

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PQRSDF.

Primer Semestre
2023

Código IL-19-23

Dirigido a: Director General, Subdirección
General, Secretaria General - Grupo de Atención
y Servicio al Ciudadano

31 JULIO 2023

Oficina de Control Interno



UNIDAD
DE RESTITUCIÓN
DE TIERRAS

FUENTE NORMATIVA

- ❖ 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.
- ❖ Ley 1437 de 2011 *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.
 - Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades.
 - Artículo 7º. Deberes de las autoridades en la atención al público.
 - Artículo 8. Deber de información al público.
 - Título II. Derecho de Petición. Capítulo I. Derecho de petición ante autoridades. Reglas generales.
- ❖ 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.
 - Artículo 20. Atención prioritaria de peticiones.
- ❖ Decreto 1081 de 2015 *"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República."*
 - Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información.
- ❖ Ley 2080 DE 2021 *"Por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011– y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción."*
 - Artículo 1. Modifíquense los numerales 1 y 9 y adiciónense los numerales 10 y 11 al artículo 5o de la Ley 1437 de 2011.

RESULTADO DEL ANÁLISIS

Como evaluador independiente, la Oficina de Control Interno en cumplimiento con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2021, el cual establece que “...La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”; presenta los resultados del seguimiento a la atención al ciudadano y gestión de las PQRSD de la Unidad durante el primer semestre 2023.

Las fuentes de información para realizar seguimiento refieren a:

- Base formato xls. con las PQRSD recibidas a la Unidad en el periodo evaluado, remitida por el Grupo de Gestión de Atención y Servicio a la Ciudadanía.
- Consulta fuentes oficiales: página web Institucional <https://www.urt.gov.co/hu/inicio>, intranet <https://intranet.urt.gov.co/>, Sistema de Información STRATEGOS.

Es por esto, que se adelanta una evaluación de cumplimiento y se precisan los resultados de los procedimientos analíticos, inspección y confirmación bajo la siguiente estructura:



1. Derechos de las personas ante las autoridades.

1.1 Presentar peticiones

Las peticiones allegadas a la Unidad por cualquier canal formal son recibidas, tramitadas y se realiza el control y seguimiento de estas, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento Atención Telefónica a PQRSD (AC-PR-01), evidenciando que su trámite en la Entidad se encuentra debidamente documentado.

El ciudadano para presentar las PQRSDf a la Unidad, cuenta con los siguientes canales de atención¹ :

- Puntos de radicación. Ventanillas de radicación en el nivel central y territorial.
- Sistema de Contacto y PQRSDf. <https://www.urt.gov.co/hu/pqrds>
- Servicios de atención en línea chat Teams (<https://www.urt.co/servicios-de-atención-en-línea>), chat WhatsApp 322 346 35 04, y Video Chat.
- Correo Electrónico: "Atención al Ciudadano" atencionalciudadano@urt.gov.co
- Atención Telefónica: Medio de comunicación directo con el que cuentan las víctimas o la ciudadanía en general y a través del cual puede formular verbalmente las -PQRSDf- por medio de la línea gratuita nacional: 01 8000 124212, línea fija en Bogotá 3770300 extensiones 1550, 1551, 1552, y 1553 y nivel central y PBX: (57-1) 4279299. Direcciones Territoriales, números telefónicos disponibles en el directorio general de la UAEGRTD <https://www.urt.gov.co/hu/directorio-general>.
- Atención Presencial: Punto de atención directa y personalizada dispuesto por la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas tanto en el nivel central como territorial, para la atención presencial y recepción de las -PQRSDf.
- Buzón de Sugerencias: Buzones ubicados en puntos de atención en el nivel central y territorial dispuestos por la Entidad, a través de los cuales las víctimas o la ciudadanía en general puede formular por escrito las — PQRSDf.

1.2 Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto:

De acuerdo con la Resolución 00818 de 2022 a continuación se presenta el procedimiento definido en la Entidad para dar respuesta oportuna y eficaz de manera oportuna:

- El Trámite Interno de las PQRSDf ante la Unidad, inicia con la recepción de la solicitud a través de cualquiera de los canales oficiales dispuestos por la Entidad, dichas solicitudes son recibidas y radicadas en el sistema de información documental DOCMA.
- Recibida una queja será escalada a la Secretaría General - Control Interno Disciplinario, para determinar las acciones a seguir conforme a la normativa vigente. Las quejas formuladas en relación con los servicios prestados por contratistas de la Entidad deben ser atendidas por el supervisor o interventor del contrato de acuerdo con las normas que se establecen en el Manual de Supervisión o el documento que haga sus veces.
- El funcionario competente será el encargado de dar respuesta dentro de los términos de Ley y en caso de que requiera para la contestación información de otras dependencias competentes, la misma debe ser suministrada por el área competente de conformidad al procedimiento de atención al ciudadano para atender el reclamo o la sugerencia.

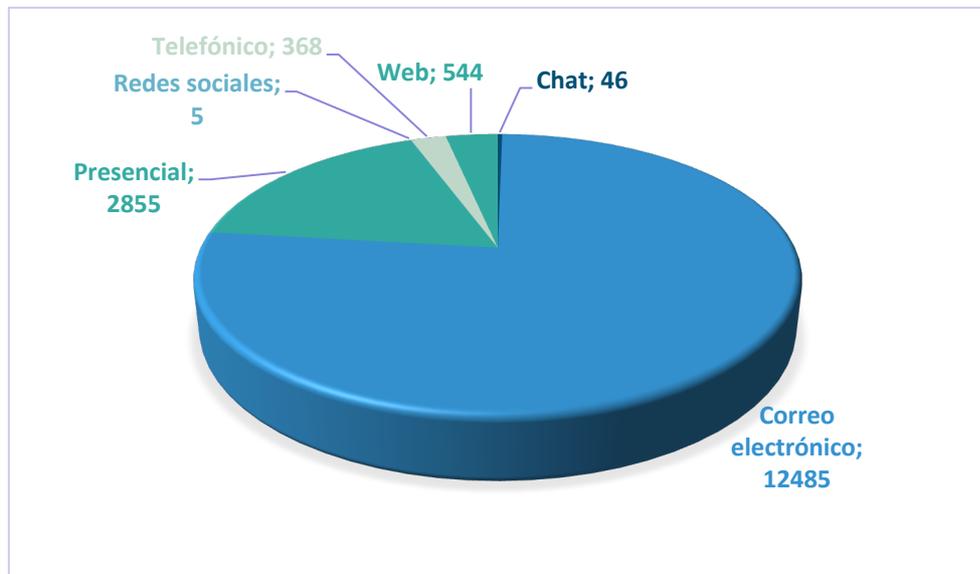
¹ Resolución 00818 del 10 de Octubre 2022

- La Secretaría General a través del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano o la dependencia que haga sus veces, conforme a su competencia y de acuerdo con lo establecido en el procedimiento definido, efectúa el seguimiento y control a las-PQRSDF- recibidas en la Unidad.

El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, como responsable de administrar el sistema de peticiones, quejas reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias, puso a disposición de la Oficina de Control Interno la base de PQRSDF en formato xls del periodo 1 enero a 30 de junio 2023, donde registraron 16.303 PQRSDF. Del 100% de las PQRSDF radicadas en la Unidad, son de competencia para responder: en un 73% nivel territorial y el 27% de nivel central.

El canal de atención más utilizado fue el correo electrónico con 12.485 PQRSDF (ver grafica 1); así mismo la tipología “*petición*” representa el 90.15% del total de PQRSDF equivalente a 14.697, ver Grafica 1 y Tabla 1.

Grafica 1. PQRSDF radicadas URT - canales de atención en el periodo 1 enero a 30 de junio 2023.



Fuente: Oficina de Control Interno. Base xls., proporcionada por el Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía

Tabla 1. PQRSDF radicadas – Tipología 1 enero a 30 de junio 2023

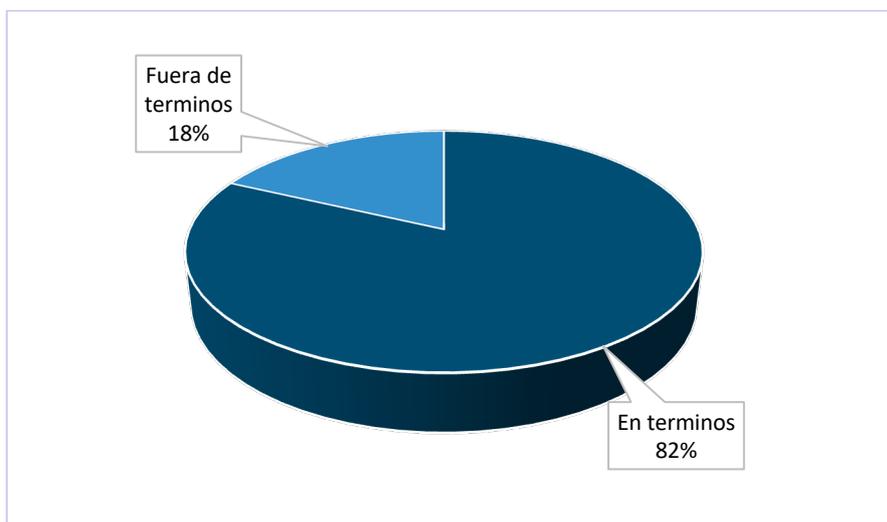
Tipología de la PQRSDF	Número de PQRSDF
DENUNCIA	15
FELICITACIÓN	3
NO PQR	2
ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS	1540
PETICION	14697
QUEJA	24

<i>Tipología de la PQRSDf</i>	<i>Número de PQRSDf</i>
RECLAMO	21
SUGERENCIA	1
Total general	16303

Fuente: Oficina de Control Interno. Base xls., porporcionada por el Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía

Una vez revisados los términos de respuesta de la base en formato xls remitida por el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, se evidenció que el periodo evaluado, se registra el 82% de Oportunidad que corresponde a 12.715 PQRSDf y la respuesta fuera de términos representó 18% equivalente a 2.789 PQRSDf evidencia que confirma la materialización del riesgo de gestión “Inoportunidad de respuesta de las PQRSDf”. en 18%. Ver gráfica 2.

Gráfica 2. Respuesta a PQRSDf del periodo 1 Enero a 30 de Junio 2023



Fuente: Base xls. Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía.

Las dependencias que apórtan al incumplimiento de los terminos establecidos en ley para generar respuesta al ciudadano, se encuentran en nivel central y territorial, así:

Tabla 2 Dependencias Nivel Central y Territorial con PQRSDf con respuesta fuera de término en el periodo 1 enero a 30 de junio 2023

<i>Dependencia</i>	<i>Número de PQRSDf</i>
Central	247
DIRECCIÓN CATASTRAL Y DE ANÁLISIS TERRITORIAL	2
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ÉTNICOS	20
DIRECCIÓN GENERAL	2
DIRECCIÓN SOCIAL	1
GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	215
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3
SECRETARÍA GENERAL	3
SUBDIRECCIÓN GENERAL	1

Código:CI-FO-10
Versión: V.3.

Clasificación de la información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 12/01/2023

<i>Dependencia</i>	Número de PQRSDf
Territorial	1520
<i>DT ANTIOQUIA</i>	11
<i>DT APARTADÓ</i>	101
<i>DT BOGOTA</i>	190
<i>DT BOLÍVAR</i>	72
<i>DT CAQUETA</i>	2
<i>DT CAUCA</i>	4
<i>DT CESAR</i>	134
<i>DT CORDOBA</i>	32
<i>DT MAGDALENA</i>	44
<i>DT MAGDALENA MEDIO</i>	12
<i>DT META</i>	324
<i>DT NORTE DE SANTANDER</i>	423
<i>DT PUTUMAYO</i>	99
<i>DT TOLIMA</i>	15
<i>DT VALLE DEL CAUCA</i>	19
<i>OFICINA BUCARAMANGA</i>	2
<i>OFICINA CAUCASIA</i>	2
<i>OFICINA CHOCÓ</i>	8
<i>OFICINA NEIVA</i>	7
<i>OFICINA PEREIRA</i>	7
<i>OFICINA SINCELEJO</i>	6
<i>OFICINA YOPAL</i>	6
Total general	1767

Tabla 3 Dependencias Nivel Central y Territorial con PQRSDf sin respuesta fuera de término en el periodo 1 enero a 30 de junio 2023

<i>Dependencia</i>	Número de PQRSDf
Central	379
<i>DIRECCIÓN CATASTRAL Y DE ANÁLISIS TERRITORIAL</i>	7
<i>DIRECCIÓN DE ASUNTOS ÉTNICOS</i>	3
<i>DIRECCIÓN GENERAL</i>	2
<i>DIRECCIÓN SOCIAL</i>	1
<i>GRUPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</i>	16
<i>GRUPO DE CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES JUDICIALES Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL</i>	347
<i>GRUPO DE GESTIÓN DE TALENTO Y DESARROLLO HUMANO</i>	1
<i>SECRETARÍA GENERAL</i>	1
<i>SUBDIRECCIÓN GENERAL</i>	1
Territorial	643
<i>DT APARTADÓ</i>	8
<i>DT BOGOTA</i>	67
<i>DT BOLÍVAR</i>	14

<i>Dependencia</i>	Número de PQRSDf
<i>DT CAUCA</i>	16
<i>DT CESAR</i>	12
<i>DT CORDOBA</i>	7
<i>DT MAGDALENA</i>	2
<i>DT META</i>	207
<i>DT NORTE DE SANTANDER</i>	133
<i>DT PUTUMAYO</i>	138
<i>DT TOLIMA</i>	17
<i>DT VALLE DEL CAUCA</i>	14
<i>OFICINA NEIVA</i>	4
<i>OFICINA PEREIRA</i>	3
<i>OFICINA YOPAL</i>	1
<i>Total general</i>	1022

El líder de Proceso Atención a la Ciudadanía, durante el I semestre 2023 ejecutó las actividades definidas en el Plan de Mejoramiento N°1026 por la materialización del riesgo de gestión “Incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSDf”. El detalle puede ser consultado en el numeral 3. Acciones para el fortalecimiento de las Política de Atención a la Ciudadanía, del presente informe.

Es de anotar, que en el informe de Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSDf del segundo semestre 2022 presentado por la Oficina de Control Interno concluyo la materialización del riesgo de gestión “Incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSDf” recomendando a la Unidad la ruta definida en la Guía para la Administración de Riesgos MCGU-02.

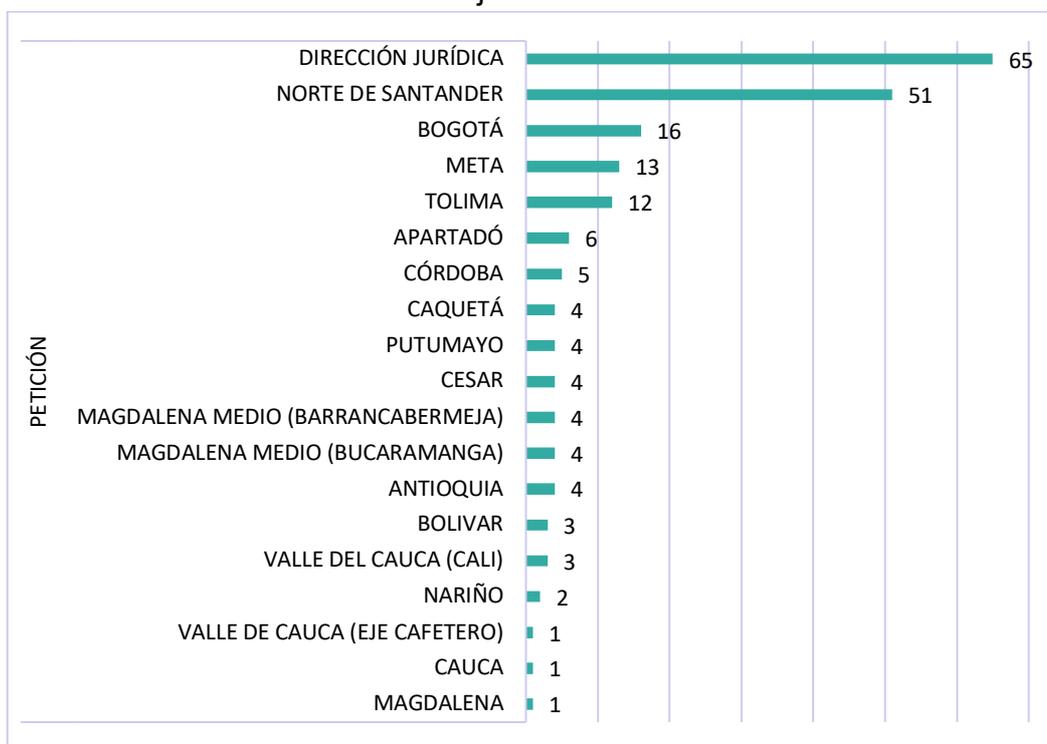
En los meses de Junio y Julio 2023, bajo el rol de asesoría y acompañamiento esta Oficina participó en mesas de trabajo con el Facilitador del Proceso Atención a la Ciudadanía, Profesional de la Oficina Asesora de Planeación para:

- Establecer los controles correctivos frente a la materialización del riesgo de gestión.
- Revisar el mapa de riesgos, en particular, las causas, riesgos y controles. o Actualizar los controles existentes.
- Estructurar el plan de contingencia, documentarlo y actualizar el mapa de riesgos
- Definir mecanismos como primera línea para determinar la efectividad de los controles adoptados.
- Revisar el contexto interno, externo y del proceso.

La Oficina de Control Interno, solicitó a la Dirección Jurídica de Restitución informe de las acciones de tutela que se han tramitado en contra de la unidad por presunta violación del derecho de petición en el periodo 1 de enero hasta el 30 de junio de 2023; informando de un total de 475 acciones de tutelas, 203 se relacionan con PQRSDf. Es de anotar, que en virtud de la Resolución 00248 de 2020 la Dirección Jurídica es competente para atender todas las acciones de tutela salvo aquellas que versen sobre: a) derechos de petición y b) solicitudes relacionadas con el RUPTA, las cuales son competencia de las Direcciones Territoriales donde se haya radicado la petición.

Teniendo en cuenta lo anterior a continuación, se presenta la distribución de la atención de las acciones de tutela relacionadas con la presunta vulneración de derecho fundamental de petición, ver grafica 3:

Grafica 3. Acciones de Tutela por presunta vulneración de derecho de petición. 1 enero a 30 de junio 2023.



Fuente: Informe **la relación de acciones de tutela cuya fuente es PQRSDF entre el periodo entre el 1º de enero al 30 de junio de 2023**. Dirección Jurídica de Restitución

Del total de tutelas atendidas, 161 cuentan con fallo a favor de la Unidad, 22 con fallo en contra, 4 requerimientos previos incidente de desacato, 14 están en trámite con auto admisorio, 1 archivada y 1 en la cual se declaró la nulidad del trámite.

La Dirección Jurídica de Restitución atendió directamente 65 acciones de tutela por presunta vulneración del derecho de petición, de las cuales 60 fueron contestaciones cuyo fallo fue a favor de esta entidad, 3 decisiones negativas, 1 archivada y en 1 se declaró la nulidad de lo actuado.

En cuanto a los fallos en contra de la Unidad, la Dirección Jurídica de Restitución realiza constante seguimiento a los casos. En procura de dicho cometido, solicita a la Dirección Territorial el envío de la radicación del escrito de informe de cumplimiento o de la impugnación, según el caso, en los términos concedidos por la ley.

1.3 Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

La Unidad, ha reglamentado y generado lineamientos para la atención a la ciudadanía en distintos canales y de manera preferente:

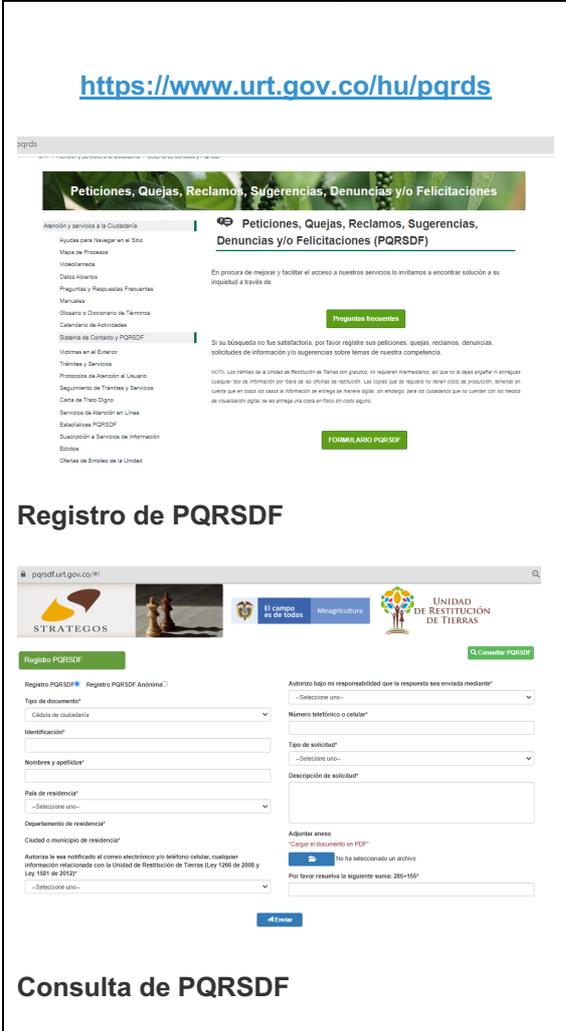
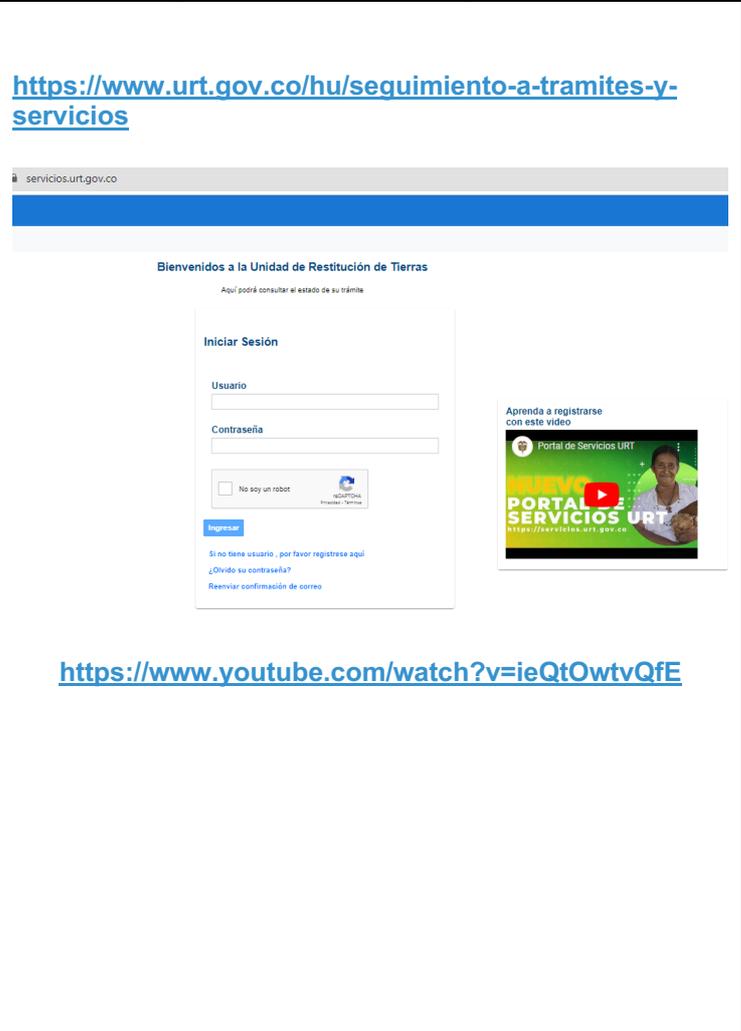
- Resolución 0818 de 2022 "*Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas y se deroga la Resolución 00538 de 2018*".
 - Artículo 23. Atención preferencial de peticiones. Se deberá dar atención especial y preferente a las -PQRSDF- presentadas por personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores o veteranos de la fuerza pública, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
 - Artículo 24. Atención prioritaria de peticiones. La Entidad deberá dar atención prioritaria a las - PQRSDF- establecidas en el artículo 20 del artículo 1755 de 2015.
- *AC-PR-01 Atención a PQRSDF*, donde se establece el procedimiento y lineamientos para la recepción, trámite, seguimiento y control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o Felicitaciones - PQRSDF - presentadas por la ciudadanía y/o grupos de interés a través de los distintos canales de atención dispuestos por la UAEGRTD.
- *AC-PT-04 Protocolo de atención a la ciudadanía* de la Unidad en el cual se define una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos, que busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y la ciudadanía. Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan.

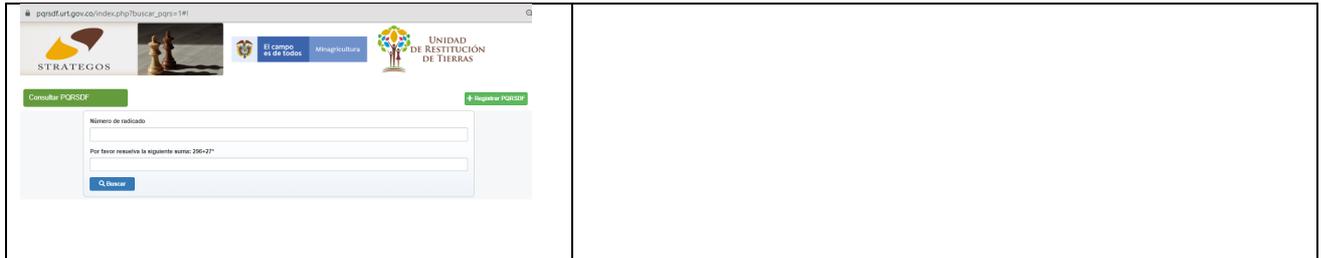
1.4 Relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la

administración pública. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.

La Unidad cuenta con medios tecnológicos para que el ciudadano y demás grupo de interés realicen la consulta del estado del trámite de restitución de tierras despojadas y demás peticiones PQRSDf, allegadas a la Unidad. Los mecanismos de autenticación digital se relacionan a continuación:

Tabla 4. Medios tecnológicos para consulta del Trámite, radicación y/o consulta estado de la PQRSDf.

Sistema Contacto y PQRSDf	Seguimiento de Tramites y servicios
<p>https://www.urt.gov.co/hu/pqrds</p>  <p>Registro de PQRSDf</p> <p>Registro PQRSDf (Registro PQRSDf Anónimo)</p> <p>Tipo de documento* Cédula de ciudadanía</p> <p>Identificación* Número telefónico o celular*</p> <p>Nombre y apellidos* Tipo de solicitud*</p> <p>País de residencia* Departamento de residencia* Ciudad o municipio de residencia*</p> <p>Adjuntar anexo: *Cargar el documento en PDF*</p> <p>Por favor resuelva la siguiente suma: 265+159*</p> <p><input type="button" value="Enviar"/></p> <p>Consulta de PQRSDf</p>	<p>https://www.urt.gov.co/hu/seguimiento-a-tramites-y-servicios</p>  <p>Bienvenidos a la Unidad de Restitución de Tierras</p> <p>Aquí podrá consultar el estado de su trámite</p> <p>Iniciar Sesión</p> <p>Usuario Contraseña</p> <p><input type="checkbox"/> No soy un robot</p> <p><input type="button" value="Ingresar"/></p> <p>Si no tiene usuario... por favor registre aquí ¿Olvidó su contraseña? Reenviar confirmación de correo</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=ieQtOwtvQfE</p> <p>Aprenda a registrarse con este video</p> <p>Portal de Servicios URT NUEVO PORTAL DE SERVICIOS URT https://servicios.urt.gov.co</p>



2. Deberes² de las autoridades en la atención al público.

2.1 Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.

La Unidad ha adoptado lineamientos para todos los servidores y colaboradores de las dependencias y Direcciones Territoriales de la UAEGRTD que por competencia funcional realizan el trámite, la atención y gestión de las PQRSDF de los ciudadanos y demás grupos a través de los diferentes canales de atención; con el propósito de garantizar los derechos y deberes, a través de escenarios de relacionamiento dialogantes, incluyentes y que construyan confianza.

A continuación, se relacionan los documentos controlados que el Proceso Atención a la Ciudadanía ha formalizado para aplicación de los servidores de la Unidad y que intervienen en la atención a la ciudadanía a través de canales presencial y virtual:

- AC-PT-03 Protocolo para la gestión de PQRSDF en los puntos de atención – UAEGRTD.
- AC-PT-04 Protocolo de atención a la ciudadanía de la UAEGRTD.
- AC-PT-05 Protocolo para el Trámite de PQRSDF por redes sociales.

2.2 Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

En el Directorio General de la Unidad, se definen los horarios de atención presencial a los ciudadanos y demás grupos; este se encuentra disponible en la página web³. Es de anotar que la Carta de Trato Digno versión 5 con fecha de actualización 7/12/2022 el Grupo de

² Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público de la Ley 1437 de 2011

³ <https://www.urt.gov.co/directorio-general>

Atención y Servicio al Ciudadano cuando se refiere a los canales de atención, en el presencial relaciona el enlace del Directorio General de la Unidad.

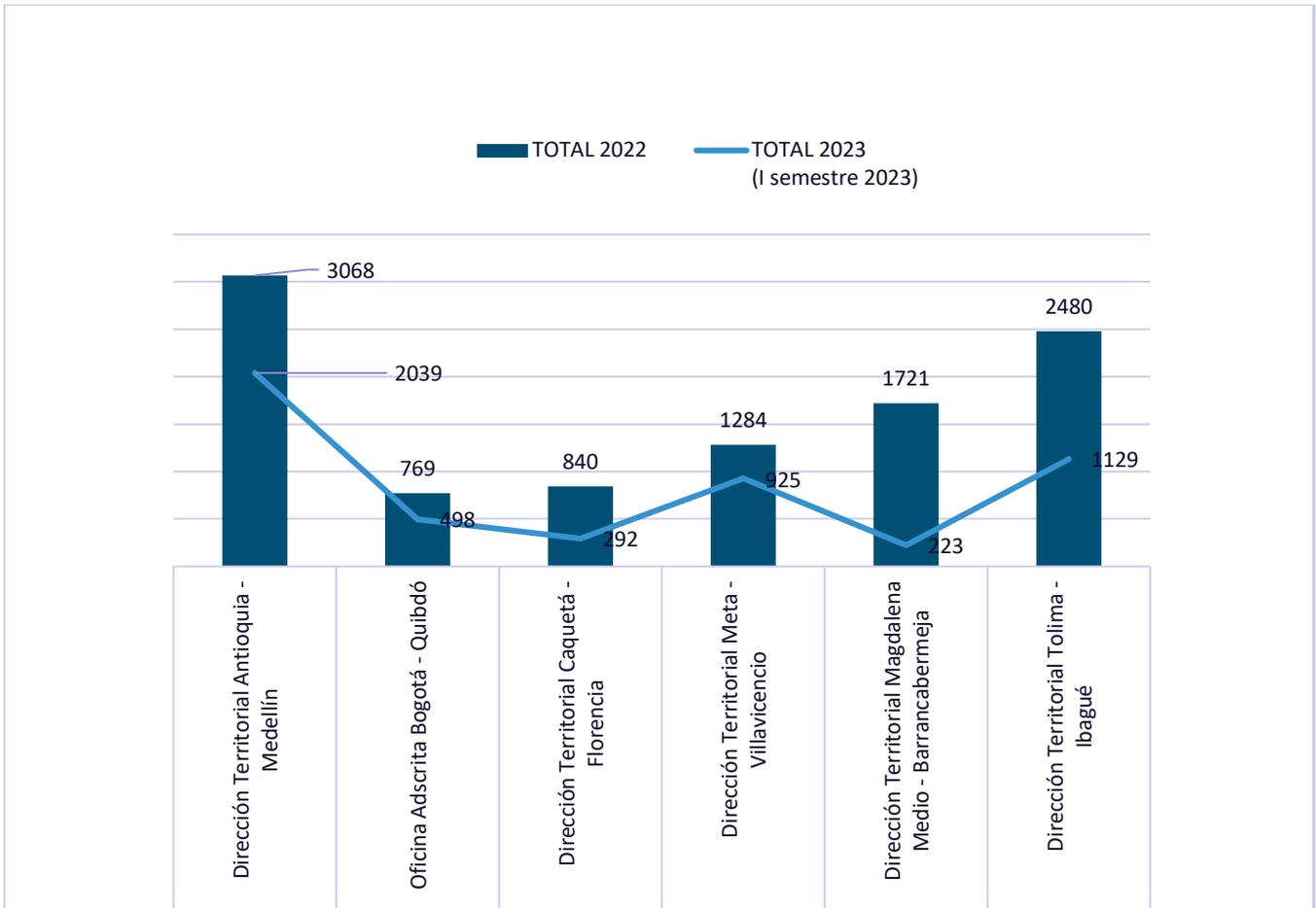
De esta manera, la Oficina de Control Interno validó que los horarios de atención en el directorio general, establece un mínimo de 40 horas para los 27 puntos de atención presencial de nivel nacional y territorial.

2.3 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.

La Unidad dispone de un Sistemas de Turno – Digiturno para la atención peticiones, quejas, denuncias o reclamos, estos se encuentran en 24 puntos de atención presencial de la Unidad de Restitución de Tierras. Para el primer semestre de la vigencia 2023 el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano reportó el registro de 7.798 turnos un 62.06% menos que la vigencia 2022, donde se evidenciaron 20.556 turnos.

En efecto, la disminución de los turnos registrados en la herramienta en el I semestre 2023, se presentó por la baja de diez (10) digiturnos el 23 de junio 2023 y se encuentran fuera de funcionamiento ocho (8) adicionales los cuales se encuentran planificados darse de baja en Octubre 2023. A continuación, se presenta un comparativo de registro de turnos de los seis (6) puntos de atención que se encuentran funcionando en la Unidad en el periodo el semestre 2022-2023 (ver Gráfico 4).

Ver Gráfico 4. Comparativo Turnos – Digiturno 2022 – 2023 (I semestre)



2.4 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.

El Proceso Atención a la Ciudadanía, como líder implementador de la Política Atención al Ciudadano, actualiza anualmente el documento AC-ES-01 Carta de Trato Digno, siendo este escenario de visibilización de los derechos de los ciudadanos y los canales para garantizar su atención.

La Carta de Trato Digno⁴ vigente de fecha 07/12/2023, se encuentra disponible y publicada en la página web⁵ de la Unidad, su contenido se lista:

⁴ <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Gu%C3%ADa+de+dise%C3%B1o+para+carta+del+trato+digno.pdf/cf2a27a3-2109-39c5-1640-912b52317173?version=1.1#:~:text=La%20E2%80%9Ccarta%20de%20trato%20digno,la%20labor%20de%20su%20entidad.>

⁵ <https://www.urt.gov.co/carta-de-trato-digno>.

- Introducción.
- Derechos de la Ciudadanía.
- Deberes de los Ciudadano.
- Canales de Atención.

2.5 Tramitar las peticiones que lleguen por canales de atención.

A través de la Resolución 00818 del 10 de octubre 2022, la Unidad reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, denuncias y/o felicitaciones (PQRSDF). En los siguientes artículos se precisa el trámite de estas y los mecanismos de seguimiento:

- Artículo 19 precisa el trámite interno a las -PQRSDF- presentadas ante la Unidad, el cual inicia con la recepción de las solicitudes a través de cualquiera de los canales oficiales dispuestos por la Entidad, y las cuales son recibidas y radicadas en el sistema de información dispuesto por la Entidad.
- Artículo 28 “...Las quejas y denuncias podrán ser presentadas por los peticionarios a través de cualquiera de los canales oficiales dispuestos por la Entidad y en todo caso, deberán ser recibidas y radicadas conforme al procedimiento determinado por atención al ciudadano a través del sistema de información...”. Recibida una queja será escalada a la Secretaría General -Oficina de Asuntos Disciplinarios, para determinar las acciones a seguir conforme a la normativa vigente en materia disciplinarios y a la investigación que se realice sobre cada caso en particular.
- Artículo 30. “... La Secretaría General a través del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano o la dependencia que haga sus veces, conforme a su competencia y de acuerdo con lo establecido en el procedimiento definido, deberá efectuar seguimiento y control a las- PQRSDF- recibidas en la Entidad...”

2.6 Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

Mediante la Resolución 00126 de 2019 artículo 4, se crea el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General de la Unidad Administrativa especial de Gestión de Restitución de Tierras. En el artículo 6 del mismo acto administrativo se asignan las funciones correspondientes a dicho grupo.

Es de anotar, que la Unidad actualizó mediante Resolución 00543 de 2023 el Sistema Integrado de Planeación y Gestión – SIPG y su articulación del Sistema de Control, en el

marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG; en el artículo 9 se definen los responsables de implementar entre otros la Política de Servicio al Ciudadano.

2.7 Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos

La Unidad mediante Resolución 00818 de 2022, en el artículo 2 define los canales oficiales para la recepción de las PQRSDf; entre ellos se encuentran el *Sistema de Contacto y PQRSDf*⁶ que permite al ciudadano formular de manera virtual sus PQRSDf así mismo efectuar la consulta del estado de esta. Es así como se formaliza la atención en *línea*⁷ *Chat – Teams* y *Chat WhatsApp* 322 346 35 04 y *Video Chat* – previa confirmación correo electrónico atencionalciudadano@urt.gov.co.

Las PQRSDf que se reciban por un medio diferente a los establecidos en el artículo 2 de la mencionada resolución deben ser remitidos al correo electrónico atencionalciudadano@urt.gov.co que administra el Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía⁸ para que éstas sean registradas en el aplicativo dispuesto por la entidad y surtan el trámite respectivo de conformidad con el procedimiento establecido por el Proceso Atención a la ciudadanía.

Los canales alternativos para el trámite y resolución de peticiones disponibles para los usuarios que no cuenten con acceso a medios tecnológicos son:

- Puntos de radicación para la radicación y recepción de comunicaciones escritas.
- Atención telefónica, como un medio de comunicación directo a través del cual se puede formular verbalmente las PQRSDf dispuestas por la Unidad, por medio de la línea gratuita nacional, línea fija en Bogotá y números disponibles para direcciones territoriales.
- Atención Presencial: punto de atención directa y personal en nivel presencial y recepción de las PQRSDf.
- Buzón de sugerencias ubicados en puntos de atención nivel central y territorial

3 Acciones para el fortalecimiento de las Política de Atención a la Ciudadanía.

El Proceso Atención a la Ciudadanía, en atención a las tres (3) observaciones presentadas por la Oficina de Control Interno en el *Informe de Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSDf, del segundo semestre 2022 con código IL-04-23*. Realizó análisis de causas, formuló

⁶ <https://pqrsdf.urt.gov.co/#!>

⁷ <https://www.urt.gov.co/hu/servicios-de-atencion-en-linea>

⁸ Resolución 00520 del 20 de Junio 2023, artículo 2. “... se ajusta el nombre de la dependencia...”

correcciones y actividades de control; estas se encuentran debidamente documentadas y en ejecución. A continuación, se presenta el porcentaje de avance. Ver tabla 5.

N° Plan	Descripción	Porcentaje de ejecución	Actividades del Plan de Mejora
1051	AC-IL-04-23-O1 Posible vulneración de los derechos de las víctimas en el exterior para realizar el trámite de restitución y protección jurídica de predios abandonados y despojados con ocasión de la violencia.	50%	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración y aprobación del acta de reunión para la definición de las acciones a tomar. - Actualizar la carta de trato digno, en lo relacionado con canales de atención de víctimas en el extranjero, previamente revisada por Subdirección en relación con los cambios de la carta de trato digno - Designar por la Coordinación un responsable para la primera revisión de los cambios o adiciones realizados en los documentos del proceso previamente a la revisión y aprobación final de la coordinación como Líder del proceso - Implementar la primera revisión de los documentos actualizados o creados en esta vigencia por la revisora jurídica y apoyo a la coordinación.
1052	CI-IL-04-23-O2 Posible incumplimiento a los principios de divulgación proactiva de la información pública, Ley 1712 de 2014.	45%	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar y actualizar los documentos vigentes: <ul style="list-style-type: none"> • Protocolo de atención al ciudadano, versión con fecha de aprobación del 30/09/2021 (AC-PT-04) • Manual de atención a la ciudadanía, versión 6 con fecha de aprobación: 30/09/2021 (AC-MA-01) - Eliminar documentos obsoletos y anulados que se encuentran publicados en la página web de la Entidad. - Realizar una mesa de trabajo entre el web máster, líderes de seguimiento a canales, revisora jurídica y apoyo a la coordinación para socializar el contenido de la sección de Atención a la ciudadanía - Elaborar una matriz de documentos del proceso que son públicos y que requieren actualización en página web o cartelera. - Verificar por cuatrimestre el cumplimiento de los estándares de la información publicada en la sección de Atención a la Ciudadanía. - Elaboración y aprobación del acta de reunión para la definición de las acciones a tomar.
1053	AC-IL-04-23-O3 Las actividades de control adoptadas para asignar los "Días de vencimiento de términos legales" a las PQRSDF en la Tipología Organismos de Organismos de Control y Otros bajo muestreo, presentan debilidades.	64 %	<ul style="list-style-type: none"> - Programar y ejecutar socializaciones en temas técnicos y legales (tiempos de respuesta de ley y prorrogas) para el tratamiento de las PQRSDF - Verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta en términos de ley y prorrogas para los diferentes tipos de PQRSDF mediante los criterios de seguimientos mensuales - Solicitar al analista de datos el top 5 de las DT y dependencias con incumplimiento en la oportunidad de respuesta a las PQRSDF - Realizar una a mesa de trabajo con los involucrados en PQRSDF de cada DT o dependencia para para realizar socializaciones con cada uno de los

N° Plan	Descripción	Porcentaje de ejecución	Actividades del Plan de Mejora
			<p>responsables con el fin de que conozcan las herramientas que el GGASC brinda para mitigar el riesgos y dar a conocer las consecuencias jurídicas de las respuesta inoportuna o extemporánea PQRSDF.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Publicar mediante correo electrónico el top 5 de las DT y dependencias con la mejor oportunidad de respuesta, como reconocimiento se otorgará una felicitación por parte del área y de la Secretaria <u>General</u> - Realizar un análisis comparativo mensual para evaluar la eficacia mediante la mejora en el % de oportunidad en la respuesta. - Elaboración y aprobación del acta de reunión para la definición de las acciones a tomar.

El lider de Proceso Atención a la Ciudadanía, durante el I semestre 2023 avanza en la ejecución de las actividades definidas en el Plan de Mejoramiento N° 1026 por la materialización del riesgo de gestión *“Incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSDF”*. A continuación, se presenta el avance detallado de cada actividad (ver Tabla 6).

N° Plan	Descripción	Porcentaje de ejecución	Observaciones Oficina de Control
1026	<p>Formular plan de mejoramiento con ocasión del cierre no efectivo correspondiente al plan de mejoramiento número 737, a la materialización del riesgo de gestión y al informe PQRSDF correspondiente al primer semestre 2022 referente al posible incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSDF. Tema contemplado en la agenda del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del 27 de octubre y ante el Comité de Gestión y Desempeño el pasado 04 de noviembre de 2022.</p>	57%	<p>Actividad. Ejecutar las actividades del plan de trabajo ((análisis de casos, cierres de pendientes fuera de términos, y socialización sobre la normatividad (ley 1755 de 2015 y normas concordantes; procedimiento ACPR-01 y resolución 00818 de 2022). Porcentaje de ejecución 100%.</p> <p>Actividad. Realizar análisis de oportunidad de respuesta a las PQRSDF para establecer la efectividad de las actividades del plan de trabajo. Porcentaje de avance 0%</p> <p>Actividad. Generar comunicado interno con los lineamientos de la Política de Atención de parte del líder de Proceso y el Grupo Atención al Ciudadano a las dependencias de nivel central (directores Técnicos, coordinadores, líderes, enlaces PQRSDF) y territorial (directores territoriales, Coordinador Jurídico, enlaces PQRSDF). Porcentaje de avance 0%</p> <p>Actividad. Adelantar estudio de creación del grupo/oficina/dirección de relacionamiento con la ciudadanía conforme a lo establecido en el artículo</p>

N° Plan	Descripción	Porcentaje de ejecución	Observaciones Oficina de Control
			17 de la Ley 2052 de 2020. Porcentaje de Ejecución 28% Actividad. Generar mecanismos de seguimiento a la recepción de comunicados internos enviados a los enlaces PQRSDF. El responsable de ejecutar la actividad, no se encuentra prestando sus servicios profesionales en la Unidad. Porcentaje de avance 33%.

Es de anotar, que, mediante acta de reunión del 22 de junio 2023, el Proceso Atención a la Ciudadanía documenta plan interno de trabajo asociado a las recomendaciones presentadas por la Oficina de Control Interno en el *Informe de Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSDF, del segundo semestre 2022* con código IL-04-23. El Plan tiene previsto la adopción de seis (6) recomendaciones donde se precisa la corrección cuando aplique y la actividad de control en el II semestre 2023.

Recomendaciones y conclusiones

Recomendaciones

1. Teniendo en cuenta que el sistema de turnos -Digiturnos actualmente presenta un funcionamiento del 25%, la Oficina de Control Interno recomienda al Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano:

Establecer un sistema de turnos alterno para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos⁹; acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para prestar atención especial y preferente, si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política¹⁰.

- Actualizar el documento que establece el procedimiento y lineamientos para la recepción, trámite, seguimiento y control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o Felicitaciones, presentadas por los grupos de interés a través de los distintos canales de atención dispuestos por la Unidad (AC-PR-01 ATENCIÓN A PQRSDF, teniendo en cuenta que el 42% de las herramientas de turnos fue dado de baja y un 33% está programado para ser dado de baja en los inventarios en Octubre 2023.
 - Incluir en la vigencia 2024, los recursos necesarios para la implementación de un sistema de turnos que garantice la atención (inclusive la atención especial y preferente) ordenada de las PQRSDF de los grupos de valor.
2. Atendiendo al principio de ajustes razonables, se recomienda realizar diagnóstico del estado de los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de los ciudadanos y grupos de interés conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047, para que en la vigencia 2024 se planifiquen y dispongan los recursos y herramientas necesarias que permitan que los escenarios de relacionamiento sean cada vez más accesibles e incluyentes.
 3. Soportado en el contenido de la Carta de Trato Digno¹¹, se recomienda generar mecanismos de comunicación proactiva los derechos que tienen los ciudadanos ante las entidades de la Administración Pública (derecho fundamental de petición, eliminación de barreras físicas, verbales, y actitudinales, servicio con enfoque diferencial, atención preferencial y prioritaria, gratuidad en el acceso a información pública, derecho a la participación en la gestión, entre otras) y a su vez, los derechos específicos que las entidades garantizan a través de su oferta misionales.

⁹ 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**

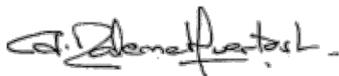
¹⁰ LEY 1437 DE 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. ARTÍCULO 5.

Derechos de las personas ante las autoridades.

¹¹ Manual Operativo MIPG - Política de servicio al ciudadano

Conclusión

- La Política de Servicio a la Ciudadanía de la Unidad, cuenta con lineamientos para avanzar en una atención oportuna y con calidad. Las acciones de mejoramiento en curso aportarán en la garantía de derechos de los ciudadanos y demás grupos de valor, así como la construcción de escenarios de confianza.
- El Proceso Atención al Ciudadano fortalece los mecanismos de seguimiento a las incidencias presentadas En el Sistema de Información STRATEGOS – Modulo de PQRSD y el Gestor Documental – DOCMA identificando los registros faltantes; y de esta manera consolidar la totalidad de las PQRSD de los ciudadanos y demás grupo de interés presentan por los canales oficiales.
- La implementación de las mejoras de los controles en la administración del sistema de Información STRATEGOS – Modulo PQRSD relacionadas los términos de respuesta, tipificación, asignación a dependencias por competencia; siendo esto es un factor que aporta a la disminución de ocurrencia de la materialización de riesgo de gestión “Inoportunidad de respuesta a las PQRSD en términos de Ley”.
- En el periodo evaluado (enero a junio de 2023) la Unidad presentó el 18% de inoportunidad de respuesta de PQRSD, equivalente a 2.789 recibidas por diferentes canales de atención. En comparación del segundo semestre vigencia 2022, donde la Unidad alcanzó un porcentaje de inoportunidad de respuesta de las PQRSD de 12.5%, hay un incremento de la inoportunidad del 5.5%. Por lo anterior, la Oficina de Control Interno hace un llamado a la Administración para que, en cumplimiento de la Resolución 00818 de 2022 -artículo 33, establezca las acciones correspondientes para solucionar la falta de atención a las -PQRSD-, en los términos de Ley, para evitar un potencial desconocimiento de los derechos de las personas, dado que esto puede derivar en sanciones en contra de la Entidad; así como en posibles repercusiones disciplinarias sobre los colaboradores responsable de su oportuna y adecuada gestión.



ANA MARLENNE HERTAS LOPEZ

Jefe Oficina de Control Interno (e)

Elaboró: Adriana Marcela Cortés Díaz, Contratista – Auditor Interno, Oficina de Control Interno.
Revisó: Yamith Lizcano, Contratista – Auditor Interno, Oficina de Control Interno.