



UNIDAD
DE RESTITUCIÓN
DE TIERRAS

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE
GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS
DESPOJADAS
(UAEGRTD)**

INFORME OCI-2025-13

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

MAYO DE 2025

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 2 DE 21
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-05
	INFORME DE TRABAJO DE ASEGURAMIENTO PROCESO “ATENCIÓN AL CIUDADANO”	VERSIÓN: 8

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

DESTINATARIOS:

- Rangel Giovanni Yule Zape, Director General.
- Jaqueline Campos Rincón, Secretaria General.
- Aura Patricia Bolívar Jaime, Subdirectora General.
- María Cristina Estupiñán Díaz, Jefe Oficina de Comunicaciones.
- María Estefany Checa Narváez, Directora Territorial sede Pasto.
- Wilson Zapata, Jefe Oficina Asesora de Planeación.
- Carlos Alberto De la Ossa Hurtado, Jefe Oficina de Tecnologías de la Información.

RESPONSABLE DEL INFORME:

Claudia Marcela Pinzón Martínez, Jefe Oficina de Control Interno

EQUIPO AUDITOR:

- Mahalia Natalie García Villa, Contratista, Líder de Auditoría.
- David Andrés Gualteros Ramos, Profesional Especializado, Rol Auditor.
- Leonor Guatibonza Valderrama, Contratista, Rol de Auditora.
- Carlos Alberto Quiñones Cárdenas, Contratista, Rol Auditor.
- Andrey Sánchez Aguirre, Contratista, Rol Auditor

OBJETIVO(S):

Evaluar de forma independiente el diseño y la eficacia operativa de los controles internos implementados en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (UAEGRTD) para gestionar los riesgos asociados al Proceso de “Atención a la Ciudadanía”.

ALCANCE:

El alcance establecido para la realización de este trabajo comprende la evaluación de los controles internos relacionados con el objetivo propuesto, incluyendo lo relacionado con:

- Formulación de los lineamientos, metodologías y planes para la Atención a la Ciudadanía.
- Gestión, trasladado y seguimiento a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas, de acuerdo con los términos establecidos en la normatividad vigente, a través de los diferentes canales de atención.
- Aplicación de instrumentos de medición de percepción y satisfacción a la ciudadanía y partes interesadas, a través de los diferentes canales de atención.
- Seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- Evaluación del cumplimiento en la implementación de la Política de Servicio a la Ciudadanía.
- Implementación de acciones de mejora para la Atención a la Ciudadanía.

Periodo Auditado: Enero de 2022 a febrero de 2025

Nota: El establecimiento de este período no limita la facultad de la Oficina de Control Interno para pronunciarse sobre hechos previos o posteriores que, por su nivel de riesgo o materialidad, deban ser revelados.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 3 DE 21
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-05
	INFORME DE TRABAJO DE ASEGURAMIENTO PROCESO "ATENCIÓN AL CIUDADANO"	VERSIÓN: 8

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

LIMITACIÓN: El proceso auditor no presentó limitaciones, dado que abordó todas las actividades previstas dentro del programa de auditoría.

DECLARACIÓN: 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.

CRITERIOS:

NORMATIVIDAD EXTERNA:

- Ley 982 de 2005 *"Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones"*.
- Ley 1437 de 2011 *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."*
- Ley 1448 de 2011 *"Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones"*.
- 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"*.
- Ley 1755 de 2015 *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título de código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.
- 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"*
- Decreto 4801 de 2011 *"Por el cual se establece la estructura interna de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas"*.
- Decreto 1166 de 2016 *"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"*.
- Resolución 1519 de 2020 *"Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos"*.
- NTC 6047 de 2013. 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.
- NTC 5854 de 2011 - Norma Técnica Colombiana de Accesibilidad Web
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), Versión 6, diciembre 18 de 2024.
- Guía Metodológica para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés – Versión 5, noviembre de 2022.

NORMATIVIDAD INTERNA:

- Resolución 0818 de 2022 *"Por el cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la UAEGRTD y se deroga la Resolución 475 de 2023"*.
- Resolución No. 0412 de 2023, *"Por medio de la cual se ajustan y agrupan los Grupos Internos de Trabajo del Nivel Central y Territorial de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas y se determinan sus funciones"*.

- Resolución No. 543 de 2023 *"Por medio de la cual se actualiza y fortalece la articulación del Sistema de Control Interno con el Sistema Integrado de Planeación y Gestión - SIPG, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y del Índice de Desempeño Institucional y se deroga la Resolución 416 de 2021, Por medio de la cual se actualizan los componentes del Sistema Integrado de Planeación y Gestión, así mismo la demás normatividad de su misma naturaleza y jerarquía que le sea contraria"*.
- Caracterización, procedimientos, manuales, protocolos, formatos y demás documentación dispuesta en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión – STRATEGOS.

RIESGOS IDENTIFICADOS EN LA AUDITORÍA:

A continuación, se relacionan los riesgos evidenciados en el mapa de riesgos institucional, así como los identificados por el equipo auditor que fueron abordados dentro de la auditoría:

Tabla No. 1. Riesgos abordados en la auditoría	
DESCRIPCIÓN	CUBIERTO EN LA AUDITORÍA
Incluido en el Mapa de Riesgos de Corrupción	
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.	SI
Identificados en el Mapa de Riesgos de Gestión	
Posible incumplimiento de requisitos de accesibilidad, enfoque diferencial y enfoque psicosocial en la atención a la ciudadanía y grupos de valor.	SI
Posible incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSDF	SI
Identificados en el Mapa de Riesgos Fiscales y/o de Seguridad de la Información (Si aplica)	
Posible pérdida de la confidencialidad y disponibilidad de las bases de datos de registros de llamadas y de la cuenta de WhatsApp para la atención del canal chat de la URT, 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.	SI
Identificados por la Oficina de Control Interno	
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.	SI
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	SI
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.	SI
Posibilidad de afectación económica, reputacional e inicio de procesos sancionatorios o disciplinarios, por la omisión en el registro de PQRSDF debido a la inadecuada tipificación y generando desviaciones en el proceso de atención por beneficio propio o de un tercero.	SI
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.	SI
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.	SI

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 5 DE 21
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-05
	INFORME DE TRABAJO DE ASEGURAMIENTO PROCESO “ATENCIÓN AL CIUDADANO”	VERSIÓN: 8

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

DESCRIPCIÓN	CUBIERTO EN LA AUDITORÍA
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.	SI
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.	SI
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.	SI
Posibilidad de afectación reputacional por orientación inadecuada hacia la ciudadanía, debido a la falta de profesionales suficientes, idóneos y cualificados, y/o por vacíos en el conocimiento sobre la misionalidad de la Entidad.	SI
Posibilidad de afectación reputacional por ineficacia y/o inefectividad en los planes de mejoramiento asociados al proceso de atención a la ciudadanía, debido a la ausencia de controles para su monitoreo oportuno.	SI

Fuente: construcción propia del equipo auditor

RESULTADOS OBTENIDOS DEL PROCESO AUDITOR:

Previo a la documentación de las situaciones derivadas del proceso auditor se debe indicar que, en el en el marco de esta actividad, la Oficina de Control Interno consideró pertinente la ejecución de pruebas de auditoría en las Direcciones Territoriales y/u Oficinas Adscritas con que cuenta la Entidad, producto de lo cual, en el proceso de muestreo y priorización, se seleccionó y visitó las doce (12) sedes que se relacionan a continuación:

Tabla No. 2. Riesgos abordados en la auditoría

DEPENDENCIA	TIPO DE SEDE
DT Bogotá	Dirección Territorial
DT Cesar	Dirección Territorial
DT Norte de Santander	Dirección Territorial
DT Magdalena Medio, sede Bucaramanga	Dirección Territorial
DT Antioquia	Dirección Territorial
DT Meta	Dirección Territorial
DT Córdoba	Dirección Territorial
DT Apartadó	Dirección Territorial
DT Bolívar, sede Sincelejo	Oficina Adscrita
DT Bolívar, sede Cartagena	Punto de Atención
DT Valle del Cauca	Dirección Territorial
DT Valle del Cauca, sede Pereira	Oficina Adscrita

Fuente: construcción propia del equipo auditor

1. FORTALEZAS:

- Compromiso del Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía con la mejora continua, evidenciado iniciativa para atender las situaciones susceptibles de mejora y su capacidad de autogestión, considerando esto relevante, razón por la cual esta actividad debe ser de carácter permanente, a efectos de garantizar corrección o fortalecimiento de aquellos aspectos que así lo requieren.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 6 DE 21
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-05
	INFORME DE TRABAJO DE ASEGURAMIENTO PROCESO “ATENCIÓN AL CIUDADANO”	VERSIÓN: 8

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

- En la Dirección Territorial de Bogotá, Punto de atención se destaca la existencia de un espacio organizado, adecuado en espacio físico y mobiliario, y dotado con el equipo humano necesario para brindar la atención al ciudadano.
- En las Direcciones Territoriales de Córdoba, Cesar y Bolívar (Sede Cartagena), la persona encargada de recepción y atención al ciudadano es funcionaria de planta, lo que permite la continuidad y mantenimiento de las actividades propias del proceso.
- Para la gestión de las PQRSDF, se evidenció que las Direcciones Territoriales y Oficinas Adscritas visitadas en el marco de la auditoría, han implementado múltiples diversas herramientas de control diferentes a las documentadas procedimentalmente o los seguimientos realizados desde el nivel central, para lo cual es fundamental un análisis exhaustivo de buenas prácticas que puedan ser adoptadas formalmente y replicadas en toda la Entidad.
- En la oficina de Bucaramanga se destaca la implementación de diversas herramientas que permiten el seguimiento de cada canal de atención. La matriz de atención de PQRSDF, gestionada por la líder de atención al ciudadano, facilita la trazabilidad del proceso, desde la recepción de la solicitud hasta la emisión de la respuesta final. El uso compartido de estas matrices a través de OneDrive entre los distintos profesionales promueve una gestión colaborativa y en tiempo real. Además, se cuenta con un procedimiento interno detallado para la atención de cada canal, que incluye plazos específicos según el tipo de solicitud, con el objetivo de garantizar eficiencia y calidad en las respuestas. Este proceso está respaldado por múltiples niveles de revisión interna. La generación preventiva de prórrogas, la verificación manual de radicados y la trazabilidad documental mediante impresión y archivo físico refuerzan el compromiso institucional con la transparencia y la conservación de la información.
- En las Direcciones Territoriales de Antioquia y Córdoba, la utilización de Orfeo como base de asignación, complementada con una matriz de seguimiento en línea administrada por la líder de atención al ciudadano, garantiza una trazabilidad clara y actualizada de las solicitudes.

2. HALLAZGOS:

A continuación, se presenta un resumen ejecutivo de hallazgos elevados en el marco del proceso auditor, cuya información a detalle podrá ser consulta en los formatos de “Reporte de Hallazgo”, los cuales forman parte integra del presente informe:

Hallazgo N° 1:

Tabla N° 3. Resumen ejecutivo del Reporte de hallazgo frente a gestión de PQRS

TÍTULO:	Debilidades en la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) interpuestas en la entidad
SITUACIÓN EVIDENCIADA:	
En el proceso de evaluación de la gestión y trámite de 145 PQRS seleccionadas como muestra, se obtuvo los siguientes resultados:	
1. Se evidenció que en 52 casos hubo inconsistencia en la fecha de radicación de PQRS, toda vez que esta gestión se realizó con posterioridad a la fecha en que se recepcionó el documento en la Entidad. 2. En cuanto a la oportunidad en la atención se evidenció que: ▪ 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.	

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 7 DE 21
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-05
	INFORME DE TRABAJO DE ASEGURAMIENTO PROCESO “ATENCIÓN AL CIUDADANO”	VERSIÓN: 8

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

- En 8 PQRS, sobre las cuales no se observó en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO el soporte que acreditara la entrega efectiva al peticionario, la fecha de generación del radicado en el sistema superaba los términos legales para su atención.
- En 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:

3. Se identificaron 3 PQRS de la muestra, que al momento de la revisión realizada por el equipo auditor, no se observó existiera respuesta.

De otra parte, se realizó indagación durante la visita a doce (12) sedes de la Entidad para practicar pruebas de auditoría, frente a las herramientas y/o mecanismos de control con que se contaban para gestionar las PQRS, evidenciando que, aunque existen mecanismos comunes y herramientas propias para gestionar las PQRS, estos no han sido suficientes para reducir la atención extemporánea de las solicitudes. Por ello, es necesaria una articulación institucional que permita unificar estrategias y adoptar buenas prácticas que mitiguen este riesgo.

Se concluye que, las situaciones evidenciadas revelan inconsistencias en la aplicación normativa respecto al trámite de las PQRS, debilidades en la trazabilidad documental en el sistema Orfeo, y fallas en los tiempos de radicación y respuesta, que comprometen la eficacia de los controles establecidos. Si bien se reconoce el esfuerzo del proceso por implementar mejoras, estas no han sido suficientes ni sistematizadas, por lo que se reitera la necesidad de adoptar lineamientos claros, fortalecer los controles, documentar adecuadamente la gestión realizada, y estructurar un plan de mejoramiento que aborde de forma independiente las causas identificadas en cada caso. Las recomendaciones formuladas por la Oficina deben considerarse como insumos técnicos para la mejora continua, y su implementación queda a discreción del proceso responsable.

CRITERIOS ASOCIADOS:	▪ Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” ▪ Artículos 14, 30 y 31 de la 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 20 de la 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”. ▪ Artículos 4.2.5 y 4.2.6 del 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) ▪ Actividades 3, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 y 27 del Procedimiento “Atención a PQRS”, Código AC-PR-01, Versión 12.
RIESGOS ASOCIADOS:	▪ Posible incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRS. ▪ 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 PQRS. ▪ 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.
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

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 8 DE 21
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-05
	INFORME DE TRABAJO DE ASEGURAMIENTO PROCESO “ATENCIÓN AL CIUDADANO”	VERSIÓN: 8

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

	cumplimiento normativo, uso adecuado de ORFEO y aplicación uniforme de los instrumentos y mecanismos de control y gestión. ad, recordando la necesidad de que las PQRSD se radiquen a través de los medios dispuestos recibidos en correos de funcionarios o colaboradores. de interiorización, para que aquellas PQRSD que se reciban en correos de funcionarios y torios para una radicación oportuna. las Direcciones Territoriales para asegurar la correcta implementación de los lineamientos amientas de gestión.
--	--

Fuente: Reporte de Hallazgo N° 1

Hallazgo N° 2:

Tabla N° 4. Resumen ejecutivo del Reporte de hallazgo frente a la gestión de quejas y/o denuncias

TÍTULO:	Debilidades en la gestión frente a la radicación, tipificación, asignación y tratamiento de las quejas y/o denuncias por conductas irregulares
SITUACIÓN EVIDENCIADA:	
En el proceso de verificación de lineamientos para la gestión de quejas o denuncias, se evidenció lo siguiente: - Ausencia de canal para interponer quejas o denuncias sobre situaciones irregulares. - Ausencia de lineamientos documentados frente a la gestión de quejas o denuncias relacionados con actos irregulares. - Debilidades en la gestión de las quejas y/o denuncias contra servidores públicos. La evaluación efectuada evidenció que la Unidad de Restitución de Tierras no cuenta con un canal específico ni lineamientos documentados para la recepción y gestión de quejas o denuncias por situaciones irregulares, en contravía de buenas prácticas y normativas vigentes. Aunque existen mecanismos generales de atención, no se ha diferenciado el trámite de denuncias contra funcionarios, lo que ha generado fallas en la tipificación, confidencialidad y asignación de estos casos. Se identificaron inconsistencias en la clasificación documental en el sistema Orfeo, falta de protección de datos sensibles y ausencia de uniformidad en los procesos, lo que pone en riesgo la transparencia, el debido proceso y la confiabilidad de la información. Se concluye que es necesario establecer lineamientos claros, controles de clasificación y reserva, y canales adecuados para garantizar una gestión efectiva y segura de las quejas y denuncias.	
CIRTERIOS ASOCIADOS:	- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 <i>“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”</i>. - Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 <i>“Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”</i> - Artículo 22 de la Ley 1755 de 2015 <i>“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”</i>. - Artículos 86, 87, 115 y 211 de la Ley 1952 de 2019 <i>“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”</i> - Artículo 19 del Decreto 4801 De 2011 <i>“Por el cual se establece la estructura interna de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas”</i>
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.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 9 DE 21
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-05
	INFORME DE TRABAJO DE ASEGURAMIENTO PROCESO “ATENCIÓN AL CIUDADANO”	VERSIÓN: 8

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

	- Posibilidad de afectación económica, reputacional e inicio de procesos sancionatorios o disciplinarios, por la omisión en el registro de PQRSO 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 PQRSO.
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 involucren en esta gestión, buscando dar claridad de la diferenciación de las diferentes tipologías de PQRSO. - Generar un trabajo conjunto con la 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.

Fuente: Reporte de Hallazgo N° 2

Hallazgo N° 3:

Tabla N° 5. Resumen ejecutivo del Reporte de hallazgo relacionado con la gestión de peticiones de entes de control

TÍTULO:	<i>Incumplimiento en la atención oportuna de solicitudes de organismos de control y/o vigilancia y falta de control en el proceso de radicación</i>
SITUACIÓN EVIDENCIADA:	
En el marco de la evaluación de la gestión de PQRSO, se realizó el análisis de las herramientas y estructura establecida para dar respuesta a los Organismos de Control y/o Vigilancia por parte de la Unidad de Restitución de Tierras, mediante verificación aleatoria de una muestra de (24) peticiones interpuestas en la Entidad por Órganos de Control, evidenciando las siguientes situaciones: - Extemporaneidad en la atención de requerimientos provenientes de entes de control - Para 15 requerimientos se observó hubo extemporaneidad en la atención de requerimientos. - Frente a 7 requerimientos 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. - En 9 requerimientos 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 - Ausencia de lineamientos documentados para la atención de requerimientos provenientes de entes de control y/o vigilancia. - Ausencia de registro (radicación) de requerimientos de Entes de Control en el Sistema de Gestión Documental – Orfeo. Al respecto se considera relevante la falta de lineamientos documentados para la atención de estos requerimientos, lo cual afecta la oportunidad y eficacia de la gestión y expone a la Entidad a riesgos administrativos. Se concluye que 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 y se reitera la sugerencia de documentar lineamientos (instructivo, procedimiento, manual) en articulación con los diferentes actores que se ven inmersos en esta gestión.	

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 10 DE 21
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-05
	INFORME DE TRABAJO DE ASEGURAMIENTO PROCESO “ATENCIÓN AL CIUDADANO”	VERSIÓN: 8

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

CRITERIOS ASOCIADOS:	▪ Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 <i>“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”</i> ▪ Artículos 14 y 39 de la Ley 1437 de 2011 <i>“Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”</i> ▪ Artículos 30 y 31 de la Ley 1755 de 2015 <i>“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”</i> ▪ Artículo 20 de la Ley 2052 de 2020 <i>“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”</i>. ▪ Artículos 4.2.5 y 4.2.6 del Acuerdo No. 001 del 2024 <i>“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.”</i> - Archivo General de la Nación (AGN).
RIESGOS ASOCIADOS:	▪ Posible incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSD. ▪ 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 PQRSD. ▪ 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.
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.

Fuente: Reporte de Hallazgo N° 3

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 11 DE 21
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-05
	INFORME DE TRABAJO DE ASEGURAMIENTO PROCESO “ATENCIÓN AL CIUDADANO”	VERSIÓN: 8

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

Hallazgo N° 4:

Tabla N° 6. Resumen ejecutivo del Reporte de hallazgo relacionado con la operatividad del Sistema de Turno

TÍTULO:	Inoperatividad del Sistema de turno para la atención de la ciudadanía
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. Como resultado de la verificación realizada por la Oficina de Control Interno a la operatividad del Sistema de turno para la atención de la ciudadanía, se presentaron las siguientes observaciones: - 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. - Con la adquisición del sistema de turnos se incluían los dispositivos de calificación de la atención, operados a través de una Tablet, frente a lo cual 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 el diligenciamiento del Aplicativo “FORMS de Microsoft 365” o la aplicación del el Formato “Listado de atención-mecanismo alterno puntos de atención”, como herramienta alterna adoptado en el mes de abril de 2025, el cual se evidenció era aplicado en cinco (5) sedes. - En el proceso de revisión del Contrato Interadministrativo No. 2223 de 2024 suscrito entre la UAEGRTD y la Corporación Colombia Digital, se evidenció que en el tercer informe de supervisión correspondiente al periodo 23 de julio al 23 de septiembre de 2024, el cual contemplaba el anexo denominado: “Informe puesta en servicio, Instalación sistema de turno”, se identificaron debilidades durante el recibo de los elementos que integran el sistema de turnos, asociadas a 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, aunado a problemas técnicos y de calidad en los elementos de los sistemas. De lo anterior llama la atención del equipo auditor que se haya autorizado la procedencia del pago de lo estipulado en el contrato, aun cuando se evidenciaron debilidades o deficiencias en el proceso de entrega de los elementos asociados al sistema de turno que se presentaron con posterioridad a la fecha del acta de recibido a satisfacción.	
CRITERIOS ASOCIADOS:	- Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” - Artículos 9 y 15 de la 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.” - Contrato Interadministrativo No. 2223 de 2024 suscrito entre la UAEGRTD y la Corporación Colombia Digital. - Actividad 3 del Procedimiento AC-PR-02 “Identificar y Clasificar las Solicitudes de la Ciudadanía” - Protocolo para la Atención Presencial - Código: AC-PT-08. - Instructivo Manejo del Sistema de Turnos - Código: AC-IN-03.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 12 DE 21
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-05
	INFORME DE TRABAJO DE ASEGURAMIENTO PROCESO “ATENCIÓN AL CIUDADANO”	VERSIÓN: 8

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

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.
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.

Fuente: Reporte de Hallazgo N° 4

Hallazgo N° 5:

Tabla N° 7. Resumen ejecutivo del Reporte de hallazgo relacionado con cumplimiento de la NTC 6047

TÍTULO:	<i>Incumplimiento de los lineamientos establecidos en la Norma Técnica Colombiana de Accesibilidad (NTC6047), en aspectos relacionados con atención al ciudadano</i>
SITUACIÓN EVIDENCIADA:	
Dentro de la priorización 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 “<i>Guía de Arrendamiento</i>” (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 “<i>ajustes razonables</i>” para promover entornos seguros, accesibles y eficientes a la ciudadanía. Como resultado del ejercicio auditor se evidenciaron situaciones que no se ajustan a lo dispuesto en la NTC 6047 de 2013, frente a lo cual se concluye existe la necesidad de implementar acciones correctivas dentro de los denominados ajustes razonables, considerando criterios de priorización, razonabilidad y disponibilidad de recursos, 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: “<i>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.</i>”. Nota: Ver anexo al reporte de hallazgo N° 5 para mayor detalle de las situaciones identificadas.	

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 13 DE 21
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-05
	INFORME DE TRABAJO DE ASEGURAMIENTO PROCESO “ATENCIÓN AL CIUDADANO”	VERSIÓN: 8

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

CRITERIOS ASOCIADOS:	- Artículos 5 y 14 de la Ley 1618 de 2013 <i>"Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad"</i>. - Artículo 2.1.1.2.2.3. del Decreto 1081 de 2015. <i>"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República"</i>. - Artículo 14 del Decreto 103 de 2015. <i>"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"</i>. - Norma Técnica Colombiana 6047 de 2013 <i>"ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO. ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, REQUISITOS"</i> - Guía de Arrendamiento (GL-GU-01), Versión 3.
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.
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.

Fuente: Reporte de Hallazgo N° 5

Hallazgo N° 6:

Tabla N° 8. Resumen ejecutivo del Reporte de hallazgo relacionado con el Buzón de Sugerencias

TÍTULO:	Deficiencias en la aplicación de las disposiciones asociadas al buzón de sugerencias
SITUACIÓN EVIDENCIADA:	
Se evidenció que la URT adoptó el Instructivo <i>"Administración del Buzón de Sugerencias"</i> (AC-IN-02), vigente hasta abril de 2025, sin embargo, el formato asociado para la recepción de sugerencias (AC-FO-05) no estuvo en uso desde abril de 2022, y solo hasta abril de 2025 se implementó un nuevo formato (AC-FO-10), lo que implicó un periodo de casi tres años sin un formato vigente para tramitar PQRSD por este canal. De otra parte, durante las visitas de auditoría realizadas a las 12 sedes, se identificó que: - En siete (7) de ellas (58%), no existía el buzón institucional. - 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 (llaves no disponibles o chapas averiadas) - 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 accesible o visible para toda la ciudadanía. Finalmente, se observó que la versión 7 del instructivo, aprobada en abril de 2025, eliminó su vínculo con el procedimiento de acciones correctivas, lo que podría limitar el aprovechamiento de las sugerencias ciudadanas para la mejora institucional.	

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 14 DE 21
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-05
	INFORME DE TRABAJO DE ASEGURAMIENTO PROCESO “ATENCIÓN AL CIUDADANO”	VERSIÓN: 8

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

CRITERIOS ASOCIADOS:	- Artículo 23 de la Constitución Política de 1991 - Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 <i>"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."</i> - Artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 <i>"Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"</i> - Artículo 2.1.1.2.2.3. del Decreto 1081 de 2015. <i>Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República</i> - Instructivo de administración del buzón de sugerencias - Código AC-IN-02, Versión 6
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.
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.

Fuente: Reporte de Hallazgo N° 6

Hallazgo N° 7:

Tabla N°9. Resumen ejecutivo del Reporte de hallazgo relacionado con la Carta de trato digno

TÍTULO:	<i>Incumplimiento en aspectos relacionados con disposición, accesibilidad y publicación de la versión vigente de la carta de trato digno</i>
SITUACIÓN EVIDENCIADA:	
En el proceso de verificación del cumplimiento de la disponibilidad, accesibilidad y publicación del documento de carta de trato digno en las sedes de la Entidad visitadas, se observaron situaciones susceptibles de mejora en aspectos relacionados con: - Ausencia de la carta de trato digno publicada en la cartelera informativa en dos (2) Direcciones Territoriales - En tres (3) sedes se observó limitaciones de accesibilidad y consulta de la Carta de Trato Digno para los usuarios. - En dos (2) sedes se evidenció inconsistencias en la versión del documento de Carta de Trato Digno publicada. - Información desactualizada en cuanto a puntos de atención de la URT. Frente a los hechos observados se considera existe la necesidad de fortalecer controles que aseguren el cumplimiento de contar con la Carta de Trato Digno visible, actualizada y accesible para todos los usuarios. Este documento debe además comunicar de manera clara los canales disponibles para su ejercicio y protección y realizar seguimiento a la adecuada gestión de esta actividad.	

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 15 DE 21
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-05
	INFORME DE TRABAJO DE ASEGURAMIENTO PROCESO "ATENCIÓN AL CIUDADANO"	VERSIÓN: 8

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

CIRTERIOS ASOCIADOS:	- Artículos 7 y 8 de la Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". - Artículo 3 de la 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". - 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". - Documento AC-ES-01 "Carta de trato digno", versión 7
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.
RECOMENDACIONES	- Documentar controles a través de procedimientos o instructivos que propendan por garantizar exista claridad y especificidad de las diferentes actividades que deben ejecutarse pro 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.

Fuente: Reporte de Hallazgo N° 7

Hallazgo N° 8:

Tabla N° 10. Resumen ejecutivo del Reporte de hallazgo relacionado con indicadores del plan de acción

TÍTULO:	Debilidades en el diseño y reporte de avances de los indicadores del Plan de Acción Institucional e incumplimiento de las metas propuestas
SITUACIÓN EVIDENCIADA:	
Producto de la evaluación del diseño y grado de cumplimiento de los indicadores del plan de acción asociados al proceso, se observó lo siguiente: - Incongruencia o insuficiencia de información en los reportes de avances realizados en el sistema STRATEGOS frente al indicador AC-1-2024 "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." - Incumplimiento de metas asociadas al indicador AC-2 "Oportunidad en la gestión de la respuesta a PQRSDF". La evaluación de los indicadores del plan de acción evidenció inconsistencias en el reporte y calidad de los datos del indicador AC-1-2024 sobre satisfacción ciudadana, con discrepancias entre los porcentajes reportados en STRATEGOS y los soportes adjuntos, además de falta de claridad en los datos aportados por las Direcciones Territoriales. Aunque se impartieron instrucciones para el diligenciamiento adecuado, persiste el desconocimiento o inaplicabilidad de las herramientas que son fuente de información para la medición del indicador. Asimismo, el indicador AC-2 sobre oportunidad en la respuesta a PQRSDF no alcanzó la meta en cuatro (4) meses de 2024 y presentó un descenso significativo en los primeros meses de 2025 (enero y febrero), lo que afecta la gestión institucional. Se identificaron 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 participe a todos los actores involucrados y coordinando con los responsables para garantizar la calidad de la información y el cumplimiento de los indicadores.	
CIRTERIOS ASOCIADOS:	Artículo 2.2.21.5.5 del Decreto 1083 de 2015 "Políticas de control interno diseñadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública".

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 16 DE 21
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-05
	INFORME DE TRABAJO DE ASEGURAMIENTO PROCESO “ATENCIÓN AL CIUDADANO”	VERSIÓN: 8

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

	Guía para la construcción y análisis de Indicadores de Gestión, Versión 4 de mayo 2018, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
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.
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.

Fuente: Reporte de Hallazgo N° 8

Hallazgo N° 9:

Tabla N° 11. Resumen ejecutivo del Reporte de hallazgo relacionado con la gestión de riesgos del proceso

TÍTULO:	Debilidades en el diseño de los riesgos, la identificación de controles y los monitoreos realizados por el proceso como primera línea de defensa.
SITUACIÓN EVIDENCIADA:	
En la verificación realizada por la Oficina de Control Interno frente al diseño de los riesgos, la identificación de controles y los monitoreos realizados y reportados en STRATEGOS por parte del proceso como primera línea de defensa, se presentaron las siguientes observaciones: - Debilidades en la construcción de los riesgos de gestión vigencia 2025, en virtud de lo dispuesto en la Guía para la Administración de Riesgos y el Diseño de Controles en entidades públicas del DAFP. - Debilidades en los monitoreos reportados en el sistema de información STRATEGOS sobre la ejecución de los controles de los riesgos establecidos en la vigencia 2024, por ausencia de soportes frente a su cumplimiento, baja calidad o imposibilidad de acceder a estos.	
CRITERIOS ASOCIADOS:	- Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, Versión 6, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública. - Documento MC-GU-02 “Guía para la administración de riesgos”, Versión 14.
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.
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.
--	--

Fuente: Reporte de Hallazgo N° 9

3. OPORTUNIDADES DE MEJORA:

A continuación se relacionan aquellas situaciones que por su condición, se pueden considerar como situaciones susceptibles de mejora:

3.1. Fortalecimiento en la identificación de activos de información del proceso para mitigación de riesgos asociados.

Al inspeccionar la Matriz de Activos de Información publicada en la Intranet Institucional, se pudo observar que el proceso de “Atención al Ciudadano” identificó y documentó trece (13) activos del tipo “datos e información”. No obstante, no se evidenció que el proceso haya identificado otra tipología de activos de información, frente a lo cual durante las visitas de auditoría realizadas se observaron los siguientes:

Tabla N° 12. Otras tipologías de activos de información identificadas por la OCI

Tipo de activo de información	Activo de información
Hardware o Infraestructura	Sistema de Turnos compuesto por: Atril dispensador de turnos, televisor visualizador de turnos, TV BOX PLAYER visualizador de turnos, dispositivo calificador de atención y servidor del sistema de turnos, los cuales están descritos en el contrato del sistema de turnos y soportan actividades de la atención presencial de los ciudadanos.
Servicios de TI	Subsitio de atención al ciudadano en el Portal Web Institucional, canal del correo electrónico y servicios de almacenamiento de información OneDrive y SharePoint.
Software o aplicaciones informáticas	Sistema de Gestión Documental Orfeo
Equipos Auxiliares	Buzón de sugerencias en calidad de mobiliario auxiliar o contenedor de datos físicos, los cuales son susceptibles de definición y aplicación de controles de acceso para proteger su contenido.

Fuente: Elaboración propia

Lo anterior teniendo en cuenta que la Guía para Administración de Riesgos emitida por el DAFP, señala que “el primer paso para la identificación de dichos riesgos es el reconocimiento de los activos de información asociados a cada proceso”, los cuales se fundamentan en la posible afectación de confidencialidad, integridad y disponibilidad, razón por la cual, una completa determinación de activos de información permite identificar y prever controles para mitigar riesgos asociados a la seguridad de la información.

3.2. Implementación del protocolo de atención por medio del canal WhatsApp

El paso dos (2) del protocolo de atención por medio del canal WhatsApp, establecido en el documento AC-PT-06 “PROTOCOLO ATENCIÓN CHAT” define que, durante la interacción con el ciudadano, el sistema debe generar una contestación automática al recibir la comunicación inicial por parte del ciudadano.

Al realizar una solicitud anónima por medio del canal de WhatsApp +57*****504 el día 10 de mayo de 2025, se pudo evidenciar que el mensaje de contestación automático no estaba operando, por lo cual se recomienda revisar y ajustar la configuración para garantizar su correcto funcionamiento de la generación del mensaje de contestación automática.

4. SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO:

Una vez verificados los Planes de Mejoramiento a cargo del Proceso de Atención a la Ciudadanía, que registraban en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión - STRATEGOS, se evidenció la existencia de diez (10) planes en estado “Cerrados No efectivos” y tres (3) planes en estado “Abiertos”.

4.1. Planes de Mejoramiento En estado “Cerrado No Efectivo”

Al respecto, se solicitó a la Oficina de Planeación informar si frente a los planes en estado “Cerrados No efectivos” hubo reformulación y en qué estado se encontraban estos nuevos planes, obteniendo como respuesta lo siguiente:

Tabla N° 13. Estado de planes de mejoramiento a cargo del proceso de Atención a la Ciudadanía

NÚMERO PLAN	FECHA REPORTE	FECHA CIERRE	NUEVO PM	ESTADO
320	17/08/2018	16/07/2019	1166	Abierto
321	17/08/2018	31/07/2019	1166	Abierto
322	17/08/2018	27/12/2019	No se ha reformulado "Evaluar con el proceso si se han implementados acciones"	N/A
323	17/08/2018	27/12/2019	No se ha reformulado "Evaluar con el proceso si se han implementados acciones"	N/A
357	21/09/2018	27/12/2019	No se ha reformulado "Evaluar con el proceso si se han implementados acciones"	N/A
472	11/12/2018	27/12/2019	1166	Abierto
737	28/02/2020	12/08/2021	1026	Cerrado-efectivo
738	28/02/2020	31/12/2021	No se ha reformulado "Evaluar con el proceso si se han implementados acciones"	N/A
920	29/09/2021	13/06/2022	1166	Abierto
977	25/02/2022	29/12/2023	1181	Abierto

Fuente: Información proporcionada por la Oficina de Planeación

De lo anterior se obtuvo que de los once (11) planes en estado “Cerrado no efectivo”, seis (6) fueron reformulados, de los cuales uno (1) de ellos registra en estado “Cerrado efectivo”, y frente a los cuatro (4) restantes se informó no se habían reformulado, por ende se debía concluir permanecían en dicho estado.

Al respecto, se elevó consulta al Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía- GGASC con el fin de validar, complementar y/o aclarar esta información, obteniendo como respuesta:

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 19 DE 21
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-05
	INFORME DE TRABAJO DE ASEGURAMIENTO PROCESO “ATENCIÓN AL CIUDADANO”	VERSIÓN: 8

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

Tabla N° 14. Estado de planes de mejoramiento según GGASC

No. Plan	Descripción	Nuevo PM según OAP	Nuevo PM según GGAC	Soporte
322	AU-AC-18-1-H3. Falta de oportunidad en la atención especial, preferente y ordenada al ciudadano por fallas en la herramienta de Turnos – Digiturno-	No se ha reformulado "Evaluar con el proceso si se han implementados acciones"	No aplica	"Acciones: 1. Contrato Sistema de Turnos vigencia 2024 2. Prueba de instrumento, LISTADO DE ATENCION – MACANISMO (sic) ALTERNO PUNTOS DE ATENCION (Sera codificado una vez se actualice el AC-IN-03 MANEJO DEL SISTEMA DE TURNOS incluido en el Plan de Trabajo SIPG 2025) "
323	AU-AC-18-1-H4. Las PQRS relacionadas con los expedientes de restitución- ID incumplen los lineamientos de gestión documental.	No se ha reformulado "Evaluar con el proceso si se han implementados acciones"	1181	"1. Acta de reunión – Realizar mesa de trabajo para la validación técnica de lo previsto en el Plan de Mejoramiento en el marco de la implementación de la Política de Atención y Servicios a la Ciudadanía en la URT, con la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de control Interno, 2. Reporte STRATEGOS – Modulo Mejora"
357	AU-AC-18-1-O4. Formulación de riesgos de corrupción y diseño de controles presenta falencias metodológicas.	No se ha reformulado "Evaluar con el proceso si se han implementados acciones" N/A	No aplica	"Anualmente, la Oficina Asesora de Planeación convoca mesas de trabajo para la actualización de los Mapas de Riesgos de los Proceso (solicitar a OAP evidencia), así las cosas, la versión del Mapa de Riesgos fue actualizada y esta se encuentra en STRATEGOS. Mesa de Trabajo 25 de marzo 2025, allí se presentó a las oficinas asesoras el resultado del análisis de causas y acciones complementarias que deben ser adoptadas por la materialización del riesgo "Inoportunidad de respuesta a las PQRSDF". En abril, en como (sic) acuerdo con la Oficina Asesora de Planeación se adelantó el reporte I trimestre 2025 y con los resultados de auditoría interna se realizaría el cierre con la Oficina de Control Interno para aprobar modificación. "
738	Incumplimiento de los lineamientos, políticas y procedimientos relacionados con la identificación, clasificación, atención y custodia de las solicitudes de los ciudadanos A. Falta de oportunidad en la atención especial, preferente y ordenada al ciudadano por fallas en la herramienta de turnos DIGITURNO. B. Las PQRS relacionadas con los expedientes de restitución – ID incumplen con los lineamientos de gestión documental.	No se ha reformulado "Evaluar con el proceso si se han implementados acciones"	1181 archivo PQRSDF Sistema de Turnos	"El PM 1181 fue formulado en marzo 2025, cargado en abril y se encuentra en ejecución con un porcentaje de avance del 11%"

Fuente: Interacción del auditor con Strategos

Una vez revisada la respuesta brindada por el proceso, se evidenció que, con respecto a los planes 322 y 357 no hubo reformulación del plan de mejoramiento, frente a lo cual se manifestó que se realizaron acciones en busca de su subsanación o corrección, no obstante, es preciso señalar lo siguiente:

Plan 322: Se indicó que se suscribió contrato para el sistema de turnos en 2024, y se inició con la prueba del instrumento “LISTADO DE ATENCION – MECANISMO ALTERNO PUNTOS DE ATENCION”, frente a lo cual es preciso indicar que la Oficina de Control Interno evidenció desviaciones asociadas a la implementación del sistema de turnos (reporte de hallazgo N° 4).

Plan 357: Se señala por parte del proceso que anualmente se actualiza el mapa de riesgos y para la vigencia 2025 se adelantó el monitoreo y reporte de la gestión correspondiente al primer cuatrimestre. Al respecto se debe indicar que la Oficina de Control Interno, en su reporte de hallazgo N° 9, señaló debilidades asociadas al diseño de los riesgos del proceso, así como desviaciones frente a los monitoreos realizados como primera línea de defensa.

Dado lo expuesto, se sugiere que el plan de mejoramiento que se suscriba frente los reportes de hallazgos citados (N° 4 y 9), éste se haga extensivo y modifique lo dispuesto en los planes 322 y 357 a efectos de que estos propendan por ser superados.

4.2. Planes de Mejoramiento en estado “Abierto”

Frente a los planes que al inicio del proceso auditor se encontraban en ejecución, se evidenció lo siguiente:

Tabla No. 15 Relación Planes de Mejoramiento Abiertos

Número plan	Fecha reporte	Fecha cierre	Descripción	Cantidad de Actividades
1166	17/09/2024	31/12/2025	Informe Evaluación por Dependencias 20230326: Materialización del riesgo: “Posible incumplimiento de los términos de ley en la respuesta de PQRSD” Informe de ley IL-06-24 realizado por la Oficina de Control Interno.	23
1180	9/03/2025	05/09/2025	IS-07-24-H1 La evaluación de los resultados de la experiencia de servicio y la percepción de la ciudadanía, y las acciones de mejora como aporte al cumplimiento del Objetivo Estratégico 2 del PEI 2023-2026, no se ejecutaron durante la vigencia evaluada, ni se encuentran planificadas para el 2024	5
1181	01/04/2025	31/12/2025	“AU-AC-21-H2 El porcentaje de completitud de los expedientes físicos en lo que respecta a entrada y respuesta a las PQRS de los solicitantes el cual se encuentra en un rango del 37% al 57% generando incumplimiento de los lineamientos del Proceso Atención al Ciudadano y Gestión Documental” presentado por la Oficina de Control Interno en informe de Auditoría al Proceso Atención a la Ciudadanía vigencia 2021. El Plan de Mejoramiento N° 977 fue formalizado finalizando la vigencia 2022, siendo este cerrado como NO EFECTIVO por el equipo auditoria de la Oficina de Control Interno 2023	22

Fuente: Elaboración del equipo auditor a partir de información reportada en STRATEGOS

En cuanto al avance en la ejecución de las acciones propuestas dentro de los planes en estado “Abierto”, se evidenció lo siguiente:

Tabla No. 15 Estado de avance de acción de los planes en ejecución

N° PLAN	CANTIDAD ACCIONES	ACCIONES EJECUTAS AL 100%	ACCIONES EN TÉRMINOS	ACCIONES VENCIDAS
1166	23	5	16	2
1180	5	2	3	0
1181	22	2	20	0

Fuente: Elaboración del equipo auditor

Como conclusión general, es importante que previo a la aprobación de los avances reportados frente a cada actividad, el proceso se cerciore de la accesibilidad, integridad y completitud de dichas evidencias, además de que las mismas sean consistentes y objetivas con lo dispuesto en la acción y su respectiva meta, a efectos de garantizar su adecuada ejecución y evitar reprocesos en estas gestiones.

Se sugiere además, que exista el control de alerta al interior del proceso, que permita tomar correctivos de manera oportuna en cuanto a la ejecución de las acciones en los tiempos previstos, o en su defecto, requerir las modificaciones pertinentes de acuerdo con los lineamientos adoptados por la Entidad.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADA	PÁGINA: 21 DE 21
	PROCESO: CONTROL Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: CI-FO-05
	INFORME DE TRABAJO DE ASEGURAMIENTO PROCESO “ATENCIÓN AL CIUDADANO”	VERSIÓN: 8

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 30/04/2025

Notas:

- La naturaleza de la labor de auditoría interna ejecutada por la Oficina de Control Interno, al estar supeditada al cumplimiento del Plan Anual de Auditoría, se encuentra limitada por restricciones de tiempo y alcance, razón por la que procedimientos más detallados podrían develar asuntos no abordados en la ejecución de esta actividad.
- La evidencia recopilada para propósitos de la evaluación efectuada versa en información suministrada por los responsables de atender el proceso auditor, a través de solicitudes y consultas realizadas por la Oficina de Control Interno. Nuestro alcance no pretende corroborar la precisión de la información y su origen.
- La información detallada de los criterios se encuentra registrada en los papeles de trabajo elaborados por el auditor que practicó las pruebas, los cuales son custodiados por la Oficina de Control Interno y se encuentran disponibles para consulta de las partes interesadas, previa solicitud formal de los mismos
- Es discrecional de Entidad determinar si se acogen las recomendaciones elevadas por la Oficina de Control Interno ante las situaciones observadas, no obstante, se invita a que las mismas sean consideradas en el establecimiento de los planes de mejoramiento a que haya lugar.

--

Claudia Marcela Pinzón Martínez
Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: Nueve (9) reportes de hallazgos (formato CI-FO-34)
Elaboró: Equipo auditor
Revisó: Maicol Stiven Zipamocha Murcia, Oficina de Control Interno