa con símbolos gráficos para facilitar su comprensión; no se brinda información audible/táctil para personas con discapacidad visual
Meta	Las señales no se suministran en alto relieve ni en sistema Braille; no se brinda información audible/táctil para personas con discapacidad visual.
Pereira	Las señales direccionales y funcionales no están ubicadas a menos de 160 cm de altura para fácil acceso y lectura; no se brindan señales en Braille ni en alto relieve.
Sincelejo	Las señales no se brinda información audible/táctil para personas con discapacidad visual.
Valledupar	Las señales no se suministran en alto relieve ni en sistema Braille; no se brinda información audible/táctil para personas con discapacidad visual.
Norte de Santander	Las señales no se suministran en alto relieve ni en sistema Braille; no se brinda información audible/táctil para personas con discapacidad visual. En uno de los módulos o sala de atención existe un gran ventanal, tipo pared vidriada que no está demarcada o señalizada.
Valle del Cauca, Cali	Las señales no se brindan información audible/táctil para personas con discapacidad visual. La señalización no está ubicada de manera accesible tanto para personas de pie como para personas en silla de ruedas. En la sala de atención existe un gran ventanal, tipo pared vidriada que no está demarcada o señalizada.

Fuente: Elaboración propia del auditor

Tabla No. 5. Novedades cumplimiento requisito Mobiliarios Mesas y Sillas NTC 6047

Sede	Ítems que no se cumplen frente a: MOBILIARIOS MESAS y SILLAS
Apartadó	Altura del mueble superior a 80 cm; No se ubican sillas con señalización para población prioritaria; No hay demarcación accesible; Identificación de asientos no legible/táctil.
Antioquia	No se ubican sillas con señalización; No hay demarcación accesible; Identificación de asientos no legible/táctil.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 4 de 8
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	05
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN EVIDENCIADA

Bogotá	No se ubican sillas con señalización; No hay demarcación accesible; Identificación de asientos no legible/táctil.
Sincelejo	Altura del mueble superior a 80 cm; No se ubican sillas con señalización; No hay demarcación accesible; Identificación de asientos no legible/táctil
Pereira	Altura del mueble superior a 80 cm; No se ubican sillas con señalización; No hay demarcación accesible; Identificación de asientos no legible/táctil
Bucaramanga	Altura del mueble superior a 80 cm; No se garantiza radio de giro de 150 cm; No se ubican sillas con señalización; No hay demarcación accesible; Identificación de asientos no legible/táctil.
Córdoba	Altura del mueble superior a 80 cm; No se ubican sillas con señalización; No hay demarcación accesible; Identificación de asientos no legible/táctil.
Meta	Altura del mueble superior a 80 cm; Profundidad de acercamiento inferior a 60 cm; No se garantiza radio de giro de 150 cm; No se ubican sillas con señalización; No hay demarcación accesible; Identificación de asientos no legible/táctil.
Norte de Santander	Altura del mueble de ventanilla de radicación no permite interacción con el usuario y limita la atención de persona de talla baja. No se ubican sillas con señalización; No hay demarcación accesible; Identificación de asientos no legible/táctil.
Valledupar	Altura del mueble superior a 80 cm; No se garantiza acercamiento frontal de 70 cm; Profundidad inferior a 60 cm; No se ubican sillas con señalización; No hay demarcación accesible; Identificación de asientos no legible/táctil.
Valle del Cauca, Cali	No se ubican sillas con señalización; No hay demarcación accesible; Identificación de asientos no legible/táctil.

Fuente: Elaboración propia del auditor

Tabla No. 6. Novedades cumplimiento requisito Escaleras NTC 6047

Sede	Ítems que no se cumplen frente a: ESCALERAS
Meta	No se cuenta con cintas antideslizantes, con grado de luminosidad al ingreso de la sede.

Fuente: Elaboración propia del auditor

Los hechos expuestos conllevan a concluir frente a la necesidad de implementar acciones correctivas que permitan dar cumplimiento a los lineamientos técnicos y normativos vigentes en materia de accesibilidad, así como de lo estipulado en la Guía de Arrendamiento – Código: GL-GU-01, específicamente en lo referente a los aspectos técnicos en los que señala: “Garantizar las condiciones mínimas de accesibilidad para las personas de la tercera edad y las personas en situación de discapacidad o en caso de no contar con las especificaciones mínimas que son necesarias, viabilizar las posibilidades de adecuación. • Garantizar baños para las personas en situación de discapacidad o en caso de no contar con un baño que cumpla las especificaciones mínimas que son necesarias, viabilizar las posibilidades de adecuación.”

NOTA: Para mayor detalle de las situaciones previamente mencionadas, se aporta archivo “Consolidado de verificación de requisitos NTC 6047”. Así mismo, las evidencias de las validaciones realizadas reposan en la Oficina de Control Interno.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 5 de 8
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	05
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN EVIDENCIADA

CRITERIOS ASOCIADOS (FUNDAMENTO LEGAL, NORMATIVO, PROCEDIMENTAL, ETC)

Ley 1618 de 2013. “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.

Artículo 5°. Garantía del ejercicio efectivo de todos los derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión. “Las entidades públicas del orden nacional, departamental, municipal, distrital y local, en el marco del Sistema Nacional de Discapacidad, son responsables de la inclusión real y efectiva de las personas con discapacidad, debiendo asegurar que todas las políticas, planes y programas, garanticen el ejercicio total y efectivo de sus derechos, de conformidad con el artículo 3° literal c), de Ley 1346 de 2009. Para tal fin, las autoridades públicas deberán, entre otras, implementar las siguientes acciones: (...) **Numeral 4.** Incorporar en su presupuesto y planes de inversiones, los recursos necesarios destinados para implementar los ajustes razonables que se requieran para que las personas con discapacidad puedan acceder a un determinado bien o servicio social, y publicar esta información para consulta de los ciudadanos.”

Artículo 14. Acceso y accesibilidad. “Como manifestación directa de la igualdad material y con el objetivo de fomentar la vida autónoma e independiente de las personas con discapacidad, las entidades del orden nacional, departamental, distrital y local garantizarán el acceso de estas personas, en igualdad de condiciones, al entorno físico, al transporte, a la información y a las comunicaciones, incluidos los sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, el espacio público, los bienes públicos, los lugares abiertos al público y los servicios públicos, tanto en zonas urbanas como rurales. Para garantizarlo se adoptarán las siguientes medidas: (...) **Numeral 4.** Implementar las medidas apropiadas para identificar y eliminar los obstáculos y para asegurar la accesibilidad universal de todas las personas con discapacidad al ambiente construido, transporte, información y comunicación, incluyendo las tecnologías de información y comunicación y otros servicios, asegurando las condiciones para que las personas con discapacidad puedan vivir independientemente”.

Decreto 1081 de 2015. “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”.

Artículo 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. “Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047, “Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos”, o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma”.

Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

Artículo 14. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. “Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047, “Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos”, o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma”.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 6 de 8
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	05
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN EVIDENCIADA

Norma Técnica Colombiana 6047 de 2013 “ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO. ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, REQUISITOS”

“Norma Técnica Colombiana que establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones al entorno ya construido”.

“Guía de Arrendamiento” (GL-GU-01), Versión 3.

Numeral 5.1 PLANEACIÓN “(...)Establecer las necesidades de áreas de: Atención al ciudadano, Bodega, Archivo de gestión documental, cuarto de reciclaje, cuarto de residuos peligrosos, número de puestos de trabajo en la sede, ventanilla de correspondencia, cocina, cafetería, auditorio y/o sala de juntas, número de baños según los colaboradores. (...)Verificar frente al plan mencionado la compatibilidad del mismo para evitar conflictos de uso y escogerlo en función de la accesibilidad al ciudadano y la cobertura en la escala territorial”.

ASPECTOS TÉCNICOS: “Garantizar las condiciones mínimas de accesibilidad para las personas de la tercera edad y las personas en situación de discapacidad o en caso de no contar con las especificaciones mínimas que son necesarias, viabilizar las posibilidades de adecuación. • Garantizar baños para las personas en situación de discapacidad o en caso de no contar con un baño que cumpla las especificaciones mínimas que son necesarias, viabilizar las posibilidades de adecuación”.

RIESGOS ASOCIADOS

- Posible incumplimiento de requisitos de accesibilidad, enfoque diferencial y enfoque psicosocial en la atención a la ciudadanía y grupos de valor.
- Posibilidad de pérdida reputacional y/o procesos sancionatorios debido a que no se garantizan las condiciones mínimas de accesibilidad física en espacios destinados a la atención a la ciudadanía a personas en condición de discapacidad.

CAUSA(S) PROBABLE(S)	POSIBLES IMPACTOS
▪ Falta de planificación adecuada en el alquiler de espacios destinados como instalaciones de la Entidad, que contemple la accesibilidad para todos los grupos de población en concordancia con la normatividad aplicable. ▪ Construcción o adecuación de espacios sin contemplar viabilidad en virtud de los requisitos normativos. ▪ Falta de un plan organizacional que permita llevar a cabo correctivos como ajustes razonables en busca del cumplimiento de la normatividad asociada a la accesibilidad.	▪ Pérdida reputacional por no asegurar la prestación de servicio en condiciones igualitarias a toda la ciudadanía. ▪ Procesos administrativos o sancionatorios por no acoger las obligaciones normativas expedidas en materia de accesibilidad. ▪ Aumento de quejas y una baja percepción del servicio por parte de los usuarios.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 7 de 8
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	05
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

RECOMENDACIONES

- Realizar diagnósticos de accesibilidad que incluyan una evaluación de las necesidades de las diferentes sedes de la Entidad, para estructurar un plan de trabajo de correctivos a corto, mediano y largo plazo, que acojan lo dispuesto en la NTC 6047 de 2013, atendiendo aspectos de priorización, razonabilidad y recursos disponibles. Para ello se sugiere la articulación con el proceso de Gestión Logística y de Recursos Físicos.
- En lo que respecta a nuevas sedes de la Entidad, se sugiere que se extienda la invitación al proceso de Atención al Ciudadano, a efectos de garantizar los espacios se adecuan a las necesidades que frente a sus actividades se requieren, además de verificar el cumplimiento de condiciones mínimas para la atención a la ciudadanía.
- Fortalecer los medios de interacción con la ciudadanía, que permitan garantizar la continuidad en la prestación de los servicios de forma oportuna a los grupos de valor, por lo cual se hace necesario priorizar canales de atención con flexibilidad en movilidad de forma virtual (chat, WhatsApp, asistentes virtuales, entre otros), para garantizar la prestación del servicio de forma continua.

ESPACIO EXCLUSIVO PARA EL RESPONSABLE DEL PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA

RESPUESTA DEL PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA:

En atención al reporte de hallazgos presentado por la Oficina de Control Interno – OCI, relacionado con el “Incumplimiento de los lineamientos establecidos en la Norma Técnica Colombiana de Accesibilidad (NTC 6047), en aspectos asociados a la atención al ciudadano”, desde el Grupo de Gestión de Seguimiento y Operación Administrativa – GGSOA, nos permitimos informar que las situaciones evidenciadas ya habían sido identificadas previamente por este grupo, y su atención ha sido incorporada en la estrategia de gestión definida para el segundo semestre de 2025.

Lo anterior, con fundamento en los siguientes aspectos:

1. Inmuebles completamente dotados:

- Se vienen adelantando mesas de trabajo con los arrendadores de los inmuebles, con el objetivo de gestionar los ajustes necesarios en la infraestructura física, conforme a los lineamientos establecidos en la NTC 6047. Estas adecuaciones son esenciales para garantizar condiciones de accesibilidad universal en los puntos de atención al ciudadano.

2. Inmuebles no completamente dotados:

En estos casos, se están implementando acciones desde dos frentes, orientadas al cumplimiento progresivo de la norma:

- Frente 1: A través del contrato de dotación tecnológica, se están abordando los componentes que hacen parte del objeto contractual y que inciden en la accesibilidad.
- Frente 2: Mediante el contrato de mantenimiento locativo, actualmente en proceso de publicación en la plataforma SECOP II, se gestionarán las intervenciones menores que contribuyan a mitigar los hallazgos, dentro del marco de las condiciones contractuales permitidas. Cabe resaltar que las dos alternativas anteriormente mencionadas están sujetas a las siguientes condiciones fundamentales:

Se precisa, que no se podrán ejecutar mejoras permanentes en inmuebles de propiedad de terceros, adicionalmente las intervenciones deberán ajustarse a los principios de austeridad en el gasto. En ese sentido, se ha iniciado un proceso de priorización de los casos más críticos, con el fin de garantizar una atención oportuna y eficaz a las situaciones ya identificadas.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 8 de 8
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	05
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	NO DESVIRTUADO
---	----------------

Analizada la respuesta presentada frente a los hechos observados, esta corrobora lo observado en el proceso auditor, razón por la cual se ratifica el presente hallazgo.

Al respecto, se comparte el hecho de que el plan de mejoramiento se enmarque en acciones que se encuentren dentro de los denominados ajustes razonables, considerando criterios de priorización, razonabilidad y disponibilidad de recursos.

Para la suscripción del plan de mejoramiento el proceso deberá ceñirse a lo dispuesto en la “MC-GU-05 Guía para Formulación y Seguimiento de Planes de Mejoramiento” implementada en la entidad.

Nota: Dado que la auditoría se realizó al proceso de “Atención a la Ciudadanía”, el hallazgo se hace extensivo a los responsables de este, no obstante, si se considera necesario la intervención de uno o más procesos para corregir o prevenir lo dispuesto en este, es responsabilidad del proceso hacer extensiva dicha situación en el proceso de formulación de los planes de mejoramiento.

SUSCRIPCIÓN	
OFICINA DE CONTROL INTERNO	PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA
Socializado o comunicado por	Respondido por
Nombre(s) y Apellido(s): Claudia Marcela Pinzón Martínez Cargo y/o Rol: Jefe Oficina de Control Interno Fecha: 28 de Mayo de 2025	Nombre y Apellido(s): Magdalena Frías Cruz Cargo y/o Rol: Coordinadora Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía Fecha: 28 de Mayo de 2025

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 1 de 6
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	06
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

RESPONSABLE (S) DEL PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Jaqueline Campos Rincón, Secretaria General	FECHA DEL REPORTE DEL HALLAZGO	28/05/2025
COPIA DEL REPORTE DIRIGIDO A	Magdalena Frías Cruz, Coordinadora Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía	HALLAZGO RECURRENTE	NO
AUDITOR(ES) RESPONSABLE(S)	Mahalia Natalie García Villa, Contratista líder de auditoría, Oficina de Control Interno Víctor Andrey Sánchez Aguirre, Contratista rol auditor, Oficina de Control Interno		

OBJETIVO(S) DEL PAPEL DEL TRABAJO			
1) Informar al(los) responsable(s) de la(s) unidad(es) auditada(s) acerca de los hallazgos identificados en el transcurso de la auditoría. 2) Recibir la retroalimentación por parte del(los) responsable(s) de la(s) unidad(es) auditada(s) frente a las situaciones evidenciadas para determinar si estas se mantienen en firme.			
ESPACIO EXCLUSIVO PARA EL AUDITOR			
TÍTULO DEL HALLAZGO			
Deficiencias en la aplicación de las disposiciones asociadas al buzón de sugerencias			

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN EVIDENCIADA
La URT adoptó en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión el “Instructivo de Administración del Buzón de Sugerencias”, Código AC-IN-02, versión 6, con fecha de publicación el 10 de julio de 2023 (el cual señala fecha de aprobación del 2 de mayo de 2022, siendo esta fecha la correspondiente a la versión 5), el cual estuvo vigente hasta el 14 de abril de 2025, cuyo objetivo era “Definir lineamientos para la recepción y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por la ciudadanía y grupos de interés a través del canal buzón de sugerencias. Los cuales se analizarán y se radicarán en la ventanilla única de correspondencia en el Nivel Central, Direcciones Territoriales y Oficinas Adscritas; para posterior asignación por medio del aplicativo del sistema integrado de gestión”. Este instructivo tenía asociado el Formato Código AC-FO-05 “Recepción de Sugerencias”, el cual, al indagar durante las visitas de auditoría realizadas por la Oficina de Control Interno a las sedes de la Entidad, se informó que éste no se encontraba en uso, lo cual fue corroborado en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión – STRATEGOS, al evidenciar que se encontraba inactivo desde el 7 de abril de 2022. Al respecto se evidenció que el 15 de abril de 2025, se adoptó el Formato AC-FO-10 “Recepción PQRSDF Buzón Puntos de Atención URT”, lo cual permite concluir que durante aproximadamente tres (3) años, no se contó con formato vigente para interponer PQRSDF a través del buzón de sugerencias, de conformidad con lo dispuesto en el instructivo AC-IN-02. De otra parte, en el marco de las visitas de auditoría programadas a doce (12) sedes de la entidad, que corresponden a nueve (9) Direcciones Territoriales, dos (2) oficinas Adscritas y un (1) punto de atención, se llevó a cabo la verificación del cumplimiento de los lineamientos existentes frente a la implementación del buzón de sugerencias, a partir de lo cual se observaron las siguientes situaciones:

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 2 de 6
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	06
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN EVIDENCIADA

Tabla No.1. Evaluación buzón de sugerencias

SEDE	Se evidenció sugerencias funcionamiento	buzón físico de en	Se observó formatos impresos para el uso del buzón	Las llaves del Buzón de Sugerencias estarán bajo custodia del designado en los puntos de atención de la Unidad y permite su apertura.	El buzón se encuentra ubicado en un lugar accesible para todo tipo de personas.
Dirección Territorial Apartadó	Cumple		Cumple	Cumple	No cumple
Dirección Territorial Bolívar - Sede Cartagena *	No cumple		No aplica	No aplica	No aplica
Dirección Territorial Bolívar - Sede Sincelejo	Cumple		Cumple	No cumple	No cumple
Dirección Territorial Magdalena Medio-Sede Bucaramanga	No cumple		No aplica	No aplica	No aplica
Dirección Territorial Norte de Santander	No cumple		No aplica	No aplica	No aplica
Dirección Territorial Antioquia	No cumple		No aplica	No aplica	No aplica
Dirección Territorial Cesar	Cumple		Cumple	No cumple	No cumple
Dirección Territorial Meta	No cumple		No aplica	No aplica	No aplica
Dirección Territorial Córdoba, Montería	No cumple		No aplica	No aplica	No aplica
Dirección Territorial Valle del Cauca, Sede Pereira	No cumple		No aplica	No aplica	No aplica
Dirección Territorial Valle del Cauca, Sede Valle del Cauca	Cumple		Cumple	Cumple	Cumple
Dirección Territorial Bogotá	Cumple		Cumple	Cumple	Cumple

Fuente: Tabla elaborada por el auditor.

* Es importante señalar que la Dirección Territorial Bolívar – Sede Cartagena funcionaba como punto de atención dentro del Centro Regional de Atención a Víctimas (CRAV), donde se dispone de un buzón de sugerencias general compartido por todas las entidades que operan en el lugar, como la Secretaría de la Mujer, Personería, la Unidad para las Víctimas y la Unidad de Restitución de Tierras. No obstante, esta sede fue evaluada bajo los mismos criterios que las demás visitadas, ya que, desde el punto de vista procedimental, no existe una diferenciación en cuanto al tipo de sede para la aplicación de los lineamientos definidos por la Entidad.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 3 de 6
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	06
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN EVIDENCIADA
A partir de lo anterior se concluye que: - En siete (7) de las doce (12) sedes de la UAEGRTD visitadas (58%), no se observó la existencia del buzón de sugerencias institucional, por ende, no se pudo validar el uso del formato dispuesto para el uso del buzón, así como aspectos relacionados con controles frente a la administración, custodia y accesibilidad de éste. - En dos (2) de las cinco (5) sedes donde se evidenció la disposición del buzón de sugerencias institucional (equivalente al 40%), se identificaron fallas en su administración, puesto que, en el caso de la sede ubicada en Sincelejo, el profesional asignado no contaba con las llaves del buzón, de otra parte, en la sede ubicada en Cesar, se informó que la chapa de éste se encontraba averiada, impidiendo su apertura. Estas situaciones afectaban el cumplimiento de lo dispuesto en el instructivo AC-IN-02, en lo que respecta a la apertura del buzón. - De las cinco (5) sedes donde se evidenció la disposición del buzón de sugerencias institucional, se evidenció que en tres (3) de ellas (25% del total de las sedes visitadas), el lugar donde se encontraba este, no era de fácil acceso o visible para toda la ciudadanía, bien sea porque se observó se encontraba obstaculizado o no permitía el acceso a personas con movilidad reducida, en silla de ruedas o de talla baja, lo cual limita su uso inclusivo. Por otra parte, se debe señalar que en la Dirección Territorial de Apartadó, se observó que uno de los puntos de anclaje del buzón presentaba un daño físico que podría conllevar a su desprendimiento, posibles roturas o daño de este. Como aspecto adicional, se observó que el proceso llevó a cabo la actualización del Instructivo de “Administración del Buzón de Sugerencias”, en su versión 7 aprobada el 15 de abril de 2025, en donde, dentro de los ajustes se observó la eliminación del vínculo entre el instructivo con el procedimiento de acciones correctivas (MC-PR-06), situación que podría impactar la mejora institucional a partir de los aportes realizados por la ciudadanía.

CRITERIOS ASOCIADOS (FUNDAMENTO LEGAL, NORMATIVO, PROCEDIMENTAL, ETC)
Constitución Política de 1991 <i>“Artículo 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”.</i> Ley 1474 de 2011 <i>“Artículo 76. Dispone que en toda entidad pública debe existir 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”.</i>

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 4 de 6
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	06
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

CRITERIOS ASOCIADOS (FUNDAMENTO LEGAL, NORMATIVO, PROCEDIMENTAL, ETC)

Ley 1437 de 2011 o Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) en Colombia. (Sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015)

“Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo (...).”

Instructivo de administración del buzón de sugerencias_ Código AC-IN-02. Versión 6

“La UAEGRTD dispondrá de buzones de sugerencias en el Nivel Central, Direcciones Territoriales y Oficinas Adscritas. Para lo cual, debe ubicarse en un lugar visible y de fácil acceso a la ciudadanía, por tanto, es necesario disponer del formato AC-FO-05 RECEPCIÓN DE SUGERENCIAS y un lapicero para facilitar a la ciudadanía la presentación de sus sugerencias (...).”

Decreto 1081 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República

“Artículo 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047, “Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos”, o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma.”

RIESGOS ASOCIADOS

- Posible incumplimiento de requisitos de accesibilidad, enfoque diferencial y enfoque psicosocial en la atención a la ciudadanía y grupos de valor.
- Posibilidad de recibir cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros por omitir la gestión a las denuncias, peticiones, quejas y reclamos realizados por alguna parte interesada.
- Posibilidad de solicitar dádivas para beneficio propio a cambio de ofrecer información a la ciudadanía frente a los servicios que brinda la Entidad, debido a deficiencias en los mecanismos de control que regulan la interacción entre los funcionarios, contratistas y los ciudadanos.
- Posibilidad de pérdida reputacional y/o procesos sancionatorios debido a que no se garantizan las condiciones mínimas de accesibilidad física en espacios destinados a la atención a la ciudadanía a personas en condición de discapacidad.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 5 de 6
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	06
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

CAUSA(S) PROBABLE(S)	POSIBLES IMPACTOS
- Falta de seguimiento frente a la adherencia por parte de la Direcciones Territoriales frente a los lineamientos impartidos por el proceso. - Ausencia de controles para determinar el cumplimiento de los diferentes lineamientos procedimentales. - Deficiencias en la socialización de la actualización de los documentos y seguimiento a la publicación de información actualizada.	- Procesos sancionatorios o disciplinarios por omisión de los lineamientos normativos en cuanto a garantizar los derechos de los ciudadanos. - Perdida de la credibilidad e imagen institucional, por la no disponibilidad de buzones para la radicación de PQRSDF por parte de los usuarios.

RECOMENDACIONES
- A manera correctiva se sugiere realizar un diagnóstico en la totalidad de sedes de la Entidad, a efectos de determinar el grado de cumplimiento de los diferentes lineamientos normativos y/o procedimentales asociados al proceso, para generar correctivos frente a situaciones que lo requieran. - Establecer controles documentados que permitan hacer seguimiento periódico al cumplimiento de las diferentes disposiciones emitidas por el proceso. - Replantear la ubicación y disposición del buzón de sugerencias de tal modo que facilite dentro del espacio físico de atención al ciudadano la accesibilidad a todo tipo de personas, en especial a aquellas en silla de ruedas, movilidad reducida o de talla baja, apoyándose en las áreas que al interior de la Entidad permiten facilitar el cumplimiento de las disposiciones expedidas en la materia.

<u>ESPACIO EXCLUSIVO PARA EL RESPONSABLE DEL PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA</u>
RESPUESTA DEL PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA: El Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía, en articulación con Grupo de Gestión de Seguimiento y Operación Administrativa gestionó la disposición de los buzones en las Direcciones Territoriales y/o oficinas adscritas. Adicionalmente, se actualizó el Instructivo AC-IN-02 con la finalidad de emitir lineamientos relacionados con la recepción, seguimiento y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por la ciudadanía y grupos de interés a través del buzón en Direcciones Territoriales y Oficinas Adscritas. Basado en un enfoque basado en procesos se contempló que el delegado de la Administración del Buzón de PQRSDF deje constancia del número de PQRSDF recibidas, allí hará la relación del número de radicado de entrada suministrado al ciudadano, fecha, datos generales como Nombre Completo, Numero de documento Identificación. Así las cosas esta PQRSDF dará curso según lo previsto en el procedimiento AC-PR-01 Gestión a PQRSF, este incluye un seguimiento a la respuesta de la misma. Aquellas mejoras que refiera la ciudadanía o demás grupo de

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 6 de 6
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	06
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

valor en lo que respecta a canales de comunicación se verán reflejadas en el reporte que debe suministrar el proceso Atención a la Ciudadanía para el fortalecimiento de la Política Fuente Índice Desempeño Institucional.

Por lo anterior, el Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía, en coordinación con el Grupo de Gestión de Seguimiento y Operación Administrativa validará la disposición del buzón de PQRSDF físico en la Direcciones Territoriales y Oficinas Adscritas, y convocará nuevo espacio para impartir lineamientos actualizados; estas acciones se documentarán el Plan de Mejoramiento y reportará su ejecución a través del Sistema de Información STRATEGOS.

CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO		NO DESVIRTUADO	
Una vez analizada los argumentos presentados por el proceso, los mismo reafirman lo observado por la Oficina de Control Interno, por lo cual se ratifica como hallazgo, y se invita que en el proceso de formulación de planes de mejoramiento se procure por adoptar acciones preventivas (de control) que aseguren la correcta implementación y cumplimiento de los lineamientos establecidos para el uso y administración del buzón de sugerencias por parte de las Direcciones Territoriales, así como el fortalecimiento de los controles que garanticen el uso adecuado de los formatos definidos para la gestión de PQRSDF, la disponibilidad efectiva de los buzones para los usuarios, y el aprovechamiento de esta herramienta como medio de relacionamiento institucional que fortalezca la confianza ciudadana y facilite la toma de decisiones con base en la información recibida a través de este medio. La formulación del plan de mejoramiento deberá ceñirse a lo dispuesto en la “MC-GU-05 Guía para Formulación y Seguimiento de Planes de Mejoramiento” implementada en la entidad.			
SUSCRIPCIÓN			
OFICINA DE CONTROL INTERNO		PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	
Socializado o comunicado por		Respondido por	
Nombre(s) y Apellido(s):	Claudia Marcela Pinzón Martínez	Nombre y Apellido(s):	Magdalena Frías Cruz
Cargo y/o Rol:	Jefe Oficina de Control Interno	Cargo y/o Rol:	Coordinadora Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía
Fecha	28 de Mayo de 2025	Fecha:	28 de Mayo de 2025

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 1 de 7
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	07
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

RESPONSABLE (S) DEL PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Jaqueline Campos Rincón, Secretaria General	FECHA DEL REPORTE DEL HALLAZGO	28/05/2025
COPIA DEL REPORTE DIRIGIDO A	Magdalena Frías Cruz, Coordinadora Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía	HALLAZGO RECURRENTE	NO
AUDITOR(ES) RESPONSABLE(S)	Mahalia Natalie García Villa, Contratista líder de auditoría, Oficina de Control Interno Víctor Andrey Sánchez Aguirre, Contratista rol auditor, Oficina de Control Interno		

OBJETIVO(S) DEL PAPEL DEL TRABAJO

- 1) Informar al(los) responsable(s) de la(s) unidad(es) auditada(s) acerca de los hallazgos identificados en el transcurso de la auditoría.
- 2) Recibir la retroalimentación por parte del(los) responsable(s) de la(s) unidad(es) auditada(s) frente a las situaciones evidenciadas para determinar si estas se mantienen en firme.

ESPACIO EXCLUSIVO PARA EL AUDITOR

TÍTULO DEL HALLAZGO

Incumplimiento en aspectos relacionados con disposición, accesibilidad y publicación de la versión vigente de la carta de trato digno

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN EVIDENCIADA

La Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, en su Artículo 7°. “Deberes de las autoridades en la atención al público”, establece: “Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acuden y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes: (...) 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” (subrayado fuera de texto).

En cumplimiento de lo anterior, la Unidad de Restitución de Tierras, adoptó el documento AC-ES-01 “Carta de trato digno” versión 7 vigente al inicio del proceso auditor, donde se establecen los derechos y deberes de usuarios, medios de contacto, canales de atención, entre otro tipo de información.

El equipo auditor realizó visita a doce (12) sedes de la entidad (nueve (9) Direcciones Territoriales, dos (2) oficinas Adscritas y un (1) punto de atención), donde se procedió a verificar el lineamiento normativo previamente citado, especialmente en lo relacionado con la disponibilidad, accesibilidad y publicación del documento de carta de trato digno.

En la verificación realizada, se observaron desviaciones en siete (7) sedes de la Entidad, como se evidencia a continuación:

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 2 de 7
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	07
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN EVIDENCIADA																																						
Tabla No 1. Evaluación Carta de Trato Digno <table> <tr> <th rowspan="2">SEDE</th><th colspan="3">CRITERIOS DE EVALUACIÓN CARTA DE TRATO DIGNO</th></tr> <tr> <th>Se encontraba publicada</th><th>Era visible y accesible para su consulta</th><th>Se encontraba en su versión vigente</th></tr> <tr> <td>Dirección Territorial Bolívar - Sede Cartagena</td><td>CUMPLE</td><td>NO CUMPLE</td><td>CUMPLE</td></tr> <tr> <td>Dirección Territorial Norte de Santander</td><td>CUMPLE</td><td>CUMPLE</td><td>NO CUMPLE</td></tr> <tr> <td>Dirección Territorial Cesar</td><td>CUMPLE</td><td>NO CUMPLE</td><td>CUMPLE</td></tr> <tr> <td>Dirección Territorial Valle del Cauca- Sede Cali</td><td>NO CUMPLE</td><td>NO APLICA</td><td>NO APLICA</td></tr> <tr> <td>Dirección Territorial Córdoba, Montería</td><td>NO CUMPLE</td><td>NO APLICA</td><td>NO APLICA</td></tr> <tr> <td>Director Territorial Valle del Cauca. Oficina Pereira</td><td>CUMPLE</td><td>CUMPLE</td><td>NO CUMPLE</td></tr> <tr> <td>Dirección Territorial Bogotá</td><td>CUMPLE</td><td>NO CUMPLE</td><td>CUMPLE</td></tr> </table> Fuente: Elaboración propia				SEDE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN CARTA DE TRATO DIGNO			Se encontraba publicada	Era visible y accesible para su consulta	Se encontraba en su versión vigente	Dirección Territorial Bolívar - Sede Cartagena	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	Dirección Territorial Norte de Santander	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	Dirección Territorial Cesar	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	Dirección Territorial Valle del Cauca- Sede Cali	NO CUMPLE	NO APLICA	NO APLICA	Dirección Territorial Córdoba, Montería	NO CUMPLE	NO APLICA	NO APLICA	Director Territorial Valle del Cauca. Oficina Pereira	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	Dirección Territorial Bogotá	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE
SEDE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN CARTA DE TRATO DIGNO																																					
	Se encontraba publicada	Era visible y accesible para su consulta	Se encontraba en su versión vigente																																			
Dirección Territorial Bolívar - Sede Cartagena	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE																																			
Dirección Territorial Norte de Santander	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE																																			
Dirección Territorial Cesar	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE																																			
Dirección Territorial Valle del Cauca- Sede Cali	NO CUMPLE	NO APLICA	NO APLICA																																			
Dirección Territorial Córdoba, Montería	NO CUMPLE	NO APLICA	NO APLICA																																			
Director Territorial Valle del Cauca. Oficina Pereira	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE																																			
Dirección Territorial Bogotá	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE																																			
1. Ausencia de la carta de trato digno publicada en cartelera informativa En dos (2) Direcciones Territoriales (17% del total de sedes visitadas), no se evidenció la publicación de la Carta de trato digno para consulta ciudadana.																																						
2. Limitaciones de accesibilidad y consulta de la Carta de Trato Digno por parte de los usuarios. En tres (3) de las doce (12) sedes de atención al ciudadano visitadas (correspondiente a 25% de la muestra priorizadas), se evidenciaron debilidades en cuanto a la disposición y accesibilidad para la consulta de este documento, debido a que, durante la inspección, los espacios donde estaba publicado se encontraban obstaculizados por otros elementos de oficina (sillas, escritorios o computadores), dificultando su visualización y acceso, especialmente para usuarios con movilidad reducida, personas en silla de ruedas o de talla baja, así como se evidenció que algunas sedes publicaron el documento unificado, haciendo esto ilegible, toda vez que el mismo consta de siete (7) páginas.																																						
3. Inconsistencias en la versión del documento de Carta de Trato Digno publicada.																																						

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 3 de 7
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	07
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN EVIDENCIADA

Al inicio del proceso auditor, el formato vigente de carta de trato digno dispuesto en el Sistema integrado de Gestión correspondía a la versión 7. Frente a ello, se observó que en dos (2) de las doce (12) sedes visitadas, este documento fue publicado en versiones desactualizadas, así:

- Dirección Territorial Norte de Santander (*Versión 6 publicada*)
- Director Territorial Valle del Cauca. Oficina Pereira (*Versión 01 publicada*)

4. Información desactualizada en cuanto a puntos de atención de la URT

El numeral 4 “*Canales de Atención a la Ciudadanía*” de la Carta de Trato Digno, indica que los puntos de atención presencial pueden consultarse en el directorio de sedes disponible en la página web institucional, producto de lo cual, se verificó la consistencia de esta información en el marco de las visitas a las sedes de la Entidad programadas, identificando que, en seis (6) de las doce (12) sedes visitadas, (50% de la muestra), la información se encontraba desactualizada bien sea por cambios de domicilio, datos de contacto o con ocasión a la expedición de la Resolución 00480 de 2024, “*Por medio de la cual se deroga el artículo 4 de la resolución 00055 del 7 de enero de 2022, se define la jurisdicción y cobertura de cada una de las direcciones territoriales y de las oficinas adscritas de la unidad y se dictan otras disposiciones*”, tal como se refleja a continuación:

1. **Dirección Territorial Magdalena Medio, Sede Bucaramanga:** Datos de dirección y correo electrónico de contacto.
2. **Dirección Territorial Norte de Santander:** Datos de traslado de la Jurisdicción de Arauca a la Dirección Territorial de Bogotá y datos de celular y correo electrónico.
3. **Dirección Territorial Bogotá:** Datos de la jurisdicción de Arauca que opera en la Sede de Fortul y fue trasladada a la DT Bogotá.
4. **Dirección Territorial Valle del Cauca:** Datos dirección, celular y correo electrónico de contacto.
5. **Dirección Territorial Meta:** Datos dirección de contacto.
6. **Dirección Territorial Córdoba, Montería:** Datos dirección de contacto.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 4 de 7
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información:
 Publica
 ☐
 Reservada
 ☐
 Clasificada
 ☒

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO AUDITADA	O	ACTIVIDAD	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	07
---	--------------	----------------------	--	----------------------------	---------------

CRITERIOS ASOCIADOS (FUNDAMENTO LEGAL, NORMATIVO, PROCEDIMENTAL, ETC)
Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Artículo 7° "Deberes de las autoridades en la atención al público", que establece: <i>"Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:</i> <u>1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción. (...)</u> <u>5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario</u> donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y <u>los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente"</u> (Subrayado propio). <i>"Artículo 8o. Deber de Información al Público. Las autoridades deberán <u>mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo (...)</u>"</i> (Subrayado propio). 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". Artículo 3°. Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública. Principio de la calidad de la información. <u>Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable (...).</u> Principio de la divulgación proactiva de la información. <u>El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, (...)"</u> (Subrayado propio). Carta de trato digno - Código: AC-ES-01, versión 7- "Hacer visible en todos los puntos de atención y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. (<i>Deberes de la Ciudadanía, Derechos de la Ciudadanía, Derechos de las Víctimas del Conflicto Armado, Canales de Atención, Botón Consulta</i>). Resolución 00480 de 2024, "<i>Por medio de la cual se deroga el artículo 4 de la resolución 00055 del 7 de enero de 2022, se define la jurisdicción y cobertura de cada una de las direcciones territoriales y de las oficinas adscritas de la unidad y se dictan otras disposiciones</i>".

RIESGOS ASOCIADOS
▪ Posible incumplimiento de requisitos de accesibilidad, enfoque diferencial y enfoque psicosocial en la atención a la ciudadanía y grupos de valor. ▪ Posibilidad de solicitar dádivas para beneficio propio a cambio de ofrecer información a la ciudadanía frente a los servicios que brinda la Entidad, debido a deficiencias en los mecanismos de control que regulan la interacción entre los funcionarios, contratistas y los ciudadanos.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 5 de 7
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	07
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

CAUSA(S) PROBABLE(S)	POSIBLES IMPACTOS
- Falta de seguimiento frente a la adherencia por parte de la Direcciones Territoriales frente a los lineamientos impartidos por el proceso. - Falta de controles respecto a lo que se publica en las carteleras o espacios de comunicación de las sedes de atención al usuario. - Deficiencias en la socialización de la actualización de los documentos y seguimiento a la publicación de información actualizada. - Limitaciones físicas de espacio en las sedes de atención al usuario que impiden una ubicación accesible de las carteleras informativas. - Falta de comunicación entre las sedes u oficinas territoriales, con los responsables de actualizar la información del Directorio de Sedes en la página web, cuando ocurre algún traslado.	- Procesos sancionatorios o disciplinarios por omisión de los lineamientos normativos. - Perdida de reputación institucional por no garantizar el cumplimiento de requisitos de accesibilidad. - Perdida de la credibilidad e imagen institucional, por el desconocimiento de los usuarios respecto a la ubicación de las sedes, canales de atención y de sus derechos y deberes vigentes.

RECOMENDACIONES
- Documentar controles a través de procedimientos o instructivos que propendan por garantizar exista claridad y especificidad de las diferentes actividades que deben ejecutarse por quienes intervienen en el proceso, buscando los mismos permitan hacer seguimiento periódico al cumplimiento de dichas disposiciones. - De manera correctiva, llevar a cabo una inspección en las diferentes sedes de la Entidad, frente al cumplimiento de los diferentes aspectos asociados al proceso, que garanticen una adecuada prestación del servicio, en atención a la normatividad aplicable. - Actualizar el directorio de sedes publicado en la página web institucional, asegurando la correspondencia entre la información publicada y las direcciones físicas actuales de las sedes de atención al usuario de la URT. Asimismo, establecer mecanismos que garanticen la actualización oportuna de esta información ante cualquier cambio que surja.

<u>ESPACIO EXCLUSIVO PARA EL RESPONSABLE DEL PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA</u>
RESPUESTA DEL PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA:

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 6 de 7
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	07
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

1. Ausencia de la carta de trato digno publicada

Se solicita precisión en el enunciado por cuanto la ausencia evidenciada por el equipo auditor resulta de la revisión de la cartelera informativa de las Direcciones dos (2) Direcciones Territoriales y Oficinas Adscritas.

2. Limitaciones en el acceso a la Carta de Trato Digno por parte de los usuarios.

En congruencia con lo anterior, se solicita precisar que la visualización de la carta de trato digno para personas con movilidad reducida no es accesible en las carteleras de las direcciones territoriales y oficinas adscritas.

3. Inconsistencias en la versión del documento de Carta de Trato Digno publicada.

El manejo controlado de los documentos del Proceso Atención a la Ciudadanía se tramita según los lineamientos del Proceso Mejoramiento Continuo Es de anotar, que la versión actualizada del documento AC-ES-01 Carta de Trato Digno es versión 7 AC-ES-01 disponible En el Sistema de Información STRATEGOS – Modulo Documentos. Las acciones tendientes a controlar la disposición de documentos obsoletos, se está revisando y quedara debidamente documentada como corrección para las dos DTs en el Plan de Mejoramiento.

4. Información desactualizada en cuanto a puntos de atención de la URT

La actualización de la información del directorio se requerirá a al Grupo de Gestión en Talento y Desarrollo Humano se actualice y en debida forma se publique en la web, acorde con los cambios de domicilio y/o datos de contacto.

Por lo anterior, se adelantarán las correcciones y definirán las actividades de control conjuntas con otras dependencias para que en debida forma se actualice la información del directorio de la Unidad y se publique en la Página web; adicionalmente se revisará la disposición física de la Carta de Trato Digno en las carteras de las direcciones territoriales y oficinas adscritas para que estas se encuentren disponibles y accesibles.

CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	NO DESVIRTUADO
---	----------------

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 7 de 7
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	07
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

De acuerdo con las situaciones evidenciadas y la respuesta de la Unidad auditada, el presente se ratifica como hallazgo, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Lo dispuesto en los numerales 1 y 2 de la respuesta dada por el proceso, solicitaban precisión en el enunciado de la situación evidenciada en las dos (2) primeras observaciones, por ende, se realizaron los ajustes los respectivo y se mantiene en firme las situaciones allí descritas.
- Se ratifica la situación evidenciada respecto a las Inconsistencias en la versión del documento de Carta de Trato Digno publicada, dado lo señalado respecto a que se tomaran los correctivos pertinentes.
- Se ratifica la situación evidenciada respecto a Información desactualizada en cuanto a puntos de atención de la URT, de acuerdo con lo indicado de requerir al Grupo de Gestión en Talento y Desarrollo Humano se realicen los correctivos necesarios.

Dado lo expuesto, se mantiene en firme la totalidad de situaciones descritas en el hallazgo, y se invita a formular un plan de mejoramiento con acciones que tiendan a fortalecer los mecanismos de control que aseguren el cumplimiento de la obligación legal respecto a la Carta de Trato Digno visible, actualizada y accesible para todos los usuarios.

SUSCRIPCIÓN			
OFICINA DE CONTROL INTERNO		PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	
Socializado o comunicado por		Respondido por	
Nombre(s) y Apellido(s)	Claudia Marcela Pinzón Martínez	Nombre y Apellido(s):	Magdalena Frías Cruz
Cargo y/o Rol	Jefe Oficina de Control Interno	Cargo y/o Rol:	Coordinadora Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía
Fecha	28 de mayo de 2025	Fecha:	28 de mayo de 2025

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 1 de 10
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	08
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

RESPONSABLE (S) DEL PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Jaqueline Campos Rincón, Secretaria General	FECHA DEL REPORTE DEL HALLAZGO	28/05/2025
COPIA DEL REPORTE DIRIGIDO A	Magdalena Frías Cruz, Coordinadora Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía	HALLAZGO RECURRENTE	NO
AUDITOR(ES) RESPONSABLE(S)	Mahalia Natalie García Villa, Contratista rol líder de auditoría Carlos Alberto Quiñones Cárdenas, contratista rol auditor		

OBJETIVO(S) DEL PAPEL DEL TRABAJO

- 1) Informar al(los) responsable(s) de la(s) unidad(es) auditada(s) acerca de los hallazgos identificados en el transcurso de la auditoría.
2) Recibir la retroalimentación por parte del(los) responsable(s) de la(s) unidad(es) auditada(s) frente a las situaciones evidenciadas para determinar si estas se mantienen en firme.

ESPACIO EXCLUSIVO PARA EL AUDITOR
TÍTULO DEL HALLAZGO
Debilidades en el diseño y reporte de avances de los indicadores del Plan de Acción Institucional e incumplimiento de las metas propuestas

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN EVIDENCIADA

El Procedimiento PE-PR-02 “Seguimiento al plan de acción”, en su numeral 6 “Descripción del procedimiento”, establece en la actividad 3, que es responsabilidad de las diferentes dependencias de las Entidad “(..)Cargar el avance de la actividad en el sistema de información definido, de conformidad con la instrucción impartida por el líder del proceso y las indicaciones generales definidas por la Oficina Asesora de Planeación mediante circular”.

A partir de lo expuesto, se llevó a cabo la verificación de la información consignada en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión – STRATEGOS, frente a los indicadores del plan de acción y/o indicadores de gestión determinados por el proceso auditado para las vigencias 2024 y 2025, con el objetivo de evaluar el diseño de los indicadores, además de analizar los reportes cualitativos y cuantitativos reportados como avance de cada uno de ellos. De esta manera, se llevó a cabo la verificación sobre los siguientes indicadores:

Tabla N° 1. Detalle de indicadores de plan de acción asociados al proceso de Atención a la Ciudadanía

CÓDIGO INDICADOR	VIGENCIA	NOMBRE INDICADOR	OBJETIVO	META	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA MEDICIÓN
AC-1-2024	2024	Medición de la percepción y satisfacción ciudadana y de grupos de valor en relación con la prestación del servicio a través de los canales de atención presencial, chat, telefónico establecidos por la URT.	Conocer la percepción y satisfacción de la ciudadanía y grupos de valor sobre la atención prestada en las Direcciones Territoriales y el Nivel Central de la Entidad, a través de los	10	Calificación 10	Mensual

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 2 de 10
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	08
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

AC-1-2025	2025	Medición de la percepción y satisfacción ciudadana y de grupos de valor de la URT.	canales de atención: telefónico, presencial y chat. Lo anterior no evalúa, ni contempla la condición de la respuesta dada a la ciudadanía.			
AC-2-2024	2024	Oportunidad en la gestión de la respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que se presentan por parte de la ciudadanía y grupos de valor, a la entidad.	Definir el porcentaje de oportunidad de las PQRSDF que se gestionan dentro de los términos de Ley, en las Direcciones Territoriales y el Nivel Central de la Entidad.	100	Porcentual	Mensual
AC-2-2025	2025	Oportunidad en la gestión de la respuesta a PQRSDF.				

Fuente: Elaboración propia a partir de la información dispuesta en STRATEGOS

Producto de la evaluación del diseño y grado de cumplimiento para los citados indicadores, además de la aplicación de los lineamientos impartidos por la Oficina Asesora de Planeación respecto al reporte de avances, se observó lo siguiente:

1. Incongruencia o insuficiencia de información del indicador AC-1-2024 en los reportes de avances realizados en el sistema STRATEGOS

Las evidencias y calidad de los datos cargados en STRATEGOS del reporte del indicador AC-1-2024 “Medición de la percepción y satisfacción ciudadana”, presentan las siguientes observaciones:

- Para el mes de mayo de 2024, en STRATEGOS se reportó que, para 5.545 calificaciones se obtuvo un total de 97.7%, pero los soportes adjuntos indican que la calificación fue 93.9%
- Para el mes de junio de 2024, en las observaciones de STRATEGOS se reportó que se presentaron 760 calificaciones con un porcentaje de 97.7%, pero en los soportes adjuntos en STRATEGOS se observó que se presentaron 5.428 calificaciones, correspondiendo esto a un porcentaje de 93.9%.
- Para el mes de diciembre de 2024, en STRATEGOS se reportó una calificación de 91,7%, pero en las observaciones se indicó que no se recibió el reporte de las atenciones en el canal telefónico territorial de las DT, oficinas adscritas y puntos de atención y no se dio el detalle del valor general reportado.

Los hechos expuestos conllevan a reflejar inconsistencias en el grado de cumplimiento real de los indicadores.

Por otra parte, al analizar los reportes del indicador en STRATEGOS, se observó que el proceso de manera recurrente refirió en sus seguimientos qué, “(...)existen múltiples inconsistencias en los reportes mensuales”, atribuyendo estas deficiencias principalmente a:

- “Varias oficinas y direcciones territoriales no cumplen los acuerdos establecidos para la comunicación y uso de herramientas de reporte.
- Inconsistencias y falta de datos en el reporte de los canales presencial y telefónico registrados en STRATEGOS.
- Falta de motivación de la ciudadanía para calificar el servicio prestado”.

Aunque durante las vigencias 2024 y 2025 se realizaron reuniones con las Direcciones Territoriales y/ oficinas Adscritas, donde se impartieron instrucciones para el diligenciamiento del mecanismo automatizado – Forms para que el responsable de la atención haga el cierre correspondiente y realice la calificación de la atención brindada a la ciudadanía, y con

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 3 de 10
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	08
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

esto generar el insumo para los indicadores del plan de acción, en visitas de auditoría realizadas por la Oficina de Control Interno a nueve (9) Direcciones Territoriales y dos (2) Oficinas adscritas (Bogotá, Bucaramanga, Córdoba, Apartadó, Norte de Santander, Valle del Cauca, Antioquia, Sincelejo, y Pereira), estas manifestaron desconocimiento frente a la forma en que se consolida y reportan los indicadores del plan de acción, y por esto, tal como lo dice en los reportes de Strategos, “*Varias oficinas y direcciones territoriales no cumplen los acuerdos establecidos para la comunicación y uso de herramientas de reporte*”.

Estos hechos conllevan a concluir que, se identifican situaciones que afectan el indicador, por lo cual se deben fortalecer los controles para la generación, revisión y consolidación de información necesaria para soportar la gestión institucional en lo que respecta a la medición de la satisfacción ciudadana, haciendo partícipe a todos los actores involucrados.

2. Incumplimiento de metas asociadas al indicador AC-2 Oportunidad en la gestión de la respuesta a PQRSDF.

Según los reportes y evidencias cargadas en STRATEGOS, para la vigencia 2024 este indicador presentó un grado de cumplimiento acumulado de 86%, bajo el siguiente comportamiento:

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
95%	96%	96%	96%	97%	83%	78%	84%	74%	82%	75%	77%

Teniendo en cuenta que el rango satisfactorio está definido para resultados entre 80% a 100%, los meses julio, septiembre, noviembre y diciembre de la vigencia 2024 no cumplieron la meta establecida para este indicador.

Así mismo, durante lo corrido de la vigencia 2025, se evidenció que en enero el resultado del indicador se ubicó en el 82%, y en el mes de febrero solo alcanzó un 67%, concluyendo así que no se cumplió la meta establecida para este indicador en 2025, afectando de manera integral el resultado de la gestión del proceso, teniendo en cuenta que el rango satisfactorio para la vigencia 2025 está entre 95% a 100%. Estos hechos afectarán la medición del indicador al cierre de la vigencia, por lo que se recomienda coordinar con quienes corresponda la implementación de acciones en los próximos meses para cumplir la meta.

CRITERIOS ASOCIADOS (FUNDAMENTO LEGAL, NORMATIVO, PROCEDIMENTAL, ETC)

El Decreto 1083 de 2015. Artículo 2.2.21.5.5 Políticas de control interno diseñadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Las guías, circulares, instructivos y demás documentos técnicos elaborados por el Departamento Administrativo de la Función Pública constituirán directrices generales a través de las cuales se diseñan las políticas en materia de control interno, las cuales deberán ser implementadas al interior de cada organismo y entidad del Estado. (Subrayado fuera de texto).

La Guía para la construcción y análisis de Indicadores de Gestión, Versión 4 de mayo 2018, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en su numeral 3.2 funciones de un indicador, establece que “(...) cualquier indicador deberá estar orientado a medir aquellos aspectos que son clave o factores críticos en los cuales la institución se encuentra interesada en realizar seguimiento y evaluación(...)”

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 4 de 10
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	08
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

RIESGOS ASOCIADOS

- Posibilidad de afectación de la imagen institucional por incumplimiento de los objetivos y metas institucionales, debido a la inobservancia del Plan de Acción Institucional o deficiencias en la formulación de indicadores.
- Posibilidad de afectación reputacional por desconocimiento del grado de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios que presta la entidad, debido a la inadecuada o inoportuna evaluación del impacto que permita detectar deficiencias o aspectos a mejorar en la atención ciudadana.

CAUSA(S) PROBABLE(S)

- Un alto nivel de rotación de personal en las oficinas y direcciones territoriales genera pérdida del conocimiento de los lineamientos y aplicación de las herramientas asociadas al proceso.
- Debilidades en las socializaciones y capacitaciones constantes sobre el uso de las herramientas y el reporte de información por parte de la territoriales al nivel central.
- Ausencia de controles para un adecuado monitoreo a los aspectos transversales asociados al proceso.
- Falta de implementación del sistema de turnos y la funcionalidad de calificación del servicio prestado.
- Desconocimiento o ausencia de lineamientos y/o metodologías para la definición de indicadores, así como para la recopilación y reporte adecuado y oportuno de indicadores.

POSIBLES IMPACTOS

- Pérdida reputacional por el incumplimiento de objetivos definidos en la planeación estratégica institucional.
- Indagaciones disciplinarias o sancionatorias por la desviación de recursos definidos en la planeación de los indicadores al no cumplir lo propuesto en la vigencia.
- Pérdida de credibilidad en la Entidad por reflejar resultados que no son acordes con la realidad.
- Generación de información no fidedigna o integra que refleje información errada sobre la realidad operativa de la Entidad.

RECOMENDACIONES

- Generar lineamientos claros y precisos que definan las responsabilidades de las áreas involucradas en la gestión de los indicadores del proceso. Esto asegurará que la información relevante se produzca, consolide, revise y reporte de manera consistente y oportuna, estableciendo plazos para cada actividad y puntos de control para la revisión y retroalimentación.
- Generar un programa de trabajo para que el sistema de turnos entre en funcionamiento, incluyendo la funcionalidad que genera el insumo de la medición de grado de satisfacción de la atención prestada.
- Establecer y aplicar estrategias de gestión del conocimiento para los casos de alta rotación de personal que atiende a los ciudadanos y reporta los indicadores.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 5 de 10
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	08
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

ESPACIO EXCLUSIVO PARA EL RESPONSABLE DEL PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA

RESPUESTA DEL PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA:

1. Incongruencia o insuficiencia de información del indicador AC-1-2024 en los reportes de avances realizados en el sistema STRATEGOS

Se corrobora que en efecto existen reportes del indicador AC-1-2024 “Medición de la percepción y satisfacción ciudadana”, con errores en el resultado obtenido durante los periodos evaluados, mayo, junio y diciembre 2024. Para la vigencia 2025, el responsable de realizar la medición del indicador es quien realiza el análisis cualitativo para evitar que este evento se vuelva a repetir.

El Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía, durante la vigencia 2024 adelantó reuniones con las Direcciones Territoriales y/ oficinas Adscritas donde se indicó el diligenciamiento del mecanismo automatizado – Forms y de esta manera el responsable cierre la atención y realice la calificación de la atención brindada a la ciudadanía. Así mismo, durante la vigencia 2025 se han adelantado tres (3) sesiones. Esta información no fue requerida por el equipo auditor previa conclusión, consulta el enlace: [Información Resultados Preliminares Auditoria Interna - OneDrive](#). Por lo anterior, basado en evidencia, las direcciones territoriales conocen el mecanismo Forms como referente de cierre y evaluación de la atención que recibió el ciudadano y demás grupos de valor.

Es importante denotar, que las directrices para la formulación de los indicadores, así como su registro, seguimiento y análisis, está a cargo del Proceso Mejoramiento Continuo, estos se encuentran en PE-GU-05 GUÍA PARA LA FORMULACION Y SEGUIMIENTO A LA PLANEACION INSTITUCIONAL y la periodicidad de seguimiento de los indicadores de plan de acción es mensual de acuerdo con lo establecido en el PE-PR-02 PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A PLAN DE ACCIÓN.

La definición y reporte del indicador se encuentra a cargo del líder de proceso, las fuentes de información como la definición y consolidación de esta está a cargo de Líder de Proceso, es por esto que se solicita corregir lo referido en este ítem “...no existían directrices frente a la construcción de los indicadores del plan de acción, y por ende no se realizaba alguno frente a estos indicadores...”.

2. Incumplimiento de metas asociadas al indicador AC-2 Oportunidad en la gestión de la respuesta a PQRSDF.

Con relación al cumplimiento de meta del **indicador AC-2 Oportunidad en la gestión de la respuesta a PQRSDF**, el líder de proceso Atención a la Ciudadanía periódicamente informa a las Dependencias de Nivel Central y Territorial el estado de las PQRSDF, en congruencia de lo establecido en la Resolución 00818 de 2022 y los controles definidos en el Mapa de Riesgos del Proceso. Adicionalmente, en cumplimiento de lo previsto en el documento MC-GU-02 GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, numeral 9.2 ACCIONES PARA SEGUIR EN CASO DE MATERIALIZACIÓN DEL RIESGO en septiembre 2024 se formalizó en el Sistema de Información STRATEGOS las correcciones y actividades, el avance está disponible para consulta en STRATEGOS – Plan de Mejora 1166.

Adicionalmente, el Proceso Atención a la Ciudadanía en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño presento para el 2024-2025 Reporte de oportunidad en la respuesta de PQRSDF la finalidad de generar alerta de los posibles efectos institucionales y el avance de las acciones formalizadas en el Plan de Mejoramiento 1166.

2024 – Diciembre. Consultar enlace. [Comunidad - 2024 - Comité Institucional de Gestión y Desempeño](#)

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	08
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

2025 – Marzo. Consultar enlace. [Comunidad - 2025 - Comité Institucional de Gestión y Desempeño](#)

En el reporte de indicador: **AC-2-2025- Oportunidad en la gestión de la respuesta a PQRSDF** mensualmente en el campo “Acciones Tomadas” se relacionan las actividades en ejecución, los reportes disponibles marzo y abril 2025.

AC-2-2025- Oportunidad en la gestión de la respuesta a PQRSDF.	2025	Marzo	100	71 Aprobado	71 %	Durante el mes de marzo de 2025 se recibieron 3.284 PQRSDF, de los cuales se encuentran cerradas en términos 950 PQRSDF y 91 PQRSDF en fuera de términos, para un total 1041 cerradas para un cumplimiento del 71% de oportunidad de respuesta en términos de ley.	Uso y apropiación de ORFEO, para gestionar los cierres de las PQRSDF asignadas. - La Herramienta ORFEO presenta limitaciones funcionales, estas a la fecha no han sido entregadas por la OTI. - Actualización manual de la base de PQRSDF institucional, lo cual podría no contemplar reportes de cierres de las dependencias.	INDICADOR OPORTUNIDAD PQRSDF 2025 MARZO.xlsx	Acción de mejora Se adelanta la implementación de la actividad de contingencia - Plan de Choque para las dependencias que tienen PQRSDF sin respuesta y en fuera de términos de Ley Adicional a ello, un seguimiento de las actividades complementarias previstas en el Plan de Mejoramiento 1166. Se continúan, con la emisión periódica de Alertas, próximos a vencer e Informes.
Responsable de ingresar el dato: Magdalena Frias Cruz									

Adicionalmente resultado de evaluación de la Tercera Línea – Oficina de Control Interno ha documentado semestralmente la ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PQRSDF, donde se resalta:

- Informe I semestre 2024, documento de código IS-17-24. La Oficina presenta una alerta relacionada a la oportunidad de respuesta de la totalidad de PQRSDF de la Unidad, claridad y congruencia bajo muestreo, resaltando el estado de PQRSDF Entes de Control; la recurrencia de la materialización del riesgo de gestión “Posible incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSDF”, Seguimiento a las acciones para el fortalecimiento de la Política de Servicio al Ciudadano
- Informe II semestre 2024, documento de código OCI-2025-02, presenta una Observación relativa a la Oportunidad bajo muestreo de (40) PQRSDF. Seguimiento Plan de Mejoramiento y acciones para prevenir la posible materialización de riesgos

así las cosas, resultado de la ejecución de las funciones previstas Artículo 6 de la Resolución 00126 de 2019 para el Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía, el artículo 9 de la Resolución 00543 de 2023 como líder implementador de la Política Atención al Ciudadano (MIPG), se solicita se elimine a afirmación “... *deben tomar medidas frente a la identificación de las situaciones que afectan la meta..*”, soportado en lo referido en el texto anterior.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 7 de 10
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	08
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

3. Reducción de los rangos de calificación del indicador AC-1-2025 para evaluar la atención brindada al ciudadano:

Actualmente existen 4 calificaciones previstos en la herramienta de turnos previsto por el Proceso Atención a la Ciudadanía – formulario forms

Tabla 1. Calificaciones para los diferentes canales de atención

CALIFICACIÓN	NÚMERO DE CALIFICACIÓN	PORCENTAJE
Malo	1	0 - 25%
Regular	2	25 - 50%
Bueno	3	50 - 75%
Excelente	4	75 - 100%

Para la vigencia 2025, el proceso de Atención y Servicio a la Ciudadanía no redujo los rangos de calificación establecidos para el indicador AC-1-2025, se actualizaron y se aclararon según las cuatro calificaciones establecidas, ver tabla de calificaciones, en un rango de tres niveles de desempeño para satisfactorio de 75 – 100% como único valor excelente, aceptable 50 – 75% único valor Bueno y crítico que comprende, a dos valores, Malo y Regular de 0 – 50%. Como se soporta en Acta de Reunión OAP – AC (Agosto 2024)

Según la modificación realizada la meta así como los rangos de control se define de acuerdo con el criterio y desempeño del proceso. Este no presenta flexibilización en la interpretación ya que el resultado viene dado de la calificación directa y la agrupación de cuatro calificaciones en tres genera esta repartición, la modificación no afecta la exigencia solo la aclara, para evidenciarlo tenemos cuatro calificaciones con los números del 1 al 4.

Hojas de calificación del servicio:

Telefónico Territorial

B	C	D	E	F	G	H
CALIFICACIÓN DEL SERVICIO CANAL TELEFÓNICO DIRECCIONES TERRITORIALES PERIODO ABRIL DE 2025						
	25%	50%	75%	100%		
RESPONSABLE	1	2	3	4	TOTAL GENERAL	PONDERADO
Dirección Territorial Antioquia - Medellín	0	0	17	23	40	0.82

Telefónico Nivel Central

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA

Proceso de “Atención a la Ciudadanía”

NÚMERO HALLAZGO

08

B	C	D	E	F	G	H
CALIFICACIÓN DEL SERVICIO CANAL TELEFÓNICO GGASC PERIODO ABRIL DE 2025						
	25%	50%	75%	100%		
RESPONSABLE	1	2	3	4	TOTAL GENERAL	PONDERADO
Juan Carlos Avella Perez	0	0	0	204	204	5,18
Chat Nivel Central						
B	C	D	E	F	G	H
CALIFICACIÓN DEL SERVICIO CANAL CHAT WHASTAPP GGASC PERIODO ABRIL DE 2025						
	25%	50%	75%	100%		
RESPONSABLE	1	2	3	4	Total general	PONDERADO
Oscar Andres Ariza Pardo	0	0	0	0	0	0,00
Presencial Nivel Central						
B	C	D	E	F	G	H
CALIFICACIÓN DEL SERVICIO CANAL PRESENCIAL GASC PERIODO ABRIL DE 2025						
	25%	50%	75%	100%	Área de trazado	
RESPONSABLE	1	2	3	4	Total general	PONDERADO
					00	0,00
Presencial Territorial						
B	C	D	E	F	G	H
CALIFICACIÓN DEL SERVICIO SISTEMA DIGITURNO PERIODO ABRIL DE 2025						
	25%	50%	75%	100%		
RESPONSABLE	1	2	3	4	Total general	PONDERADO
Oficina Principal Apartadó	0	0	89	70	Área de trazado	175541

Es por esto que se solicita se elimine este apartado por cuanto se presenta una justificación congruente con las equivalencias que maneja el sistema de información STRATEGOS-Herramienta que soporta los resultado de informadores de plan de acción entre otros.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 9 de 10
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información:
 Publica
 ☐
Reservada
 ☐
Clasificada
 ☒

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	08
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

CONCLUSIONES GENERALES

- Incongruencia o insuficiencia de información del indicador AC-1-2024 en los reportes de avances realizados en el sistema STRATEGOS
 - El proceso asigna al responsable de realizar la medición el análisis del dato para evitar futuras diferencias.
 - El Proceso Atención a la ciudadanía adelantó sesiones con las Direcciones Territoriales para emitir orientaciones el Sistema Turnos (forms)
 - Corregir el aspecto enunciado en el ítem asociado a “...no existían directrices frente a la construcción de los indicadores del plan de acción, y por ende no se realizaba alguno frente a estos indicadores...” basado en las responsabilidad como primera línea en la definición, medición y reporte de los indicadores según lo dispone el documento PE-GU-05 GUÍA PARA LA FORMULACION Y SEGUIMIENTO A LA PLANEACION INSTITUCIONAL y el PE-PR-02 PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A PLAN DE ACCIÓN
- Se solicita se categorice la diferencia del cumplimiento de metas asociadas al indicador AC-2 Oportunidad en la gestión de la respuesta a PQRSDF, como observación u oportunidad de mejora teniendo como referente que el Proceso atención a la Ciudadanía bajo el esquema de roles y Responsabilidades – Líneas de Defensa los riesgos, según de detalla en la respuesta a la Oficina de Control Interno.
- La reducción de los rangos de calificación del indicador AC-1-2025 para evaluar la atención brindada al ciudadano no presenta flexibilización en la interpretación ya que el resultado viene dado de la calificación directa y la agrupación de cuatro calificaciones en tres genera esta repartición, la modificación no afecta la exigencia solo la aclara, para evidenciarlo tenemos cuatro calificaciones con los números del 1 al 4. Por lo anterior se solicita eliminar el Hallazgo.

CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	NO DESVIRTUADO
Una vez analizada la respuesta dada por el proceso frente a lo observado por la Oficina de Control Interno, se considera esta no desvirtúa lo aquí expuesto por ende se ratifica como hallazgo, bajo las siguientes consideraciones: - Si bien por parte del proceso se indicó que a la Direcciones Territoriales y Oficinas Adscritas se les suministraron orientaciones para el diligenciamiento del formulario en FORMS para la obtención de los insumos de los indicadores del plan de acción, se debe indicar que la situación expuesta correspondía a lo obtenido durante las entrevistas practicadas durante las visitas realizadas. Adicionalmente, el enfoque del hallazgo está direccionado a las debilidades observadas por incongruencia o insuficiencia de información frente a la gestión del indicador AC-1-2024, cuya causa está asociada a la aplicabilidad de las herramientas necesarias para dar cumplimiento a la meta del indicador, además de que las direcciones territoriales tengan conocimiento total de su participación en esta gestión y los impactos de su omisión. - Teniendo en cuenta que para el cumplimiento de metas asociadas al indicador AC-2 “Oportunidad en la gestión de la respuesta a PQRSDF” participan diferentes actores, y si bien se observó que el proceso ha procurado por implementar acciones que busquen aumentar el grado de cumplimiento en dicha gestión, las mismas aún no son suficientes, por lo que se ratifica lo descrito en el numeral 2, debido a lo expuesto referente a que en los meses de julio, septiembre, noviembre y diciembre de la vigencia	

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 10 de 10
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	08
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

2024, y enero y febrero de 2025 no se cumplió la meta establecida para este indicador, por lo cual se debe generar una articulación con medidas más robustas que conlleven a la mejora estadística en la atención de PQRS.

- Se acoge la respuesta emitida por el proceso, respecto a que la modificación de los rangos de calificación del indicador AC-1-2025 para evaluar la atención brindada al ciudadano no presenta flexibilización en la interpretación, por lo cual se retira este último numeral.

De esta manera, se insta al proceso a formular un plan de mejoramiento que propenda por atacar las debilidades en el diseño y reporte de avances de los indicadores del Plan de Acción Institucional e incumplimiento de las metas propuestas, articulando aquellos actores que tienen interacción directa con el proceso y endilgando responsabilidades que se vena reflejadas documentalmente, a efectos de que el proceso se enfoque más en el control y seguimiento.

SUSCRIPCIÓN			
OFICINA DE CONTROL INTERNO		PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	
Socializado o comunicado por		Respondido por	
Nombre(s) y Apellido(s)	<i>Claudia Marcela Pinzón Martínez</i>	Nombre y Apellido	<i>Magdalena Frías Cruz</i>
Cargo y/o Rol	Jefe Oficina de Control Interno	Cargo y/o Rol	Coordinadora Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía
Fecha	28/05/2025	Fecha	28/05/2025

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 1 de 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	09
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

RESPONSABLE (S) DEL PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Jaqueline Campos Rincón, Secretaria General	FECHA DEL REPORTE DEL HALLAZGO	28/05/2025
COPIA DEL REPORTE DIRIGIDO A	Magdalena Frías Cruz, Coordinadora Grupo de Atención a la Ciudadanía	HALLAZGO RECURRENTE	NO
AUDITOR(ES) RESPONSABLE(S)	Mahalia Natalie García Villa, Contratista líder de auditoría, Oficina de Control Interno Víctor Andrey Sánchez Aguirre, Contratista rol auditor, Oficina de Control Interno David Andrés Gualtero Ramos, Profesional especializado, rol auditor, Oficina de Control Interno		

OBJETIVO(S) DEL PAPEL DEL TRABAJO

- 1) Informar al(los) responsable(s) de la(s) unidad(es) auditada(s) acerca de los hallazgos identificados en el transcurso de la auditoría.
- 2) Recibir la retroalimentación por parte del(los) responsable(s) de la(s) unidad(es) auditada(s) frente a las situaciones evidenciadas para determinar si estas se mantienen en firme.

ESPACIO EXCLUSIVO PARA EL AUDITOR

TÍTULO DEL HALLAZGO

Debilidades en el diseño de los riesgos, la identificación de controles y los monitoreos realizados por el proceso como primera línea de defensa.

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN EVIDENCIADA

En el proceso de evaluación del diseño y la gestión integral de los riesgos identificados por el proceso de “Atención a la Ciudadanía”, para la vigencia 2024 y 2025, se evidenció en el sistema integrado de Planeación y Gestión – STRATEGOS, lo siguiente:

1. Debilidades en la construcción de los riesgos de gestión vigencia 2025

En la valoración del diseño de los riesgos identificados por el proceso para la vigencia 2025, atendiendo las disposiciones de la Guía para la Administración de Riesgos y el Diseño de Controles en entidades públicas – versión 6, así como el documento adoptado por la UAEGRT denominado “Guía para la Administración de Riesgos” (MC-GU-02) versión 14, se evaluó que en su estructura concurren los aspectos como: Inicio con la frase PROBABILIDAD DE, seguido del Impacto + Causa Inmediata + Causa Raíz.

A partir de lo anterior, se evidenció lo siguiente para los riesgos de gestión:

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 2 de 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	09
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

- AC-RG-1: Posible incumplimiento de requisitos de accesibilidad, enfoque diferencial y enfoque psicosocial en la atención a la ciudadanía y grupos de valor.
- AC-RG-2: Posible incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSDF.

Tabla No 1. Cumplimiento de características en la redacción de riesgos

CARACTERÍSTICAS EN REDACCIÓN DEL RIESGO		
COMPONENTE	RIESGO AC-GR-1	RIESGO AC-RG-2
Inicia con PROBABILIDAD DE	No cumple	No cumple
¿QUÉ? – Impacto	incumplimiento de requisitos de accesibilidad, enfoque diferencial y enfoque psicosocial	incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSDF
¿CÓMO? - Causa inmediata	No cumple	No cumple
¿PÓR QUÉ? - Causa Raíz	No cumple	No cumple

Fuente: Elaboración propia

2. Debilidades en los monitoreos reportados en el sistema de información STRATEGOS sobre a la ejecución de los controles de los riesgos establecidos en la vigencia 2024.

El documento interno “GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS” (MC-GU-02), Versión 14, en el numeral 9. “MONITOREO DE RIESGOS”, define que “Una vez diseñado y validado el mapa de riesgos, es necesario su monitoreo, teniendo en cuenta que estos nunca dejan de representar una amenaza. Para la UAEGRTD esta actividad es de gran importancia y está a cargo de los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos, su monitoreo es esencial para asegurar la eficiencia en la administración de los riesgos”. (Subrayado propio).

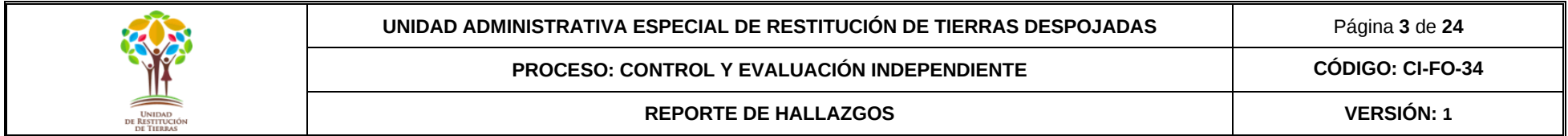
Partiendo de lo anterior, se evidenció lo siguiente en lo que respecta al monitoreo periódico de los riesgos identificados para la vigencia 2024:

2.1. Ausencia de soportes frente a la ejecución de controles o baja calidad de estos.

De acuerdo con lo observado en los reportes realizados por el proceso a través del Sistema de Información STRATEGOS, se evidenció que hubo desviaciones en la gestión de los riesgos, toda vez que en el proceso evaluativo se evidenció que:

- Existen deficiencias o incongruencias en los controles identificados y a su vez incertidumbre sobre la eficacia en la ejecución de los controles.
- Hubo seguimientos que no contaban con los soportes de la ejecución de controles de acuerdo con la periodicidad de seguimiento definida.
- Hubo soportes que no dan respuesta efectiva a la actividad del control.
- Se dispuso de documentos anexos con links de acceso que no permiten su apertura o se encuentran inhabilitados.

Las situaciones anteriores se observaron de la siguiente manera:



Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	09
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

Tabla No 2. Evaluación controles riesgos 2024

EVALUACIÓN DE CONTROLES MATRIZ DE RIESGOS VIGENCIA 2024

Código del riesgo	Tipo de Riesgo	Riesgo asociado	Actividad de control	OBSERVACIONES
AC-1	Corrupción	Posibilidad de recibir cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros por omitir la gestión a las denuncias, peticiones, quejas y reclamos realizados por alguna parte interesada.	C1. El Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía <u>revisará al final de cada mes</u> con los líderes de canales de atención si en el ejercicio de la prestación del servicio se presentan conductas inapropiadas para evitar la desviación de la gestión pública en beneficio personal del servidor El control se realizará mediante la verificación de las labores adelantadas con una estructura y preguntas enfocadas a los canales de atención a la Ciudadanía, de esta gestión se realizará un informe cuatrimestral, En caso de existir debilidades en la aplicación de este control, se reforzará con una socialización nueva del código de integridad. Como evidencia se presentará informe de resultados de seguimientos por cada canal de atención.	En primera medida se observó inconsistencia en la periodicidad de ejecución del control, toda vez que este señala que se ejecuta al final de cada mes, no obstante, en la matriz de riesgos 2024, en la columna periodicidad, se estableció “cada cuatro meses”. Sin perjuicio de lo anterior, la Oficina de control Interno evidenció la realización de cuatro (4) monitoreos realizados en marzo, julio, septiembre y diciembre, de los cuales: No fue posible acceder al soporte del cumplimiento del control reportado en el monitoreo N° 3, en razón a que el documento anexo como soportes registra un link que se encuentra inhabilitado. Respecto a los reportes y monitoreos 1 y 2, se observó como soportes archivos con datos estadísticos sobre la atención por los diferentes canales de atención a la ciudadanía, no obstante, estos no permiten observar si se analizó y observó aspectos relacionados con “conductas inapropiadas para evitar la desviación de la gestión pública en beneficio personal” como lo indica en control.
			C2. El Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía cada cuatro meses revisará si en el ejercicio de la prestación del servicio, por presiones externas, se presentan conductas inapropiadas para evitar la desviación de la gestión pública El control se realizará mediante la validación de grabación de las llamadas del canal telefónico en donde se evidencien los casos. En caso de debilidades en la aplicación de este control, se dará traslado a la Dirección Jurídica de Restitución, Grupo de Prevención y Seguridad y Control Interno Disciplinario para validar la existencia de conductas inapropiadas por presiones externas que desvíen la gestión de lo público en el proceso de atención. Como evidencia se envía el reporte de seguimiento a canal telefónico y listado de las llamadas entrantes al canal telefónico.	A partir del análisis de los cuatro (4) monitoreos realizados por el proceso, se observó que los monitoreos N° 2 y 3 no permiten su apertura, en razón que se cargan soportes con links de acceso que se encuentran inhabilitados.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 4 de 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información:
Publica
Reservada
Clasificada

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	09
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

AC-3	Seguridad de la Información	Posible pérdida de la confidencialidad y disponibilidad de las bases de datos de registros de llamadas y de la cuenta de WhatsApp por el acceso no autorizado o por el borrado de la información, que podría causar un impacto negativo económico y reputacional a la entidad por la posible publicación de datos sensibles y personales.	C1. El analista de datos <u>diariamente</u> realiza el back up de las 5 bases de datos desde el OneDrive, mediante el reemplazo de la copia de las bases de datos en la carpeta compartida.	En primera medida el control no cuenta en su descripción con el propósito de su ejecución, así como no es claro respecto a cuáles bases de datos revisará o que tipo de información contemplan estas, así como tampoco se incluyó el manejo de las desviaciones. Por otra parte, el control señala que su ejecución será diaria, no obstante, en la matriz de riesgos del proceso, en la columna de “Periodicidad”, se plasmó trimestral. Respecto al seguimiento, al realizar el análisis de los monitoreos realizados, se observó que se ejecutó un solo seguimiento para la vigencia 2024, realizado el 30 de diciembre de 2024, frente al cual se aportó como soporte un pantallazo de unas carpetas sin ningún otro tipo de información o análisis. Teniendo en cuenta lo anterior, se evidenció deficiencias en la determinación del control, aunado a incumplimiento de la periodicidad de los monitoreos.
			C2. El líder de proceso, cuando así lo requiera, mediante comunicación oficial indicando que con vigencia de contrato se informa al responsable de la cuenta de OneDrive la entrega de la administración de las bases de datos. Una vez el responsable de la cuenta en OneDrive se retira de la entidad o cambia de actividades se solicita que realice la notificación de retiro o cambio para reasignar por el coordinador GASC el responsable de la administración de las bases de datos en el OneDrive. Solicitar a la OTI permisos de acceso para el nuevo administrador de la carpeta compartida donde se almacenan las bases de datos. En caso de no poderse realizar la comunicación oficial por el coordinador se manejará con uno de los administradores disponibles en su momento. Como evidencia de ejecución de este control esta la comunicación oficial de la coordinadora GASC para la cancelación o concesión a la bases de datos de OneDrive notificando al administrador la entrega y responsabilidad de generar las copias de respaldo en la carpeta compartida.	En relación con el presente control, se evidencia una redacción confusa frente a su propósito. Sin perjuicio de ello, se evidenció que este se ejecuta cuando existe el cambio en el responsable de la cuenta OneDrive y es necesario realizar una reasignación mediante comunicación oficial de la coordinadora del GASC. Teniendo en cuenta lo anterior, de acuerdo con los análisis y soportes cargados en la vigencia 2024, y producto del profesional universitario líder del subgrupo de analítica de datos, se observó que para los monitoreos 1 y 2 se reportó como soporte el mismo informe de retiro, aunado a que no se identificó la comunicación oficial de la coordinadora GASC para la cancelación o concesión a las bases de datos de OneDrive, de acuerdo con lo definido en el control. La evidencia evaluada mostró que, aunque el cambio del analista se reportó, no se había formalizado la reasignación de responsabilidades ni se había designado un nuevo administrador, por lo que la Coordinadora del GGASC continuaba en esa función de manera transitoria.

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	09
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

		GLPI atendido por OTI con el permiso del nuevo administrador para acceder a la carpeta compartida C3. El líder de proceso, cada vez que cambie alguno de los responsables de la administración del repositorio de WhatsApp, reestablecerá la contraseña que permite el ingreso a este buzón y acceso al celular, comunicando la nueva contraseña sólo a los colaboradores que tienen la responsabilidad de su administración, quienes serán los únicos que tengan acceso a la información y a interactuar con la ciudadanía. Como evidencia de ejecución de este control se presenta el Comunicado oficial por el líder del proceso a los responsables para la administración del WhatsApp. Actualización del archivo en OneDrive del documento donde se almacenan las claves de acceso del celular y del WhatsApp cada vez que cambie de responsable. C4. El líder del proceso trimestralmente debe verificar que la recepción de llamadas para la atención a la Ciudadanía sea únicamente de los servidores públicos solicitando una certificación a la ETB de los usuarios que reciben llamadas al interior de la entidad para la atención a la ciudadanía. Como evidencia de ejecución de este control se presenta el reporte de la verificación de los servidores públicos autorizados e identificación de alguna novedad o inconsistencia (9.2.2)	El presente control se ejecutaba cuando había cambio de responsable de la administración del repositorio de WhatsApp. Teniendo en cuenta lo anterior, para los dos (2) seguimientos reportados en la vigencia 2024, se observó que se adjuntó como soporte en ambos casos un acta del 04 de junio de 2024, donde se realizó la delegación de la administración del WhatsApp. En virtud de lo anterior, si bien en los monitoreos se evidencia una acción formal mediante acta de delegación para la administración del canal de WhatsApp, no se observó el Comunicado oficial por el líder del proceso a los responsables para la administración del WhatsApp y la actualización del archivo en OneDrive del documento donde se almacenan las claves de acceso del celular y del WhatsApp cada vez que cambie de responsable, tal como lo establece el control. Aunque se realizaron actividades de seguimiento y registro por parte del líder de canales, la evidencia presentada no corresponde directamente con el propósito del control, que es la solicitud formal de una certificación a la ETB sobre los usuarios autorizados. En su lugar, se adjuntaron reportes internos sin evidencia documental que acredite dicha certificación por parte del proveedor, por lo cual su aplicación no cumple plenamente con lo establecido. De otra parte, aunque se dispuso de una periodicidad de ejecución del control trimestral, solo se evidencian dos seguimientos en los meses de julio y diciembre de 2024, conllevando esto a concluir frente a la ineficacia del control.
AC-1	Gestión	Posible incumplimiento de requisitos de accesibilidad, enfoque diferencial y psicosocial en la atención a los ciudadanos y grupos de valor. C1. El Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía cotejará, <u>cada cuatro meses</u>, el cumplimiento de lineamientos con el fin de dar cumplimiento a los parámetros del Gobierno Nacional en los temas de atención a la ciudadanía que se encuentren vigentes. Lo anterior, a través de mesas de trabajo para la revisión de los lineamientos y normas generadas en atención a la ciudadanía, incluidas dentro de los planes institucionales (Plan de acción y Plan anticorrupción GGASC). En caso de presentar desviaciones se realizarán los ajustes necesarios en las actividades de los planes institucionales mencionados anteriormente. Actas de mesa de trabajo. (consolidación de los 6 elementos para el control del riesgo)	El control estableció una periodicidad de seguimiento cuatrimestral, sin embargo, solo se realizaron dos monitoreos en la vigencia 2024, en los meses de julio y diciembre. Respecto a los soportes cargados en los monitoreos mencionados anteriormente, para el primer monitoreo se anexó un soporte en Word con un enlace, el cual se encuentra inhabilitado, lo que hace imposible verificar la ejecución del control. Para el segundo monitoreo se anexó un acta de reunión del 09 de abril de 2024, cuyo objetivo era “<i>Dar a conocer a los servidores públicos del GGASC, los diferentes lineamientos que conforman las bases para la prestación de atención y servicio a la ciudadanía y/o grupos de valor a partir de los mandatos de la política de servicio de la URT: calidad humana, trato digno y no revictimización.</i>” En razón a esto solo fue verificable el cumplimiento del monitoreo en el mes de

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 6 de 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información:
 Publica
 ☐
 Reservada
 ☐
 Clasificada
 ☒

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	09
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

			diciembre, resaltando que el acta cargada era del mes de abril de 2025, por lo que no correspondía al periodo de monitoreo (tercer cuatrimestre). De acuerdo con la periodicidad definida para el presente control, se estableció que la ejecución del control sería cada tres meses, sin embargo, de acuerdo con lo reportado en el sistema de información STRATEGOS, solo se realizaron dos seguimientos en la vigencia 2024, en los meses de julio y diciembre. Respecto al primer seguimiento realizado en julio, se observó un archivo en Excel que documenta la evaluación aplicada a 20 colaboradores, de los cuales 13 aprobaron. No obstante, dicha evaluación carece del análisis cualitativo. De este proceso evaluativo no se observó el cumplimiento del manejo de las desviaciones para quienes no aprobaron el proceso evaluativo. En relación con el segundo seguimiento, se observaron soportes relacionadas con una actividad de capacitación, relacionada con competencias laborales dictada por el SENA. Al respecto, en ninguno de los dos monitoreos se identificó que las actividades de capacitación estén relacionadas con herramientas que permiten la accesibilidad a personas en condiciones de discapacidad, tal como lo define el control, ni un análisis cualitativo por parte de la entidad respecto a los resultados y/o debilidades identificadas.
AC-2	Gestión	Posible incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSDF	C1. El Grupo de Atención y Servicio a la Ciudadanía diariamente verificará el traslado oportuno de PQRSDF teniendo en cuenta las competencias para emitir respuestas en la entidad. A través de la herramienta STRATEGOS - PQRSDF, se controla el adecuado y oportuno traslado a las dependencias y Direcciones Territoriales, en caso de no trasladar oportunamente las PQRSDF y ante la disminución del término con el que contaría el competente se analizarán los tiempos de asignación PQRSDF en el aplicativo STRATEGOS. Así mismo se realizará la verificación a través del informe de validación que busca de forma diaria por el analista de datos conocer el motivo por el cual se incurrió en dicho hecho para posteriormente reportar la situación mencionada a OTI o gestión documental según la plataforma que haya presentado la fallas STRATEGOS o DOCMA y enviar la misma con el usuario final, con el propósito de cumplir los términos de ley. Para el presente control, de acuerdo con lo definido en la plataforma STRATEGOS y en la matriz de riesgos del proceso, su periodicidad de ejecución era mensual, sin embargo, la redacción del control señala que esta es diaria, generando incertidumbre respecto a la periodicidad real de cumplimiento del control. Adicional a lo anterior, se observaron solo dos (2) seguimientos para la vigencia 2024, en los meses de julio y diciembre, evidenciando lo siguiente: Se observó que en el primer monitoreo se anexó un documento en formato Word con un link, el cual se encuentra inhabilitado, lo que no permite la validación objetiva de los soportes. Respecto al segundo monitoreo, se dispuso como soporte un archivo en Excel, con datos estadísticos de seguimiento a radicaciones de abogados, sin ningún tipo de análisis cualitativo que especifique los resultados, incumplimiento lo

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	09
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

			establecido como evidencia del control respecto a “<i>Como evidencia se analizarán los tiempos de asignación PQRSDF en el aplicativo STRATEGOS</i>”.
		C2. El Grupo de Gestión en Atención y Servicio al Ciudadanía cada cuatro meses validará la adecuada utilización de las herramientas tecnológicas y recursos para la correcta categorización, indexación y respuestas a PQRSDF. El control se realizará mediante seguimientos a las labores del canal escrito por medio de preguntas enfocadas sobre el tema. en caso de evidenciar inadecuada utilización de las herramientas tecnológicas dispuestas en la entidad para el seguimiento de PQRSDF, se realiza socialización para el adecuado uso de los aplicativos. Como evidencia se presentará el análisis de seguimientos realizada al canal escrito	En el sistema de información STRATEGOS y matriz de riesgos 2024, se definió como periodicidad de ejecución del control “mensual”, sin embargo, al leer la redacción del control, esta se determinó como “<i>cuatrimestral</i>”, lo que genera incertidumbre sobre su realización. En lo que respecta al seguimiento, se evidenció que se realizaron tres (3) monitoreos en la vigencia 2024 (uno julio y dos en diciembre), sin embargo, se observó que los soportes cargados en estos meses son archivos en Excel de datos cuantitativos, sin observar el cumplimiento efectivo de lo dispuesto como evidencia en cuanto a “<i>Como evidencia se presentará el análisis a los seguimientos realizados al canal escrito</i>”.
		C3. El Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía cada cuatro meses verifica el cumplimiento a los términos de respuesta según la normatividad vigente. A través del envío de las alertas tempranas con frecuencia diaria, semanal en busca de dar respuesta oportuna a las PQRSDF. en caso de tener debilidades en el seguimiento y control de los términos de respuesta a las PQRSDF, se socializará el manejo de términos establecidos en la ley 1755 de 2015. Como evidencia se presentarán memorandos y/o correos electrónicos de las alertas enviadas	Para el presente control, de acuerdo con lo dispuesto en la plataforma STRATEGOS, su periodicidad de ejecución se definió como “mensual”, sin embargo, al observar su redacción, este señala que es cuatrimestral, generando incertidumbre respecto a su ejecución. Frente al monitoreo del control, se observó la realización de tres (3) reportes para la vigencia 2024, en los meses de julio, septiembre y diciembre, frente a lo cual se evidenció_ En el primer monitoreo se dispuso de un acta de reunión relacionada con problemáticas en la respuesta a PQRDF. Para el segundo monitoreo se anexó un documento con un link de acceso, pero se encuentra inhabilitado, por lo que no es posible acceder a este.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 8 de 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	09
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

CRITERIOS ASOCIADOS (FUNDAMENTO LEGAL, NORMATIVO, PROCEDIMENTAL, ETC)

Numeral 1:

- Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Versión 6, de la Función Pública

Numeral 2.5. Descripción del riesgo: “(...) la descripción del riesgo debe contener todos los detalles que sean necesarios y que sea fácil de entender tanto para el líder del proceso como para personas ajenas al proceso (...) Desglosando la estructura propuesta tenemos:

Impacto: las consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.

Causa inmediata: circunstancias o situaciones más evidentes sobre las cuales se presenta el riesgo, las mismas no constituyen la causa principal o base para que se presente el riesgo.

Causa raíz: es la causa principal o básica, corresponden a las razones por la cuales se puede presentar el riesgo, son la base para la definición de controles en la etapa de valoración del riesgo. Se debe tener en cuenta que para un mismo riesgo pueden existir más de una causa o sub causas que pueden ser analizadas.”

- Guía para la administración de riesgos MC-GU-02. Versión 14, de la URT

Numeral 8.6. “Identificación de riesgos”.

En esta etapa se deben establecer las fuentes o factores generadores de riesgos, los eventos o riesgos, su causa raíz y causas inmediatas. Para el análisis se pueden involucrar datos históricos, análisis teóricos, opiniones informadas y expertas y las necesidades de las partes involucradas.

Numeral 8.6.1 “Técnicas para la identificación de riesgos”.

“En términos generales para la identificación y descripción de un riesgo se deben incluir todos los detalles que se consideren necesarios y que sean de fácil entendimiento tanto para el líder como para persona ajenas al proceso. Se propone una estructura que facilita su redacción y claridad que inicia con la frase “posibilidad de(...)”. En la siguiente ilustración se visualiza la estructura propuesta para la redacción del riesgo: (...)”

Nota: La estructura propuesta para la redacción de los riesgos aplica para los riesgos de gestión, corrupción, fiscales y de seguridad de la información. La anterior estructura permite entender la forma como se puede evidenciar el riesgo, así como sus causas inmediatas y causas principales o raíz, insumos que son de vital importancia para la definición y diseño de controles en la etapa de valoración de los riesgos”

Numeral 2:

- Guía para la administración de riesgos MC-GU-02. Versión 14, de la URT



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

Página 9 de 24

PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

CÓDIGO: CI-FO-34

REPORTE DE HALLAZGOS

VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA Proceso de “Atención a la Ciudadanía”

NÚMERO HALLAZGO

09

8.13 Identificación de controles para el riesgo”

“Los controles se definen como mecanismos, políticas, prácticas u otras acciones existentes que actúan para minimizar el riesgo negativo positivas en la gestión del riesgo, con el fin de garantizar el desarrollo y cumplimiento de las actividades acorde a los requisitos institucionales, por lo tanto, deben coadyuvar a reducir la probabilidad y/o el impacto.”

“2. **Documentación del control:** Este es uno de los criterios necesarios para verificar la fortaleza del control, por lo anterior se debe determinar para cada uno de los controles si el control se encuentra documentado o sin documentar. Entre las consideraciones para concluir si el control se encuentra documentado se puede analizar: • El control se encuentra referenciado o incluido en algún procedimiento, manual, guía, protocolo o entre las diferentes tipologías reconocidas por la MC-GU-01 GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN • El control se encuentra referenciado o incluido en actos administrativos internos que dan validez al mismo.”

“3. **Frecuencia:** Esta variable obedece a la periodicidad con la que se realiza el control existente tal y como ha sido planificado, encontrando las siguientes dos opciones: • Continua: El control se aplica siempre que se realiza la actividad que conlleva el riesgo. • Aleatoria: El control se aplica a la actividad que conlleva el riesgo. 4. Finalmente, para el control existente se determina si el control permite dejar evidencia de las actividades desarrolladas, entre las cuales se encuentra las siguientes dos opciones: • Con Registro: El control deja evidencia que permite evaluar la ejecución del control. • Sin Registro: El control no deja registro de su ejecución.”

9. Monitoreo de riesgos

9.1 Consideraciones generales para el monitoreo de riesgos

(...) Una vez diseñado y validado el mapa de riesgos, es necesario su monitoreo, teniendo en cuenta que estos nunca dejan de representar una amenaza. Para la UAEGRTD esta actividad es de gran importancia y está a cargo de los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos, su monitoreo es esencial para asegurar la eficiencia en la administración de los riesgos. Para la UAEGRTD, el monitoreo **debe** ser permanente y no limitarse a cortes de informes de segunda y tercera línea. Para esto se **debe** considerar la capacidad de acceder a las evidencias de los controles y planes de tratamiento, así como la periodicidad de cada una de estas, ya sean con cortes fijos de fechas o con frecuencias mensuales, trimestrales, cuatrimestrales, semestrales o anuales, dependiendo el caso. El monitoreo **debe** considerar las evidencias de los controles y planes de tratamientos tal y como fueron planificados, permitiendo así concluir objetivamente si la actividad se realizó adecuadamente y si fue eficaz. El monitoreo **debe** realizarse en el Sistema de Información STRATEGOS, a través del módulo de riesgos, en el campo de Monitoreo. Para el monitoreo, el proceso podrá asignar como responsables del reporte y cargue de evidencias de los controles y planes de tratamiento a los facilitadores de proceso u otros responsables (...)

RIESGOS ASOCIADOS

Posibilidad de afectación de la imagen institucional por una inadecuada gestión de los riesgos del proceso debido a la inobservancia de los lineamientos externos e internos establecidos en materia de gestión integral del riesgo.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 10 de 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	09
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

CAUSA(S) PROBABLE(S)	POSIBLES IMPACTOS
- Desconocimiento de los lineamientos existentes para la identificación de riesgos y controles. - Alta rotación del personal que ejecuta los controles y/o realiza seguimiento en el sistema de información STRATEGOS. - Baja apropiación y socialización a los colaboradores encargados de ejecutar los controles, respecto a sus responsabilidades y periodicidad de seguimiento. - Debilidades en el seguimiento desde la segunda línea de defensa, respecto al seguimiento oportuno de los riesgos de acuerdo con la periodicidad. - Inadecuado establecimiento de las actividades controles, lo que dificulta la consecución de soportes.	- Materialización de riesgos no identificados por el proceso y afectación a la operatividad o imagen institucional o por un tratamiento no adecuado. - Incumplimiento de las metas, productos e indicadores del proceso establecidos en la Planeación Estratégica de la Entidad, debido a la ineficacia e ineficiencia operativa de los controles asociados a los riesgos. - Afectación de la imagen institucional por materialización de riesgos dado las desviaciones en su diseño.

RECOMENDACIONES
- Definir al interior del grupo de Atención a la Ciudadanía, controles frente a la verificación interna de la gestión de riesgos (ejecución de controles), previo al reporte al sistema STRATEGOS, a efecto de corroborar la completitud y calidad de la información. - Realizar un diagnóstico al interior del grupo de Atención al Ciudadano, frente a la calidad de los riesgos existentes y sus respectivos soportes, a efectos de determinar posibles correctivos sobre estos, buscando minimizar hechos susceptibles de materializarse e impactar la gestión de este. - Llevar un repositorio de información de manera independiente, a efectos de soportar la gestión completa y oportuna en cuanto a la ejecución de los controles, ante posibles fallas del sistema. - Realizar capacitaciones y sensibilizaciones a los responsables del monitoreo a riesgos con el fin de que estos se gestionen adecuadamente y apropien el uso de las herramientas.

<u>ESPACIO EXCLUSIVO PARA EL RESPONSABLE DEL PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA</u>
RESPUESTA DEL PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA:
El Líder de Proceso Atención a la Ciudadanía soportado en los lineamientos institucionales y la gestión durante el periodo evaluado, presenta las siguientes consideraciones: 1. Debilidades en la construcción de os riesgos de gestión vigencia 2025

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA Proceso de “Atención a la Ciudadanía”

NÚMERO HALLAZGO

09

El Proceso Atención a la Ciudadanía, acoge las orientaciones técnicas que se requieren anualmente para la actualización del mapa de riesgos basado en la estructura de la herramienta de xls, en concordancia con el Sistema de Información STRATEGOS – Modulo Riesgos sábado en las preguntas claves para los riesgos de gestión Ver Tabla.

Tabla 1. Riesgos de Gestión identificados por el Proceso Atención a la Ciudadanía vigente 2025.

N	Descripción	¿QUÉ PUEDE SUCEDER? Impacto	¿CÓMO PUEDE SUCEDER? Causa Inmediata	¿POR QUÉ PUEDE SUCEDER? Causa Raíz
1	Posible incumplimiento de requisitos de accesibilidad, enfoque diferencial y enfoque psicosocial en la atención a la ciudadanía y grupos de valor.	Se analiza las consecuencias que puede ocasionar a la Unidad la materialización del riesgo, así se selecciona en el xls. Una única opción Reputacional	Debilidades en la implementación de las estrategias establecidas por el Grupo de Atención y Servicio a la Ciudadanía de la entidad frente a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública y las normas aplicables al proceso de atención a la Ciudadanía, relacionadas con accesibilidad, enfoque diferencial y enfoque psicosocial en la atención a víctimas.	Falencias en el proceso de socialización interna de los lineamientos y estrategias definidas para la atención a la ciudadanía garantizando el principio de accesibilidad universal (NTC 6047), enfoque diferencial y el enfoque psicosocial de atención a la ciudadanía y grupos de valor de la URT. Desconocimiento de las competencias, lineamientos técnicos y normativos relacionados con accesibilidad, enfoque diferencial y enfoque psicosocial, por parte de los servidores de la URT en la prestación del Servicio a la Ciudadanía. Lo anterior de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1083 de 2015. Debilidades en el uso y apropiación de las herramientas que permiten la accesibilidad a personas con discapacidad en el marco de la atención a la ciudadanía.
2	Posible incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSDF	Se analiza las consecuencias que puede ocasionar a la Unidad la materialización del riesgo, así se selecciona en el xls. Una única opción Reputacional	Debilidades en el seguimiento y control de los términos de respuesta de las PQRSDF	Desconocimiento de la normatividad relacionada con el cumplimiento de términos o plazos de ley para emitir respuesta a las PQRSDF. Debilidades en el traslado oportuno por competencia de PQRSDF al interior de la URT. Falta de apropiación de los recursos tecnológicos dispuestos en la entidad para el seguimiento de las PQRSDF.

Es procedente precisar en el documento MC-GU-02 GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS numeral 7.1 RESPONSABILIDADES SEGÚN LAS LÍNEAS DE DEFENSA EN EL MARCO DE LA GESTIÓN DE RIESGOS, como líder de Proceso anualmente se realiza la revisión de los riesgos identificados, con controles y su diseño para la mitigación de los riesgos de acuerdo con la categorización definida (Gestión, corrupción y seguridad de la información).

En la vigencia 2025, el Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía avanza en:

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 12 de 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	09
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

- Actualización del Mapa de riesgos del Proceso Atención a la Ciudadanía, inicialmente como resultado de la materialización del riesgo de Gestión “Posible incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSDF” reportada en febrero 2025 por el Líder de Proceso. Este compromiso está documentado en Acta de Reunión de Marzo 2025 donde se incluyen actividades complementarias para el Plan de Mejora 1166. La actualización del Mapa de Riesgos se retomará una vez finalice la entrega formal de los resultados de Auditoría Interna y emitan lo nuevos lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública. La Oficina de Control Interno y Asesora de Planeación fueron convocadas en marzo para iniciar la asesoría y acompañamiento.
- Designa nuevo enlace como felicitados con el propósito de dinamizar efectivamente los requerimientos de la Administración que refieren a cumplimiento de Ley y del Proceso para el fortalecimiento de la Política Atención a la Ciudadanía.
- Actualización documental del Proceso y fortalecimiento actividades de control.

Por lo anterior, el contenido del Numeral 1° “*Debilidades en la construcción de los riesgos de gestión vigencia 2025*”, no se acepta y se requiere eliminar soportado en la evidencia de cumplimiento de los lineamientos del Proceso Mejoramiento Continuo establecidos en MC-GU-02 GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS numeral 7.1 RESPONSABILIDADES SEGÚN LAS LÍNEAS DE DEFENSA EN EL MARCO DE LA GESTIÓN DE RIESGOS, Ver tabla 1. en armonización con la estructura del Sistema de Información STRATEGOS.

2. **Debilidades en los monitoreos reportados sobre a la ejecución de los controles de los riesgos establecidos en la vigencia 2024.**

2.1. **Ausencia de soportes frente a la ejecución de controles o baja calidad de estos.**

A continuación se realizan observaciones relacionadas a la ejecución de los controles previstos en el mapa de riesgos bajo tipología de Gestión, Corrupción y Seguridad de la Información:

Tabla No 2. Ejecución de controles riesgos de corrupción 2024

EVALUACIÓN DE CONTROLES MATRIZ DE RIESGOS VIGENCIA 2024					
Código del riesgo	Tipo de Riesgo	Riesgo asociado	Actividad de control	OBSERVACIONES OCI	Ejecución del Control Proceso Atención a la Ciudadanía
AC-1	Corrupción	Posibilidad de recibir cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros por omitir la gestión a las denuncias,	C1. El Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía <u>revisará al final de cada mes</u> con los líderes de canales de atención sí en el ejercicio de la prestación del servicio se presentan conductas inapropiadas para evitar la desviación de la gestión pública en beneficio personal del servidor El control se realizará mediante la verificación de las labores	En primera medida se observó inconsistencia en le periodicidad de ejecución del control, toda vez que este señala que se ejecuta al final de cada mes, no obstante, en la matriz de riesgos 2024, en la columna periodicidad, se estableció “cada cuatro meses”.	El responsable de ejecutar el Control remite la evidencia según la periodicidad (mensualmente) prevista y generó reporte ejecutivo cuatrimestre. Se adjunta evidencia mensual y cuatrimestral de ejecución del control vigencia 2024. Ver enlace:

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 13 de 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	09
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

		peticiones, quejas y reclamos realizados por alguna parte interesada.	adelantadas con una estructura y preguntas enfocadas a los canales de atención a la Ciudadanía, de esta gestión se realizará un informe cuatrimestral, En caso de existir debilidades en la aplicación de este control, se reforzará con una socialización nueva del código de integridad. Como evidencia se presentará informe de resultados de seguimientos por cada canal de atención.	Sin perjuicio de lo anterior, la Oficina de control Interno evidenció la realización de cuatro (4) monitoreos realizados en marzo, julio, septiembre y diciembre, de los cuales: No fue posible acceder al soporte del cumplimiento del control reportado en el monitoreo N° 3, en razón a que el documento anexo como soportes registra un link que se encuentra inhabilitado. Respecto a los reportes y monitores 1,y 2, se observó como soportes archivos con datos estadísticos sobre la atención por los diferentes canales de atención a la ciudadanía, no obstante, estos no permiten observar si se analizó y observó aspectos relacionados con “conductas inapropiadas para evitar la desviación de la gestión pública en beneficio personal” como lo indica en control.	Información Resultados Preliminares Auditoría Interna Adicionalmente, la carpeta compartida del Proceso Mejoramiento Continuo: Carpeta soportes 1er monitoreo 2024: AC - ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Carpeta soportes 2do monitoreo 2024: AC - ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Carpeta soportes 3er monitoreo: AC - ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA En entrevista el 14 de abril 2025 en modalidad presencial el equipo auditor entrevistó al responsable de ejecutar el control a y de esta manera conocer como se ejecutó el control durante la vigencia 2024. En ese momento no se requirió información complementaria. El 9 y 13 de Mayo 2025, se remitió al auditor OCI el formulario de seguimiento por canal, los planner y el cierre de estos, de una muestra de quince (15) casos. Por lo anterior, se solicita basado en evidencias de respuesta a los resultados preliminares de auditoría interna 2025: - Incluir en las observaciones OCI el reporte de ejecución del control del Proceso Atención a la Ciudadanía, basado en evidencia. - Eliminar del numeral 2.1 “Ausencia de soportes frente a la ejecución de controles o baja calidad de estos” y la conclusión de inconsistencia en la periodicidad de ejecución del control, el Líder de Proceso aportó la evidencia a la OCI en respuesta a los resultados preliminares.
--	--	--	--	--	---

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 14 de 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	09
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

			C2. El Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía cada cuatro meses revisará si en el ejercicio de la prestación del servicio, por presiones externas, se presentan conductas inapropiadas para evitar la desviación de la gestión pública El control se realizará mediante la validación de grabación de las llamadas del canal telefónico en donde se evidencien los casos. En caso de debilidades en la aplicación de este control, se dará traslado a la Dirección Jurídica de Restitución, Grupo de Prevención y Seguridad y Control Interno Disciplinario para validar la existencia de conductas inapropiadas por presiones externas que desvíen la gestión de lo público en el proceso de atención. Como evidencia se envía el reporte de seguimiento a canal telefónico y listado de las llamadas entrantes al canal telefónico.	A partir del análisis de los cuatro (4) monitoreos realizados por el proceso, se observó que los monitoreos N° 2 y 3 no permiten su apertura, en razón que se cargan soportes con links de acceso que se encuentran inhabilitados.	El responsable de ejecutar el Control remite la evidencia de la ejecución del control en la periodicidad definida. Se adjunta evidencia mensual y cuatrimestral de ejecución del control vigencia 2024. Ver enlace: Información Resultados Preliminares Auditoria Interna dicionalmente, la carpeta compartida del Proceso Mejoramiento Continuo: Carpeta soportes 1er monitoreo 2024: AC - ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Carpeta soportes 2do monitoreo 2024: AC - ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Carpeta soportes 3er monitoreo: AC - ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA El auditor Líder en entrevista del 14 de abril 2025 en modalidad presencial se expone como el responsable ejecuta el control en 2024. En ese momento no se requirió información complementaria. El 9 de Mayo 2025, se remitió al auditor OCI el manual del aplicativo Redbox y la descripción de las acciones realizadas con respecto a la grabación de llamadas y seguimiento al canal de atención telefónico. Por lo anterior, se solicita basado en evidencias: - Se retire la afirmación “Existen deficiencias o incongruencias en los controles identificados y a su vez incertidumbre sobre la eficacia en la ejecución de los controles” del control objeto de evaluación porque la OCI realizo entrevista y solicitud de información por muestreo.
--	--	--	--	---	---

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	09
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

- Por lo anterior, se concluye que los dos (2) CONTROLES identificados del RIESGO DE CORRUPCIÓN fueron ejecutados en la periodicidad definida en el Mapa de Riesgo del Proceso Atención a la Ciudadanía 2024. Por lo anterior, se solicita se retire la afirmación “*Existen deficiencias o incongruencias en los controles identificados y a su vez incertidumbre sobre la eficacia en la ejecución de los controles*” porque carece de fundamento basado en la evidencia remitida en el marco de los procedimientos de auditoría y en respuesta a los resultados preliminares de la Auditoría la Proceso Atención a la Ciudadanía.

Tabla No 3. Ejecución de controles riesgos de seguridad de la información 2024

EVALUACIÓN DE CONTROLES MATRIZ DE RIESGOS VIGENCIA 2024					
Código del riesgo	Tipo de Riesgo	Riesgo asociado	Actividad de control	OBSERVACIONES OCI	Ejecución del Control Proceso Atención a la Ciudadanía
AC-3	Seguridad de la Información	Posible pérdida de la confidencialidad y disponibilidad de las bases de datos de registros de llamadas y de la cuenta de WhatsApp por el acceso no autorizado o por el borrado de la información, que podría causar un impacto negativo económico y reputacional a la entidad por la posible publicación de datos sensibles y personales.	C1. El analista de datos <u>diariamente</u> realiza el back up de las 5 bases de datos desde el OneDrive, mediante el reemplazo de la copia de las bases de datos en la carpeta compartida.	En primera medida el control no cuenta en su descripción con el propósito de su ejecución, así como no es claro respecto a cuáles bases de datos revisará o que tipo de información contemplan estas, así como tampoco se incluyó el manejo de las desviaciones. Por otra parte, el control señala que su ejecución será diaria, no obstante, en la matriz de riesgos del proceso, en la columna de “Periodicidad”, se plasmó trimestral. Respecto al seguimiento, al realizar el análisis de los monitoreos realizados, se observó que se ejecutó un solo seguimiento para la vigencia 2024, realizado el 30 de diciembre de 2024, frente al cual se aportó como soporte un pantallazo de unas carpetas sin ningún otro tipo de información o análisis. Teniendo en cuenta lo anterior, se evidenció deficiencias en la determinación del control, aunado a incumplimiento de la periodicidad de los monitoreos.	La información del primer párrafo refiere a diseño del control y no a la ejecución como refiere este numeral. Para la presente vigencia, está previsto la actualización del Mapa de Riesgos, adicionalmente identifica un nuevo responsable para la ejecución de los controles del riesgo de seguridad de la Información.
			C2. El líder de proceso, cuando así lo requiera, mediante comunicación oficial indicando que con vigencia de contrato se informa al responsable de la	En relación con el presente control, se evidencia una redacción confusa frente a su propósito. Sin perjuicio de ello, se evidenció que este se ejecuta cuando	La información del primer párrafo refiere a diseño del control y no a la ejecución como refiere este numeral.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 16 de 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información:
 Publica
 ☐
 Reservada
 ☐
 Clasificada
 ☒

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	09
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

			cuenta de OneDrive la entrega de la administración de las bases de datos. Una vez el responsable de la cuenta en OneDrive se retira de la entidad o cambia de actividades se solicita que realice la notificación de retiro o cambio para reasignar por el coordinador GASC el responsable de la administración de las bases de datos en el OneDrive. Solicitar a la OTI permisos de acceso para el nuevo administrador de la carpeta compartida donde se almacenan las bases de datos. En caso de no poderse realizar la comunicación oficial por el coordinador se manejará con uno de los administradores disponibles en su momento. Como evidencia de ejecución de este control esta la comunicación oficial de la coordinadora GASC para la cancelación o concesión a las bases de datos de OneDrive notificando al administrador la entrega y responsabilidad de generar las copias de respaldo en la carpeta compartida. GLPI atendido por OTI con el permiso del nuevo administrador para acceder a la carpeta compartida	existe el cambio en el responsable de la cuenta OneDrive y es necesario realizar una reasignación mediante comunicación oficial de la coordinadora del GASC. Teniendo en cuenta lo anterior, de acuerdo con los análisis y soportes cargados en la vigencia 2024, y producto del profesional universitario líder del subgrupo de analítica de datos, se observó que para los monitoreos 1 y 2 se reportó como soporte el mismo informe de retiro, aunado a que no se identificó la comunicación oficial de la coordinadora GASC para la cancelación o concesión a las bases de datos de OneDrive, de acuerdo con lo definido en el control. La evidencia evaluada mostró que, aunque el cambio del analista se reportó, no se había formalizado la reasignación de responsabilidades ni se había designado un nuevo administrador, por lo que la Coordinadora del GGASC continuaba en esa función de manera transitoria.	Para la presente vigencia, está previsto la actualización del Mapa de Riesgos, adicionalmente identifica un nuevo responsable para la ejecución de los controles del riesgo de seguridad de la Información. Lo anterior impactará positivamente en los reportes que se realicen a partir de la formalización de los nuevos controles.
--	--	--	--	--	---

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 17 de 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información:
 Publica
 ☐
 Reservada
 ☐
 Clasificada
 ☒

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	09
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

		C3. El líder de proceso, cada vez que cambie alguno de los responsables de la administración del repositorio de WhatsApp, reestablecerá la contraseña que permite el ingreso a este buzón y acceso al celular, comunicando la nueva contraseña sólo a los colaboradores que tienen la responsabilidad de su administración, quienes serán los únicos que tengan acceso a la información y a interactuar con la ciudadanía. Como evidencia de ejecución de este control se presenta el Comunicado oficial por el líder del proceso a los responsables para la administración del WhatsApp. Actualización del archivo en OneDrive del documento donde se almacenan las claves de acceso del celular y del WhatsApp cada vez que cambie de responsable.	El presente control se ejecutaba cuando había cambio de responsable de la administración del repositorio de WhatsApp. Teniendo en cuenta lo anterior, para los dos (2) seguimientos reportados en le vigencia 2024, se observó que se adjuntó como soporte en ambos casos un acta del 04 de junio de 2024, donde se realizó la delegación de la administración del WhatsApp. En virtud de lo anterior, si bien en los monitoreos se evidencia una acción formal mediante acta de delegación para la administración del canal de WhatsApp, no se observó el Comunicado oficial por el líder del proceso a los responsables para la administración del WhatsApp y la actualización del archivo en OneDrive del documento donde se almacenan las claves de acceso del celular y del WhatsApp cada vez que cambie de responsable, tal como lo establece el control.	Para la presente vigencia, está previsto la actualización del Mapa de Riesgos, adicionalmente identifica un nuevo responsable para la ejecución de los controles del riesgo de seguridad de la Información. Lo anterior impactará positivamente en los reportes que se realicen a partir de la formalización de los nuevos controles.
		C4. El líder del proceso trimestralmente debe verificar que la recepción de llamadas para la atención a la Ciudadanía sea únicamente de los servidores públicos solicitando una certificación a la ETB de los usuarios que reciben llamadas al interior de la entidad para la atención a la ciudadanía. Como evidencia de ejecución de este control se presenta el reporte de la verificación de los	Aunque se realizaron actividades de seguimiento y registro por parte del líder de canales, la evidencia presentada no corresponde directamente con el propósito del control, que es la solicitud formal de una certificación a la ETB sobre los usuarios autorizados. En su lugar, se adjuntaron reportes internos sin evidencia documental que acredite dicha certificación por parte del proveedor, por lo cual su aplicación no cumple plenamente con lo establecido. De otra parte, aunque se dispuso de una periodicidad de ejecución del control trimestral, solo se evidencian dos seguimientos en los meses de julio y diciembre	Para la presente vigencia, está previsto la actualización del Mapa de Riesgos, adicionalmente identifica un nuevo responsable para la ejecución de los controles del riesgo de seguridad de la Información. Lo anterior impactará positivamente en los reportes que se realicen a partir de la formalización de los nuevos controles.

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	09
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

		servidores públicos autorizados e identificación de alguna novedad o inconsistencia (9.2.2)	de 2024, conllevando esto a concluir frente a la ineficacia del control.	
--	--	---	--	--

- Los CONTROLES del RIESGO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN requieren ser revisados y la asignación de un nuevo responsable para la ejecución y acopio de información que soporten los reportes en el sistema de información STRATEGOS – Modulo Riesgos.

Tabla No 4. Ejecución de controles riesgos de gestión 2024

EVALUACIÓN DE CONTROLES MATRIZ DE RIESGOS VIGENCIA 2024					
Código del riesgo	Tipo de Riesgo	Riesgo asociado	Actividad de control	OBSERVACIONES OCI	Ejecución del Control Proceso Atención a la Ciudadanía
AC-1	Gestión	Posible incumplimiento de requisitos de accesibilidad, enfoque diferencial y psicosocial en la atención a los ciudadanos y grupos de valor.	C1. El Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía cotejará, <u>cada cuatro meses</u> , el cumplimiento de lineamientos con el fin de dar cumplimiento a los parámetros del Gobierno Nacional en los temas de atención a la ciudadanía que se encuentren vigentes. Lo anterior, a través de mesas de trabajo para la revisión de los lineamientos y normas generadas en atención a la ciudadanía, incluidas dentro de los planes institucionales (Plan de acción y Plan anticorrupción GGASC). En caso de presentar desviaciones se realizarán los ajustes necesarios en las actividades de los planes institucionales mencionados anteriormente. Actas de mesa de trabajo. (consolidación de los 6 elementos para el control del riesgo)	El control estableció una periodicidad de seguimiento cuatrimestral, sin embargo, solo se realizaron dos monitores en la vigencia 2024, en los meses de julio y diciembre. Respecto a los soportes cargados en los monitoreos mencionados anteriormente, para el primer monitoreo se anexó un soporte en Word con un enlace, el cual se encuentra inhabilitado, lo que hace imposible verificar la ejecución del control. Para el segundo monitoreo se anexó un acta de reunión del 09 de abril de 2024, cuyo objetivo era “<i>Dar a conocer a los servidores públicos del GGASC, los diferentes lineamientos que conforman las bases para la prestación de atención y servicio a la ciudadanía y/o grupos de valor a partir de los mandatos de la política de servicio de la URT: calidad humana, trato digno y no revictimización.</i>” En razón a esto solo fue verificable el cumplimiento del monitoreo en el mes de diciembre, resaltando que el acta cargada era del mes de abril de 2025, por lo que no correspondía al periodo de monitoreo (tercer cuatrimestre).	Para la presente vigencia, está previsto la actualización del Mapa de Riesgos, adicionalmente se identifica un nuevo responsable para la ejecución de los controles en materia de accesibilidad en aras de reportar en oportunidad basado en evidencias.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 19 de 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información:
Publica
Reservada
Clasificada

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	09
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

			C2. El Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía <u>cada tres meses</u> validará que los colaboradores de Atención a la Ciudadanía conozcan las herramientas que permiten la accesibilidad a personas en condiciones de discapacidad, mediante una evaluación de conocimiento a los colaboradores de Atención a la Ciudadanía sobre el uso de herramientas que permiten la accesibilidad digital. En caso de identificarse debilidades en los aspectos relacionados con accesibilidad, se procederá a realizar las sensibilizaciones correspondientes sobre alfabetización digital. Como evidencia se presentará el análisis de las evaluaciones obtenidas en las diferentes socializaciones.	De acuerdo con la periodicidad definida para el presente control, se estableció que la ejecución del control sería cada tres meses, sin embargo, de acuerdo con lo reportado en el sistema de información STRATEGOS, solo se realizaron dos seguimientos en la vigencia 2024, en los meses de julio y diciembre. Respecto al primer seguimiento realizado en julio, se observó un archivo en Excel que documenta la evaluación aplicada a 20 colaboradores, de los cuales 13 aprobaron. No obstante, dicha evaluación carece del análisis cualitativo. De este proceso evaluativo no se observó el cumplimiento del manejo de las desviaciones para quienes no aprobaron el proceso evaluativo. En relación con el segundo seguimiento, se observaron soportes relacionadas con una actividad de capacitación, relacionada con competencias laborales dictada por el SENA. Al respecto, en ninguno de los dos monitoreos se identificó que las actividades de capacitación estén relacionadas con herramientas que permiten la accesibilidad a personas en condiciones de discapacidad, tal como lo define el control, ni un análisis cualitativo por parte de la entidad respecto a los resultados y/o debilidades identificadas.	Para la presente vigencia, está previsto la actualización del Mapa de Riesgos, adicionalmente se identifica un nuevo responsable para la ejecución de los controles en materia de accesibilidad en aras de reportar en oportunidad basado en evidencias.
AC-2	Gestión	Posible incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSDF	C1. El Grupo de Atención y Servicio a la Ciudadanía <u>diariamente</u> verificará el traslado oportuno de PQRSDF teniendo en cuenta las competencias para emitir respuestas en la entidad. A través de la herramienta STRATEGOS - PQRSDF, se controla el adecuado y oportuno traslado a las dependencias y Direcciones Territoriales, en caso de no trasladar oportunamente las PQRSDF y ante la disminución del término con el que contaría el competente se analizarán los	Para el presente control, de acuerdo con lo definido en la plataforma STRATEGOS y en la matriz de riesgos del proceso, su periodicidad de ejecución era mensual, sin embargo, la redacción del control señala que esta es diaria, generando incertidumbre respecto a la periodicidad real de cumplimiento del control. Adicional a lo anterior, se observaron solo dos (2) seguimientos para la vigencia 2024, en los meses de julio y diciembre, evidenciando lo siguiente:	El equipo auditor mediante entrevista fue informado del paso a paso de la ejecución del control; se aclara que la OCI no requirió en ninguna solicitud formal de información evidencia complementaria para concluir al respecto de la ejecución del control.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 20 de 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información:
 Publica
 ☐
 Reservada
 ☐
 Clasificada
 ☒

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	09
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

			tiempos de asignación PQRSDF en el aplicativo STRATEGOS. Así mismo se realizará la verificación a través del informe de validación que busca de forma diaria por el analista de datos conocer el motivo por el cual se incurrió en dicho hecho para posteriormente reportar la situación mencionada a OTI o gestión documental según la plataforma que haya presentado la fallas STRATEGOS o DOCMA y enviar la misma con el usuario final, con el propósito de cumplir los términos de ley.	Se observó que en el primer monitoreo se anexó un documento en formato Word con un link, el cual se encuentra inhabilitado, lo que no permite la validación objetiva de los soportes. Respecto al segundo monitoreo, se dispuso como soporte un archivo en Excel, con datos estadísticos de seguimiento a radicaciones de abogados, sin ningún tipo de análisis cualitativo que especifique los resultados, incumplimiento lo establecido como evidencia del control respecto a “<i>Como evidencia se analizarán los tiempos de asignación PQRSDF en el aplicativo STRATEGOS</i>”.	
			C2. El Grupo de Gestión en Atención y Servicio al Ciudadanía cada cuatro meses validará la adecuada utilización de las herramientas tecnológicas y recursos para la correcta categorización, indexación y respuestas a PQRSDF. El control se realizará mediante seguimientos a las labores del canal escrito por medio de preguntas enfocadas sobre el tema. en caso de evidenciar inadecuada utilización de las herramientas tecnológicas dispuestas en la entidad para el seguimiento de PQRSDF, se realiza socialización para el adecuado uso de los aplicativos. Como evidencia se presentará el análisis de seguimientos realizada al canal escrito	En el sistema de información STRATEGOS y matriz de riesgos 2024, se definió como periodicidad de ejecución del control “mensual”, sin embargo, al leer la redacción del control, esta se determinó como “<i>cuatrimestral</i>”, lo que genera incertidumbre sobre su realización. En lo que respecta al seguimiento, se evidenció que se realizaron tres (3) monitoreos en la vigencia 2024 (uno julio y dos en diciembre), sin embargo, se observó que los soportes cargados en estos meses son archivos en Excel de datos cuantitativos, sin observar el cumplimiento efectivo de lo dispuesto como evidencia en cuanto a “<i>Como evidencia se presentará el análisis a los seguimientos realizados al canal escrito</i>”.	El responsable realizó el seguimiento mensual de la gestión de los abogados encargados de tipificar, mediante esquema de preguntas, dato consignado en el xls de referencia. El Proceso remitió al equipo auditor en respuesta a la solicitud de información del 11 de abril 2024 las evidencias la ejecución de control, asociado a Prórroga/Complementación. Ver carpeta Solicitud de Información 2 Por lo anterior, se solicita basado en evidencia remitida en ejercicio de auditoría interna al Proceso Atención a la Ciudadanía. - Eliminar la conclusión de la incertidumbre de la ejecución del control. - Eliminar del numeral 2.1 “<i>Ausencia de soportes frente a la ejecución de controles o baja calidad de estos</i>” el control objeto de evaluación,

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 21 de 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información:
 Publica
 ☐
 Reservada
 ☐
 Clasificada
 ☒

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	09
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

					porque existe evidencia y fue aportada a la OCI.
			C3. El Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía cada cuatro meses verifica el cumplimiento a los términos de respuesta según la normatividad vigente. A través del envío de las alertas tempranas con frecuencia diaria, semanal en busca de dar respuesta oportuna a las PQRSDF, en caso de tener debilidades en el seguimiento y control de los términos de respuesta a las PQRSDF, se socializará el manejo de términos establecidos en la ley 1755 de 2015. Como evidencia se presentarán memorandos y/o correos electrónicos de las alertas enviadas	Para el presente control, de acuerdo con lo dispuesto en la plataforma STRATEGOS, su periodicidad de ejecución se definió como “mensual”, sin embargo, al observar su redacción, este señala que es cuatrimestral, generando incertidumbre respecto a su ejecución. Frente al monitoreo del control, se observó la realización de tres (3) reportes para la vigencia 2024, en los meses de julio, septiembre y diciembre, frente a lo cual se evidenció_ En el primer monitoreo se dispuso de un acta de reunión relacionada con problemáticas en la respuesta a PQRDF. Para el segundo monitoreo se anexó un documento con un link de acceso, pero se encuentra inhabilitado, por lo que no es posible acceder a este.	El responsable de ejecutar el control verifica el cumplimiento de los términos de respuesta de manera mensual, armonizado con el indicador Plan de Acción 2024 reportado en mensualmente – Ver STRATEGOS Modulo Indicadores: AC-2-2024-Oportunidad en la gestión de la respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que se presentan por parte de la ciudadanía y grupos de valor, a la entidad. El Proceso remitió al equipo auditor en respuesta a la solicitud de información del 11 de abril 2024 las evidencias bajo muestreo de la ejecución de control, asociado a la gestión de las PQRSDF. Ver carpeta Solicitud de Información 2 El Proceso reconoce las falencias presentadas en los reportes con enlaces rotos, es por esto que en la vigencia 2025 se adopta mecanismo previsto por el Proceso de Mejoramiento Continuo donde se deja guarda copia de las evidencias de ejecución de los controles. Consulta de enlace: AC - ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 22 de 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	09
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

					Por lo anterior, se solicita basado en evidencia remitida en ejercicio de auditoría interna al Proceso Atención a la Ciudadanía. - Eliminar la conclusión de la incertidumbre de la ejecución del control. - Eliminar del numeral 2.1 “Ausencia de soportes frente a la ejecución de controles o baja calidad de estos” el control objeto de evaluación, por cuanto hay evidencia y esta fue aportada a la OCI.
--	--	--	--	--	--

- En lo que respecta a los riesgos de gestión se concluye:

Riesgo de Gestión – Accesibilidad. Para la presente vigencia, en la actualización del Mapa de Riesgos se armonizarán los periodos de ejecución de control con los reportes, se asignará un nuevo en aras de garantizar el reporte basado en evidencias. Se continuará reportando bajo el esquema del Proceso De Mejoramiento Continúo dejando copia de las evidencias en carpeta de drive de esta manera se evitará los enlaces rotos que limite la consulta de los soportes de la ejecución de loa controles.

Riesgo de Gestión – Oportunidad de respuesta PQRSDF. Se cuenta con evidencia de ejecución de los controles como esta previsto en el mapa de riesgos 2024. Pese a las falencias en el acceso a la información en el Sistema STRATEGOS – Modulo Riesgo, se suministró la OCI en el marco de auditorio resultado de los procedimientos de auditoria la información relacionada con Gestión de Riesgo. Por lo anterior, basado en la evidencia se solicita excluir el Riesgo y los controles del numeral 2.1 “Ausencia de soportes frente a la ejecución de controles o baja calidad de estos” .

CONCLUSION GENERAL

- **No se acepta el** contenido del Numeral 1° “Debilidades en la construcción de los riesgos de gestión vigencia 2025”, no se acepta y se requiere eliminar soportado en la evidencia de cumplimiento de los lineamientos del Proceso Mejoramiento Continúo establecidos en MC-GU-02 GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS numeral 7.1 RESPONSABILIDADES SEGÚN LAS LÍNEAS DE DEFENSA EN EL MARCO DE LA GESTIÓN DE RIESGOS, Ver tabla 1. en armonización con la estructura del Sistema de Información STRATEGOS.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 23 de 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	09
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

- Incluir una oportunidad de mejora relacionada con la unificación de la respuesta a las preguntas clave en el campo de Descripción de Riesgo” dirigida al Proceso de Mejoramiento Continuo quien acompaña y asesora técnicamente en la adopción de la Política de Administración de Riesgo, en respuesta a las orientaciones previstas en MC-GU-02 GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS - Se solicita retire el numeral 2 “Ausencia de soportes frente a la ejecución de controles o baja calidad de estos” la afirmación de desviación en la gestión de riesgos referida a la “...incertidumbre sobre la eficacia en la ejecución de los controles.” Toda vez que la Oficina de Control Interno basado en el rol de Evaluación de la Gestión del Riesgo debe concluir la sobre la sobre la pertinencia y efectividad de los controles y el nivel de madurez basado resultado no solo de procedimientos de consulta o inspección en el Sistema de Información STRATEGOS donde se identificaron inconsistencias o inexistencia de los reportes y archivos de referencia vigencia 2024; sino de revisión documental y análisis de las operaciones con los líderes y ejecutores de controles basado en evidencia. Esto le permitirá en efecto, concluir sobre las causas, de la ausencia de soportes en STRAEGOS como errores humanos en registros, cambios en las condiciones del proceso o procedimiento, entre otros; y la efectividad de los controles en relación a la capacidad de mitigar el riesgo, así como el cumplimiento de las normas relacionadas y aplicables. Lo anterior, da cuenta de la trazabilidad de las solicitudes de información y procedimientos realizados entre los responsables de ejecutar controles y el equipo auditor registrado en la tabla N 2 y N 4. - Para los demás ítems referidos en el numeral 2.1 “Ausencia de soportes frente a la ejecución de controles o baja calidad de estos” para la vigencia 2025 se ha asignado un nuevo facilitador de proceso bajo la supervisión del Líder de Proceso en aras de garantizar que reportes cualitativos y cualitativos sean cargados en el Sistema de Información STRATEGOS y que la evidencia acopiada por el responsable de ejecutar el control este completa. - Se solicita se registre una observación referida al “MONITOREO DE RIESGOS”, sustentado en que no fue posible acceder a las evidencias de los controles y planes de tratamiento, en la periodicidad prevista. En coherencia con lo anterior, se solicita se incluya como una oportunidad de mejora.

CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	NO DESVIRTUADO
Una vez analizada la respuesta dada por el proceso frente a lo observado por la Oficina de Control Interno, se considera esta no desvirtúa lo aquí expuesto por ende se ratifica como hallazgo, bajo las siguientes consideraciones: 1. Se señaló por parte del proceso que se dio cumplimiento a los lineamientos del proceso de Mejoramiento Continuo, en armonización con el sistema de información STRATEGOS, situación que no desvirtúa el hecho de que existen situaciones que deben ser corregidas en cuanto a la estructura de los riesgos, como lo dispone el Departamento Administrativo de la Función Pública en su Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, enfatizando que es responsabilidad del proceso, como primera línea de defensa, cumplir con dichos aspectos. 2. Respecto a las debilidades de los monitoreos de los controles de los riesgos reportados en la vigencia 2024, se reitera que este análisis se realizó teniendo en cuenta la información reportada en STRATEGOS, sistema de información definido por la URT, para hacer la realización de monitoreo y reportes a la gestión de los riesgos, tal como lo define la “Guía para la administración de riesgos” MC-GU-02, Versión 14, que en su numeral 9.1 “CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL MONITOREO DE RIESGOS”, señala: “(...) El monitoreo debe considerar las evidencias de los controles y planes de tratamientos tal y como fueron planificados, permitiendo así concluir objetivamente si la actividad se realizó adecuadamente y si fue eficaz. <u>El monitoreo debe realizarse en el Sistema de Información Strategos, a través del módulo de riesgos,</u>	

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	Página 24 de 24
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-34
	REPORTE DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	Proceso de “Atención a la Ciudadanía”	NÚMERO HALLAZGO	09
------------------------------	---------------------------------------	-----------------	----

en el campo de Monitoreo. Para el monitoreo, el proceso podrá asignar como responsables del reporte y cargue de evidencias de los controles y planes de tratamiento a los facilitadores de proceso u otros responsables. (...)” (Subrayado propio).

Es así como el análisis realizado por la Oficina de Control Interno se fundamentó en la información allí dispuesta, por lo que no es deber del proceso asegurar que se realice un debido y completo reporte de evidencias respecto a la ejecución de los controles adoptados para mitigar los riesgos identificados, en el repositorio definido, dado que con ello se emiten informes institucionales.

Es preciso señalar que no se considera retirar la afirmación de incertidumbre sobre la eficacia de los controles, en el entendido que “eficacia” corresponde a la capacidad de conseguir un objetivo planteado. De esta manera, no se está haciendo alusión a la efectividad o pertinencia de los controles si no únicamente a su cumplimiento, cuya debilidad se reafirma por el proceso en su respuesta donde se evidencian inconsistencias o inexistencia de documentación que respalde la ejecución total de los controles, además de la necesidad de reestructurar los riesgos existentes, ratificando el hecho de incongruencias en la estructura de los controles, situación que se considera deberá ser revisa de manera integral a efectos de tomar los correctivos pertinentes.

Por ende, se mantiene la estructura del hallazgo, y se insta a que el plan de mejoramiento a formular contemple controles asociados a la integridad y confiabilidad de la información que se produzca en los monitoreos internos a los riesgos, aunado a que haya un análisis riguroso frente al cumplimiento de las disposiciones emitidas por el DAFP frente a la construcción de los riesgos y sus controles.

SUSCRIPCIÓN			
OFICINA DE CONTROL INTERNO		PROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA	
Socializado o comunicado por		Respondido por	
Nombre(s) y Apellido(s)	Claudia Marcela Pinzón Martínez	Nombre y Apellido(s):	Magdalena Frías Cruz
Cargo y/o Rol	Jefe Oficina de Control Interno	Cargo y/o Rol:	Coordinadora Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía
Fecha	28/05/2025	Fecha:	28/05/2025