INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD SOBRE LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

N° DE INFORME	I-2018
TIPO DE INFORME	Seguimiento
PROCESO	Servicio al Ciudadano
RESPONSABLES	Oscar Alberto Porras Murcia
EQUIPO AUDITOR	
Marisol Gutiérrez Hernández	

1. OBJETIVO GENERAL

Realizar seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD que llegan a través de los medios de atención con los que cuenta la Agencia de Renovación del Territorio - ART-, con el fin de rendir el informe semestral establecido en el Estatuto Anticorrupción y en la Circular 001 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

2.1 Evaluar el cumplimiento a lo dispuesto en la normatividad vigente y la oportunidad de respuesta a las peticiones radicadas en la ART.

2.2 Verificar el cumplimiento de las políticas de operación establecidas en el procedimiento de "Radicación, administración y seguimiento a PQRSD - Cód. PD-SC-01".

3. ALCANCE

De acuerdo con lo establecido en el Estatuto Anticorrupción, la evaluación de la gestión de las PQRDS abarca el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2017, y la evaluación de gestión de PQRDS de todas las dependencias de la entidad a partir de muestras selectivas aleatorias.

4. CRITERIOS (NORMATIVIDAD)

- Constitución Política de Colombia - Art. 23. "*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".*
- Ley 190 de 1995. Art. 53. "*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".* Art. 54º.- *Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:*
  1. *Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y*
  2. *Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública*
- Decreto 2232 de 1995. Art. 8º.- *Funciones de las dependencias de quejas y reclamos*; Art. 9º. - *Actividades del jefe.*

- *Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de la unidad de planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.*
- *Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema.*
- *Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.*

- Decreto 2623 de 2009- Sistema Nacional de Servicio al ciudadano. Art.12. Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano. *Las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.*
- Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción. Art. 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*
- Ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos: 7 - *Deberes de las Autoridades en la Atención al Público*; 8 - *Deber de Información al Público*; 9. *Prohibiciones* (Numerales 3,7 y 9).
- Decreto 2641 de 2012 "*Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011*"
- Ley 1712 de 2014. Art. 11 – literal h) *Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado.*
- Decreto 103 de 2015. Art. 52. Informes de solicitudes de acceso a información. *De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima*:
  - *(1) El número de solicitudes recibidas.*
  - *(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.*
  - *(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.*
  - *(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.*
- Circular 001 de 2011 - del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno- Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición

- Decreto 2641 de 2012- artículos 2, 3, 4 y 5–. Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano[1].
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 *"Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.
- Decreto 124 del 26 de enero de 2016 "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Decreto 1166 de 2016 por el cual se regula la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Resolución 00379 de 2017. Agencia de Renovación del Territorio

5. PERSONAL ENTREVISTADO

Oscar Alberto Porras Murcia - Coordinador Atención al Ciudadano

6. METODOLOGÍA

Se realizó mesa de trabajo con el Coordinador del Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano y se solicitó la relación de las PQRDS recibidas desde el 01 de julio de 2017 al 30 de diciembre de 2017; con base en esta información se realizó el análisis de lo reportado tomando muestras de peticiones por tipología radicadas en el aplicativo ORFEO, y se revisaron utilizando muestreo aleatorio estratificado, con el fin de determinar su pertinencia frente a los preceptos normativos y la oportunidad en las respuestas.

Se hace un segundo análisis por dependencias que presentaban mayor cantidad de peticiones en el estado "Sin Respuesta"; lo anterior, con el fin de determinar el estado real de las peticiones.

A partir de la información evaluada en las muestras, se revisó el cumplimiento con lo establecido en la normatividad para emitir las recomendaciones de mejora pertinentes.

7. DESARROLLO

7.1 Mecanismos de atención PQRSD

En la página web de la ART, se encuentra a disposición de la ciudadanía, el enlace: http://www.renovacionterritorio.gov.co/Publicaciones/servicio_al_ciudadano para el acceso de la ciudadanía a los canales de atención virtuales establecidos de los cuales se encontró:

- ✓ Chat virtual
- ✓ Línea de atención al ciudadano 01-8000
- ✓ Videollamada
- ✓ Web Call Back en el que el ciudadano puede registrar sus datos para que le sea devuelta la llamada;
- ✓ Preguntas frecuentes: en este enlace no se ha dispuesto información.
- ✓ Formulario web de PQRSD: enlace en el cual los ciudadanos pueden radicar sus solicitudes; se informa la tipología de peticiones con su descripción.

[1] Capitulo IV, literal D -ii. Oficina de Control Interno: vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

- ✓ Calendario de eventos: no se observa registro de eventos.
- ✓ Glosario: Contiene 10 conceptos: CSIVI, Núcleo Veredal, PAA, PDET, PIC, PNIS, SIG, SIIF, SIMCI, ZVTN.
- ✓ Carta de trato Digno: se encuentra el documento firmado por la Directora de la ART
- ✓ Informes: Se observa informe del Grupo de Control interno con corte al primer semestre de 2017, Informe del Grupo de Servicio al Ciudadano correspondiente al primer semestre de 2017 y un segundo informe del periodo enero – septiembre de 2017. No se encuentra informe del periodo octubre – diciembre de 2017.
- ✓ Sedes y Horarios de atención: se encuentran relacionadas todas las sedes a nivel nacional.

Servicio al ciudadano

Fuente: Página web

Adicional a lo anterior, al lado izquierdo de la página web de la Agencia, se encuentra el enlace para notificaciones judiciales que direcciona al usuario al correo: notificacion@renovacionterritorio.gov.co.

Frente al Canal Telefónico, se encuentra funcionando a través del call center, sin embargo no se ha entregado el registro de llamadas al Grupo de Servicio al Ciudadano para medir la atención por este medio; del canal presencial en territorios, la información es ingresada

al aplicativo de Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial PDET, sin que se reporten datos de interés relacionados con la atención tanto en los núcleos veredales, como en las Oficinas Regionales, lo cual es importante consolidar con el Grupo de Servicio al Ciudadano pues se refiere a la gestión misional y atención a los ciudadanos.

Respecto al Link de Preguntas frecuentes, no se observa información en la página web, por lo tanto, se sugiere revisar los temas que son recurrentes y frente a los cuales se pueden generar las preguntas y respuestas con el fin de minimizar radicados en ese sentido. Adicionalmente, brindar información de eventos de los territorios en el enlace dispuesto como Calendario de eventos teniendo en cuenta que llegan consultas al respecto http://www.renovacionterritorio.gov.co/loader.php?lServicio=Calendario

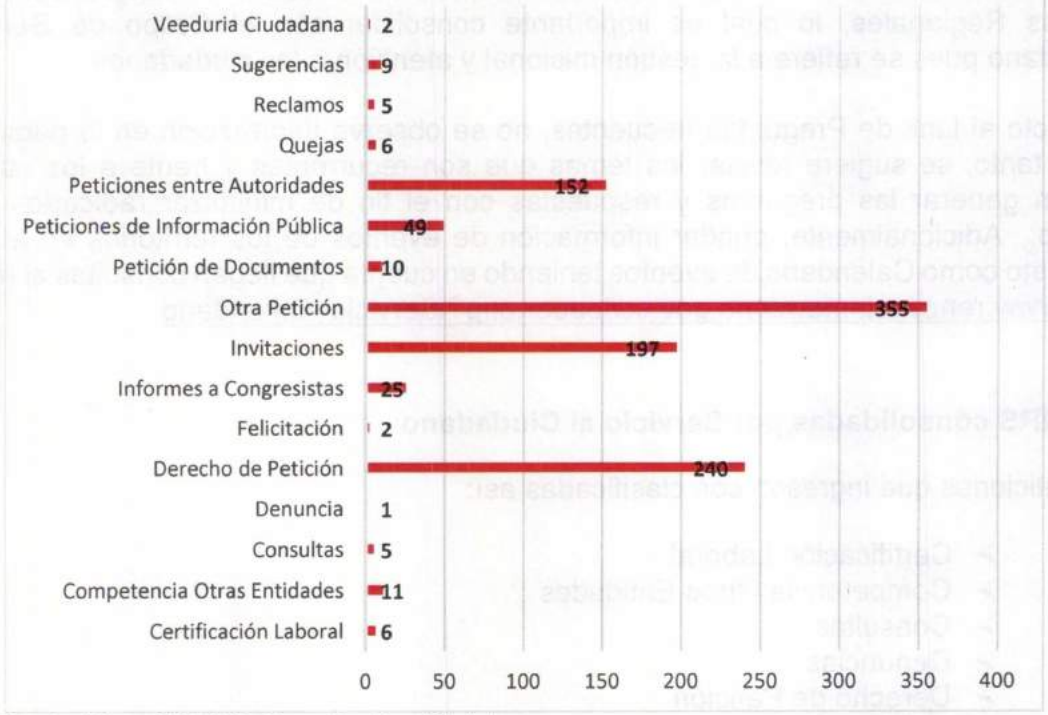
7.2 PQRS consolidadas por Servicio al Ciudadano

Las peticiones que ingresan son clasificadas así:

- Certificación Laboral
- Competencia Otras Entidades
- Consultas
- Denuncias
- Derecho de Petición
- Felicitación
- Informes a Congresistas
- Invitaciones
- Otra Petición
- Petición de Documentos
- Peticiones de Información Pública
- Peticiones entre Autoridades
- Quejas
- Reclamos
- Sugerencias
- Veeduría Ciudadana

De la información suministrada por el Coordinador de Atención al Ciudadano, tomada de los datos del aplicativo ORFEO, se observa lo siguiente:

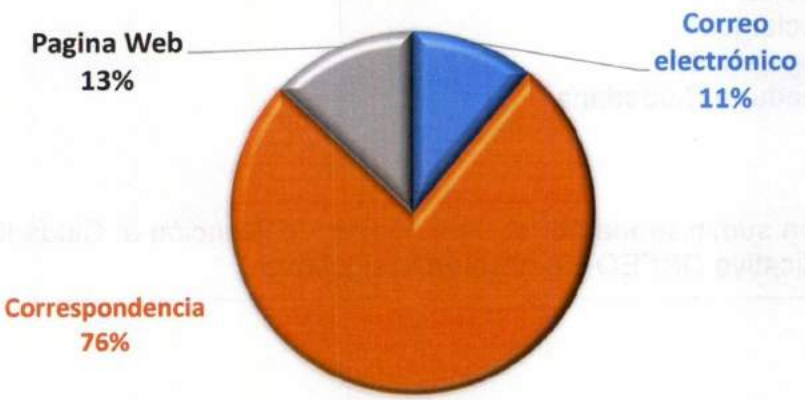
POR TIPOLOGIA II SEM-2017



Fuente: Informe ART 2017. Grupo Atención al Ciudadano

Los canales de atención utilizados durante el segundo semestre de la vigencia 2017, según lo reportado en el archivo de Servicio al Ciudadano se presentan de la siguiente manera:

PETICIONES POR CANAL II SEM 2017



Fuente: Informe ART 2017. Grupo Atención al Ciudadano. Elaboración Propia.

Las Peticiones recibidas por mes en el Segundo semestre de 2017 se reportan así:

Fuente: Informe ART 2017. Grupo Servicio al Ciudadano

7.3 Evaluación a la Oportunidad de Respuesta

Con la información remitida, se aplicó muestreo estratificado y se analizaron los siguientes radicados frente a los cuales se describen las situaciones encontradas:

# Radicado	Observaciones Generales	Observaciones Tiempo de respuesta	Respondido en términos de Ley
20175000036792	La petición se ingresó tipificada como "Denuncia", sin embargo, una vez verificado el contenido del documento, no se trata de una denuncia.	La fecha de ingreso del radicado es del 30/12/17; respondida hasta el 15/02/18. Tiempo de respuesta: 32 días.	NO
20175000018002	Se tipificó como "Competencia otras entidades". El radicado es de carácter informativo para la ART, corresponde a la respuesta de petición trasladada por la ART a la Universidad Industrial de Santander. Se sugiere asociar a expediente de radicado 20175020020221.	La fecha de ingreso del radicado es del 10/08/17. Se menciona en la base como "contestado dentro de término", sin embargo, no requiere ni se da contestación dado que no es una petición.	N.A

20175000025722	La petición es un traslado de Presidencia a la ART con fecha 11 /10 /2017. No se observa la respuesta asociada en la pestaña de Información General del documento de entrada; el radicado de salida 20177000043501 se observa en la pestaña Histórico del módulo de ORFEO. Se tipificó como "Competencia otras entidades".	Se da traslado de la petición a la Federación Nacional de Cafeteros hasta el 24/11/2017 (29 días después). No se cumplió con el tiempo establecido para traslado por competencia según Art.21-Ley 1755 de 2015: "dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción".	NO
20175000027082	Radicado recibido 18/10/17, tipificado como "Competencia otras entidades"	Respondido 20/10/17 con radicado 20175020033771 Dentro de los términos	SI
20175000019052	Ministerio del Interior recomienda en el marco de competencias de la ART, desarrollar acciones que garanticen la gestión de proyectos en Municipio de Saravena y allegar en el mes de enero de 2018 "Matriz con información detallada sobre acciones y resultados alcanzados" en la implementación de recomendaciones. 1. No se trata de una petición tal como se encuentra clasificada "Competencia de otras entidades" la cual tendría 5 días para respuesta a peticionario y reenvío a otra entidad. 2. Tomando en cuenta el tiempo establecido para contestación de "Peticiones entre autoridades", a lo cual correspondería esta solicitud, según el Artículo 30 de la Ley 1755 de 2015, se debe dar contestación dentro del término de 10 días, el cual no fue cumplido toda vez que se respondió 36 días después	Radicado recibido 18/08/17, tipificado como "Competencia otras entidades", respondido el 10/10/17. La fecha de entrega a dependencia que emite respuesta es 01/09/17 (9 días hábiles después de haber recibida la petición). La respuesta se da en el término de 36 días después de recibido el documento. No se observa la respuesta asociada en la pestaña de Información General del documento de entrada; el radicado de salida 20175000019052 se observa en la pestaña Histórico del módulo de ORFEO.	NO
20175000034922	La fecha de recibido por página web es 18/12/17 y radicado por ORFEO 19/12/2017. Desde el Grupo de Servicio al Ciudadano se reasignó para respuesta el	No ha sido contestado a la fecha de revisión del sistema ORFEO (21/02/2018) con lo cual lleva más de 40 días hábiles sin responder. Se	NO

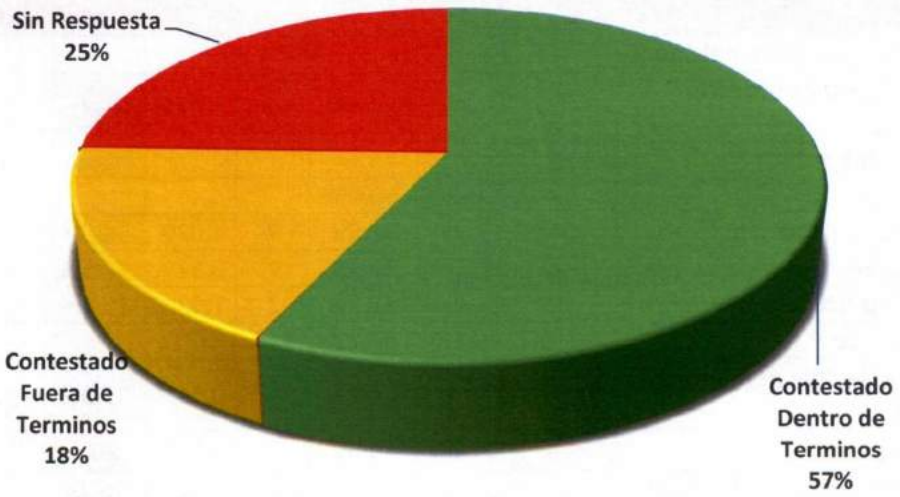
	20/12/17. Ha tenido 3 reasignaciones entre áreas y el último registro en histórico dice "Borrar informado".	asignó tipología "Consultas", con lo cual el término para contestar es de 30 días.	
20175000034902	La fecha de recibido por página web es 18/12/17, radicado el 19/12/17. Desde el Grupo de Servicio al Ciudadano se reasignó para respuesta el 20/12/17. Ha tenido 4 transacciones en Orfeo y el último registro en histórico del documento dice "*Se archiva ya que el tiempo de la convocatoria caducó*".	La petición se clasificó como "Consulta" por lo cual tiene 30 días para respuesta. En la base de Excel se menciona que se respondió fuera de términos el 29/01/2018 sin mencionar radicado de respuesta, sin embargo, no se observa respuesta asociada en el aplicativo ORFEO.	NO
20175000033142	Radicado del 5/12/17 por página Web clasificado como "Consulta"; la solicitud consiste en que se brinde dirección para envío de una comunicación.	Respondida por el Grupo de Atención al Ciudadano el 7/12/17 con radicado: 20175020046221	SI
20175000032212	Queja contra la entidad remitida por Presidencia el 9/11/17 vía correo electrónico por la no publicación de correos institucionales e incumplimiento del Plan Anticorrupción. Se radicó en Orfeo hasta el 29/11/17 y en la base Excel se clasificó como "denuncia", sin embargo, el asunto corresponde a una *queja*. La connotación de denuncia *(puesta en conocimiento ante una autoridad, una conducta posiblemente irregular para que se adelante investigación sancionatoria, para lo cual es necesario que se indiquen circunstancias de tiempo, modo, lugar para establecer responsabilidades*) debe estar asociada a los términos de la Guía de estrategias para el Plan Anticorrupción y de la Ley 1757 de 2015[2]; Los datos sobre denuncias deben ser precisos	Clasificada como denuncia en la base de Excel del Grupo de Servicio al Ciudadano, el término para contestación se refiere a 19/12/17 y sobre la misma se reporta como contestado dentro de los términos. Se respondió con radicado 20175020044391 del 30/11/17.	SI

[2] Art 69. La denuncia está constituida por la narración de hechos constitutivos de presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos, la mala prestación de los servicios públicos en donde se administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente, puestos en conocimiento de los organismos de control fiscal, y podrá ser presentada por las veedurías o por cualquier ciudadano.

	porque sirven como fuente de información en el levantamiento de factores de riesgos de corrupción y requieren otro tratamiento.		
20175000028512	Radicado del 31/10/17 como "Petición entre autoridades"; Se evidencia en la base excel de Atención al ciudadano asignado al Grupo de Control Interno, reportado como "Sin Respuesta", sin embargo, en el seguimiento descrito en el mismo archivo, se describe lo siguiente: "S*e realiza verificación y se encuentra debidamente tramitado y archivado*".	Se observa respuesta en ORFEO con radicado de salida 20172040036661 del 8/11/2017. El tiempo por norma es de10 días y se respondió el día 5° no obstante se encuentra dentro de los radicados sin responder. No se encuentra relacionada la respuesta al documento de ingreso en ORFEO. Con el radicado de salida se observa memorando de traslado con el cual la respuesta no fue remitida por Control Interno, sino por la DIT.	SI
20175000036702	Documento de Ministerio del Interior, remitido por la Procuraduría a la ART, en el cual piden que la entidad adelante las acciones solicitadas según competencia. El documento se clasificó como "Sugerencias", sin embargo, se trata de una "Petición entre Autoridades" frente a la cual se debe dar respuesta.	En la base Excel también se observa que se clasifica dentro de los documentos "Sin Respuesta"; no obstante, en la solicitud de Ministerio del Interior, se menciona que la información se solicita para el mes de abril de 2018, por lo tanto, se encuentra dentro del término para dar respuesta.	Dentro del Término
20175000036692	Requerimiento de la Procuraduría a la ART. El documento se clasificó como "Otra Petición", sin embargo, se trata de una "Petición entre Autoridades".	Se relaciona en la base Excel de Servicio al Ciudadano como "Sin respuesta", frente a la cual se observa que se encuentra respondida en los términos solicitados, pero aparece en la pestaña expedientes, mas no en la pestaña general de ORFEO en "documentos asociados" Se dio respuesta con radicado del 5/01/2018 20181300001141	SI

Dentro de la Gestión de Peticiones II semestre de 2017 según los datos reportados por el Grupo de Atención al Ciudadano se presenta lo siguiente:

GESTIÓN DE PETICIONES II SEM 2017



Fuente: Informe ART 2017. Grupo Servicio al Ciudadano. Elaboración Propia.

- Total de radicados en el semestre II de 2017 en la ART: **1075**
- Radicados contestados dentro de los términos de Ley: **614** (57.1%)
- Radicados contestados fuera de los términos de Ley: **197** (18.3%)
- Radicados Sin Contestar: **264** (25% del total de radicados del semestre)

La gestión de los radicados por dependencia se observa en el siguiente cuadro en el cual se observa que de los 197 radicados reportados como contestados fuera de los términos, el 84% se concentran en las siguientes dependencias: Dirección de Estructuración de Proyectos, Dirección de Intervención del Territorio, Oficina Asesora de Planeación, Dirección General y Dirección de Evaluación y Ejecución de Proyectos.

- Dirección de Estructuración de Proyectos: 127 radicados, es decir, que el 34% de sus radicados por gestionar (370), corresponden a radicados sin respuesta; del total de radicados de la entidad en este mismo estado (264), el 48% son de la Dirección de Estructuración de Proyectos.
- Dirección de Evaluación y Ejecución de Proyectos: 39 radicados relacionados como "Sin Respuesta" lo que corresponde al 46% de 85 asignados en total en el periodo y al 14.77% del total de radicados sin responder a nivel de entidad (264).
- Dirección de Intervención del Territorio: 12 del total de 114 radicados asignados, en estado "Sin Respuesta" es decir el 11%; Del total de 264 radicados "Sin Respuesta", la Dirección de Intervención del Territorio tiene a cargo el 4.55%.
- G.I.T. Talento Humano: de 65 radicados, 24 se reportan en estado "Sin Respuesta" es decir el 37%, que corresponden al 9.09% del total de la entidad.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA									
Dependencias	Total Dependencia	Dentro de Términos		Fuera de Términos			Sin Respuesta		
		Cant.	% Cant/ Total Depend.	Cant.	% FT / total recibidos FT	% Cant/ Total Depend.	Cant.	% SR / Total recibidos SR	% Cant/ Total Depend.
C.R. Alto Patía y Norte del Cauca	5						5		100%
C.R. Bajo Cauca y nordeste antioqueño	24	21	87.5%	2	1.02%	8.33%	1	0.38%	4%
C.R. Catatumbo	3						3	1.14%	100%
C.R. Córdoba	4	2	50.0%				2	0.76%	50%
C.R. Cuenca del Caguán	40	33	82.5%	2	1.02%	5.00%	5	1.89%	13%
C.R. Macarena Guaviare	8	3	37.5%	1	0.51%	12.5%	4	1.52%	50%
C.R. Pacífico frontera nariñense	13	5	38.5%	2	1.02%	15.4%	6	2.27%	46%
C.R. Putumayo	19	16	84.2%				3	1.14%	16%
C.R. Sierra Nevada Perijá zona bananera	3	2	66.7%	1	0.51%	33.3%			0%
C.R. Tolima	5	2	40.0%	1	0.51%	20%	2	0.76%	40%
Dirección de Estructuración de Proyectos	370	187	50.5%	56	28.43%	15.14 %	127	48.11%	34%
Dirección de Evaluación y Ejecución de Proyectos	85	28	32.9%	18	9.14%	21.18 %	39	14.7%	46%
Dirección de Intervención del Territorio	114	61	53.5%	41	20.81%	35.96 %	12	4.55%	11%
Dirección General	94	53	56.4%	20	10.15%	21.3%	21	7.95%	22%
G.I.T. Atención al Ciudadano	121	113	**93.4%**	7	3.55%	5.79%	1	0.38%	1%
G.I.T. Control Interno	9	5	55.6%	1	0.51%	11%	3	1.14%	33%
G.I.T. Control Interno Disciplinario	1						1	0.38%	100%
G.I.T. Financiera	4	2	50.0%	2	1.02%	50%			
G.I.T. Servicios Administrativos	3	3	**100.0%**						
G.I.T. Talento Humano	65	35	53.8%	6	3.05%	9.23%	24	9.09%	37%
Oficina Asesora de Planeación	53	19	35.8%	31	**15.74%**	58.5%	3	1.14%	6%
Oficina Asesora Jurídica	15	14	**93.3%**	1	0.51%	6.67%			
Oficina de Comunicaciones	6	4	66.7%	2	1.02%	33.3%			
Secretaría General	2	1	50.0%				1	0.38%	50%
Sede Regional Arauca	1						1	0.38%	100%
Total General	**1075**	**614**	57.1%	**197**	100%	18.3%	**264**	100%	25%

Fuente: Papeles de Trabajo Grupo de Control Interno

Otras dependencias que presentan altos porcentajes de radicados en estado "Sin Respuesta" con respecto a los radicados asignados durante el periodo son:

- Dirección General: de los 94 radicados asignados en el periodo, se reportan 21 sin responder, que corresponden al 22% y al 7.95% del total general de la entidad en este estado.
- G.I.T. Control Interno Disciplinario, Sede Regional Arauca, C.R. Catatumbo y C.R. Alto Patía y Norte del Cauca, se reportan como "Sin Respuesta" el 100% de radicados del periodo (1).
- C.R. Córdoba, C.R. Macarena Guaviare, C.R. Pacífico frontera nariñense, C.R. Tolima y Secretaría General, se reportan como "Sin Respuesta" entre el 40% y el 50% de sus radicados del periodo.

7.4 Evaluación de radicados sin respuesta

El Grupo de Control Interno realizó la revisión a través del aplicativo ORFEO para lo cual, tomo como muestra radicados clasificados en estado "Sin Respuesta" (S.R), encontrando lo siguiente:

Dependencia	# Rad. S.R.	Observaciones
Grupo de Talento Humano	24	El Grupo de Talento humano presenta radicados sin contestar así: Certificación Laboral: 1 Derecho de Petición: 5 Otra Petición: 17 Peticiones entre autoridades 1 De la muestra tomada se encontró lo siguiente: **Radicado 20175000017452** del 04/08/2017: Se clasificó como "Otra petición" sin embargo se trata de una "Petición entre autoridades", dado que es un requerimiento de la CNSC quien solicita Manual de Funciones. No se evidencia respuesta al requerimiento en aplicativo ORFEO. **Radicado 20175000019262** del 18/08/2017: recibido por página web como "Otra petición"; El Ciudadano solicita correo para remisión de hoja de vida en Putumayo. No se evidencia respuesta al requerimiento en aplicativo ORFEO. **Radicado 20175000023852** del 26/09/2017: recibido por correo como "Otra petición"; Remite información comercial. Es pertinente determinar el procedimiento a seguir para este tipo de información pues ingresa como petición y altera los registros y estadísticas de gestión de PQRDS. El documento no tiene respuesta asociada en ORFEO. **Radicado 20175000026672** del 17/10/2017: Remite información comercial. Al igual que el anterior, es pertinente determinar el procedimiento a seguir para este tipo de información. El documento no tiene respuesta asociada en ORFEO.

		Radicado 20175000035372 del 20/12/2017: Recibido por correspondencia y clasificado como "Otra Petición", sin embargo se trata de una "Petición entre Autoridades" pues Presidencia solicita prórroga de una comisión de servicios. No se observa respuesta en ORFEO.
Grupo de Control Interno	3	De los 3 radicados asignados reportados como "Sin Respuesta", dos se contestaron en términos, uno de ellos a cargo de la DIT y el otro se encuentra dentro del término otorgado por el solicitante para remitir la información.
Dirección de Estructuración de Proyectos	127	De los 127 radicados sin responder, se reportan: Consultas: 1 Derechos de petición: 34 Informes a Congresistas: 1 Invitaciones: 7 Otra Petición: 50 Petición de Documentos: 3 Peticiones de Información Pública: 4 Peticiones entre Autoridades:25 Quejas: 1 Sugerencias: 1 **Radicado 20175000034072** del 6/12/2017: Se observa radicado de correo remitido por el solicitante a enlaceciudadano@renovacionterritorio.gov.co clasificado en Excel como "Sugerencias" y con canal de recepción "Correspondencia". Se observa que corresponde a una petición para poner a consideración proyecto presentado al Ministerio de Agricultura en el mes de julio; Se encuentra en el aplicativo ORFEO radicado el 13/12/17 y en la pestaña histórico trazabilidad sin respuesta, no obstante, esta solicitud ya había sido previamente radicada con No. 20175000033412 el 7/12/17; con este radicado se verifica en el histórico la vinculación con el radicado 20177000049661, el cual se encuentra asociado como respuesta al peticionario con fecha 26/12/17; en dicha respuesta se informa traslado de la petición a la Agencia de Desarrollo Rural. Con lo anterior, es pertinente eliminar el registro duplicado y ajustar el tipo de petición y estado de "sin Respuesta" a "Contestado fuera de términos", dado que las solicitudes de competencia de otras entidades se deben responder dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción. **Radicado 20175000035042** del 19/12/2017: Se observa radicado remitido por el solicitante vía página web, clasificado en Excel como "Consultas"; Se observa radicado de respuesta 20177000049961 del 29/12/17. Contestada dentro de los términos. **Radicado 20175000014442** del 10/07/2017: Se observa radicado remitido de Ministerio de Transporte, clasificado en archivo Excel como "Derecho de Petición"; Se trata de "Competencia Otras entidades" según respuesta emitida. En la pestaña de Histórico del aplicativo ORFEO se observa como último registro de la trazabilidad del documento lo siguiente: "DIEGO AMAYA DA RESPUESTA CON RADICADO 20187000016531" del 27/02/2018"; en la verificación se

		observa que la respuesta, aunque no está como documento asociado en la pestaña de información general, se encuentra en la pestaña "Expedientes". Se encuentra "Contestado fuera de términos". Clasificado como "Sin Respuesta" dado que al corte de emisión del archivo Excel remitido por el Grupo de Servicio al Ciudadano, en el mes de febrero, se encontraba sin responder. **Radicado 20175000015722** del 21/07/2017: Se observa radicado remitido de Ministerio de Defensa, clasificado en archivo Excel como "Derecho de Petición"; Ministerio de Defensa solicita se informen las acciones tomadas por la ART frente a solicitudes de Juntas de Acción Comunal del Departamento del Tolima. Se observa respuesta asociada en ORFEO, con fecha 20/10/17 y radicado 20177000033781. Se encuentra "Contestado fuera de términos". Clasificado como "Sin Respuesta" dado que al corte de emisión del archivo Excel remitido por el Grupo de Servicio al Ciudadano, en el mes de febrero, se encontraba sin responder. **Radicado 20175000020952** del 06/09/2017: Se observa radicado de petición a Presidencia con copia a la ART, clasificado en archivo Excel como "Derecho de Petición"; El documento asociado como respuesta se encuentra en word. En la pestaña Histórico de Orfeo, se menciona lo siguiente: "**Se incluyó Vinculación Documento* (20186600004861) Tipo (Asociado de)"* con fecha 02/03/2017, por lo tanto, se encontraba referido como "Sin Responder". Se observa además asociado, radicado 2017500022552 remitido de Ministerio de Agricultura con el cual la misma petición se traslada a la ART el 18/09/17.
Dirección de Evaluación y Ejecución de Proyectos	39	De los 39 radicados sin responder, se reportan: Consultas: 1 Derechos de petición: 2 Informes a Congresistas: 2 Invitaciones: 4 Otra Petición: 23 Peticiones de Información Pública: 3 Peticiones entre Autoridades:3 Reclamos: 1 **Radicado 20175000018952** del 18/08/2017: Se observa radicado remitido del DNP, el cual se clasificó como "Peticiones de Información Pública", sin embargo, tal como se observa en el histórico de Orfeo, este documento es una copia informativa de una respuesta que envía el DNP a un peticionario con copia a la ART, por tal razón no necesita respuesta. **Radicado 20175000019892** del 28/08/2017: Documento clasificado como "Derecho de Petición"; se trata de Carta de la Confederación de Acción Comunal en la cual ponen a consideración que con la normatividad actual de contratación los organismos comunales se encuentran en desventaja mencionando lo siguiente: "*se requiere de un programa complementario de motivación, información, actualización y acompañamiento a los organismos comunales en los territorios para que accedan en buenas condiciones a estos procesos,*

		programa que desde la confederación estamos dispuestos a acompañar y apoyar". Se encuentra en la pestaña de histórico de Orfeo en la última transacción "Archivado" y comentario "Tramitado" sin embargo no se encuentra respuesta asociada. **Radicado 20175000028992** del 03/11/2017: Clasificada como "Otra Petición" en archivo excel de Servicio al Ciudadano, no obstante, se trata de "Peticiones entre Autoridades" toda vez que se trata de una solicitud de Presidencia para responder petición realizada al vicepresidente en visita a San José de Apartadó. Se observa respuesta asociada con radicado 20173000044581 del 30/11/2017. Se encuentra que este radicado esta "contestado fuera de términos". **Radicado 20175000020202** del 29/08/2017: Clasificado como "Peticiones de Información Pública" en archivo Excel de Servicio al Ciudadano, no obstante se trata de "Peticiones entre Autoridades"; el radicado es un traslado por competencia de la Agencia Nacional de Tierras a la ART. La respuesta se encuentra asociada en la pestaña "Expedientes" mas no en la de Información General. Radicado 20173000024721 del 01/09/17. Contestado dentro de los términos. Ultimo registro de histórico es del 01/03/18 **Radicado 20175000029732** del 10/11/2017 Clasificada como "Peticiones entre Autoridades" en archivo Excel de Servicio al Ciudadano, no obstante, se trata de la presentación de un proyecto en el departamento de Tolima. Se observa en Orfeo asociado correo de respuesta con Asunto: Respuesta Radicado #20185000000822 el cual no corresponde con el asunto. Una vez verificados los comentarios del histórico del radicado, en el cual se informa respuesta con radicado No 20183000006221, el mismo se encuentra en formato Word. Se sugiere verificar además el radicado 20183000016721 considerando que se menciona en la trazabilidad del histórico pero corresponde a una plantilla de memorando sin diligenciar. **Radicado 20175000035022** del 18/12/2017: Reclamación de ciudadano vía página web. En el último registro de la pestaña de histórico de Orfeo, se encuentra lo siguiente: "*TRAMITADA EN PROCESO CON FCP*". No se encuentra respuesta asociada.
Dirección de Intervención del Territorio	12	De los 12 radicados sin responder, se reportan: Derechos de petición: 3 Invitaciones: 2 Otra Petición: 3 Peticiones de Información Pública: 1 Peticiones entre Autoridades:3 **Radicado 20175000034792** del 18/12/2017: Clasificada como "Peticiones entre Autoridades" en archivo Excel de Servicio al Ciudadano, no obstante, se trata de un traslado de Ministerio del Interior de derecho de petición. Se observa en Histórico del documento en Orfeo reasignación de radicado con fecha 15-02-2018. No se encuentra respuesta asociada con corte 28 de feb/18.

		Radicado 20175000033002 del 4/12/2017: Solicitud de información clasificada como " Peticiones de Información Pública" que podría ser una "Consulta". Se observa respuesta asociada con fecha 27/02/17 radicado 20186700016401, respondida por Coordinador PDET Alto Patía y Norte del Cauca. Respondida fuera de términos. **Radicado 20175000031942** del 27/11/2017: Solicitud de información clasificada como "Otra Petición" que por el tema podría ser una consulta. No se observa respuesta en aplicativo ORFEO. **Radicado 20175000015352** del 18/07/2017: Se trata de invitación a Congreso Internacional de Territorios Araucanos. El último registro en Histórico de Orfeo menciona: *Atendiendo su solicitud y por cuanto me es imposible corroborar la agenda del año pasado del Doctor Juan Carlos Vargas Morales, quien ya no labora en esta entidad, me permito solicitar muy comedidamente se cierren los orfeos de las invitaciones que han sido devueltas por ustedes correspondientes al año 2017.* Es pertinente que se revise este tipo de peticiones dado que si no existe obligatoriedad de respuesta, afectan las estadísticas de los informes en la categoría "Sin Respuesta". **Radicado 20175000015622** del 19/07/2017: Clasificado como "Derecho de Petición", sin embargo, se trata de una Hoja de Vida remitida según archivo Excel de Servicio al Ciudadano vía correo electrónico. Respondido el 28/02/28. La respuesta se encuentra en la pestaña "Expedientes". Respondida fuera de términos.
Dirección General	21	De los 12 radicados sin responder, se reportan: Derechos de petición: 1 Informes a Congresistas: 1 Invitaciones: 9 Otra Petición: 9 Peticiones entre autoridades: 1 **Radicado 20175000014222** del 7/07/2017: Clasificado como "Derecho de Petición", sin embargo, se trata de solicitud de información de Ministerio de Agricultura que debería estar clasificada como "Peticiones entre Autoridades". En histórico de Orfeo se observa reasignado para trámite el 11-07-2017 a ANDRES FELIPE HERREÑO. No se encuentra respuesta asociada. **Radicado 20175000014792** del 12/07/2017: Clasificado como "Informes a Congresistas", sin embargo, se trata de un traslado de Derecho de Petición. Se observa en Histórico de Orfeo el siguiente registro: "SE EFECTUA TRASLADADO CON LOS RADICADOS 20175020018881(SR. EDUARDODIAZ)- 20175020018901(MINSALUD)- 20175020018891(MINISTERIO DE EDUCACION)- 20175020018911(FISCALIA)" de fecha 13/07/17. No se encuentra respuesta asociada.
C.R. Alto Patía y Norte del Cauca	5	Esta dependencia tiene en total durante el periodo 5 peticiones asignadas para dar respuesta y las 5 se reportan como "Sin Respuesta". **Radicado 20175000018782** del 20/12/2017: Solicitud allegada por canal WEB, radicada como "Sugerencias", Ciudadano reporta

		encuestas de la entidad olvidadas y encontradas en un paradero de bus. En la pestaña de "Histórico" de ORFEO, se menciona en último registro una "Ya se dio trámite", sin embargo, no se encuentra asociada respuesta. **Radicado 20175000026032** del 13/10/2017: Solicitud allegada por canal WEB, radicada como "Otra Petición"; Por aplazamiento de asamblea en Municipio de Corinto, peticionario solicita se informe avance de los PDET de forma Clara y Oportuna. En la pestaña de "Histórico" de ORFEO se observa reasignada el 13/10/17, no se observa gestión o trámite en aplicativo. **Radicado 20175000032642** del 30/11/2017: Solicitud allegada por canal WEB, radicada como "Otra Petición"; peticionario solicita información sobre cuántas mujeres indígenas participaron en Pre-Asambleas en Norte del Cauca; no se observa gestión o trámite en aplicativo.
C.R. Catatumbo	3	**Radicado 20175000027062** del 18/10/2017: Solicitud remitida del DPS a la ART, clasificada como "Peticiones entre autoridades"; se trata de Invitación programada para el 3 de octubre de 2017 para la conformación del Consejo Asesor Territorial del PNIS; la solicitud fue remitida en el mes de septiembre por el Secretario de Gobierno de Norte de Santander al DPS. El documento tiene sello de recibido por la ART del 18/10/17 y se observa radicado de ORFEO con fecha del 20/10/2017. El último registro en el histórico de Orfeo dice "Trámite realizado" sin especificar cual fue. No se observa documento de respuesta asociado. **Radicado 20175000032302** del 30/11/2017: se trata de invitación al comité de justicia transicional en Norte de Santander. Es importante definir en el procedimiento, el trámite a seguir con esta tipología de peticiones pues en el entendido de no tener obligación de contestar, afecta las estadísticas de radicados "Sin Respuesta". En histórico de Orfeo se encuentra como último registro "Trámite realizado" sin especificar en qué consiste. En el archivo Excel del Grupo de Servicio al Ciudadano se encuentra el radicado 20175000032302 registrado dos veces en los Item: 1282 y 1354
Sede Regional Arauca	1	La regional tiene un radicado en el periodo evaluado y el mismo se reporta en estado "Sin Respuesta". **Radicado 20175000015592** del 19/07/2017: clasificado como "Invitaciones"; se trata de una invitación de la Gobernación de Arauca dirigida a la Agencia de Renovación de tierras remitida por correo de la Regional Arauca de la ART al Correo de Deixi Imitola solicitando subir imagen. En la pestaña de histórico de ORFEO se observa comentario: "Se envió contestación proceder a archivar"; No se encuentra respuesta asociada en ORFEO.

Por su parte, el Grupo de Atención al Ciudadano reporta que se han realizado seguimientos y con ello, solicitudes vía correo electrónico a las dependencias, con el fin de que se gestionen las respuestas no asociadas en ORFEO así:

AREA	Total Requerimientos por Área (Sep -Dic)
Dirección General	13
Secretaría General	11
Planeación	14
Comunicaciones	9
Oficina de jurídica	11
Dirección de intervención del territorio	14
C.R Cauca	6
C.R Frontera Nariñense	8
Dir. Ejecución y evaluación de proyectos	6
Dir. de Estructuración de proyectos	6
C.R Arauca	6
C.R Tolima	6
C.R Antioquia	7
C.R Caquetá	5
C.R Meta - Villavicencio	1
C.R Putumayo	5
C.R Catatumbo	11
C.R Sierra Nevada-Perijá-Zona Bananera	4
G.I.T Financiera	5
G.I.T Contratación	3
G.I.T Servicios Administrativos	2
G.I.T Talento Humano	21
GIT Control Interno de Gestión	1
TOTAL GENERAL	**175**

Fuente: GIT Atención al Ciudadano.

Con todo lo anterior, como parte del seguimiento realizado por el GIT de Control Interno, el 26 de febrero requirió mediante Memorando a las dependencias con mayor cantidad de radicados en el estado "Sin Respuesta", para: "*...determinar la oportunidad de respuesta de los radicados que no cuentan con documentos asociados de respuesta en ORFEO*"

En respuesta al requerimiento realizado, las dependencias revisaron sus radicados quedando lo siguiente:

Dirección de Intervención del Territorio

De los 12 radicados sin responder, se informa:

5 de los radicados ya asociaron la imagen de la respuesta en el aplicativo ORFEO;

3 radicados corresponden a Invitaciones de las cuales "*no se le dió respuesta, sin embargo revisando hay que darle respuesta*".

3 pendientes de emitir o asociar respuesta frente a las cuales se informan las acciones realizadas. (Radicados 20175000027682, 20175000031942, 20175000019542)

1 radicado corresponde a información enviada por el Fondo Colombia en Paz el cual no requiere respuesta.

Dirección de Estructuración de Proyectos

De los 127 radicados sin responder, se reportan 66 radicados respuesta con las respectivas fechas, 41 radicados frente a los cuales se informa que no requieren respuesta porque son de carácter informativo, 7 reasignados para respuesta de otras dependencias y 1 respondido vía correo electrónico (20175000024032).

Talento Humano

De los 24 radicados reportados sin respuesta, se reportan 10 radicados con respuesta por ORFEO, 6 radicados respondidos por otros canales de atención (Telefónica, presencial o correo), 2 radicados de carácter informativo, 2 radicados con la anotación "*Se recepcionó para validar si se incluirá en plan de bienes de 2018*".

Las dependencias reportadas con mayor porcentaje de peticiones contestadas dentro de los términos de Ley, son:

- ✓ G.I.T. Atención al Ciudadano (93.4%)
- ✓ G.I.T. Servicios Administrativos (100%)
- ✓ Oficina Asesora Jurídica (93.3%)

8. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

A continuación, se relacionan las situaciones de mejora frente a las cuales se deben implementar acciones de mejora.

N°	TIPO	DESCRIPCIÓN
01	H	Según lo reportado por el Grupo de Servicio al Ciudadano, en promedio, en el 47% de las peticiones radicadas en la ART, no se cumplen los términos establecidos para dar respuesta según lo establecido en la Ley 1755 de 2015, situación presentada por la inadecuada clasificación de los documentos al ingresarlos al consolidado tal como se expuso en las observaciones de los radicados verificados, adicionalmente en razón a que no se está cumpliendo el funcionalidad del aplicativo ORFEO; lo anterior impacta en los resultados de la gestión de las PQRDS y la oportunidad en la contestación de los requerimientos en los términos señalados por la normatividad vigente, que podría generar una mala imagen institucional.

9. RECOMENDACIONES

En la entidad se tienen clasificados los radicados en 16 tipologías y según lo evaluado se pone a consideración:

- Definir si tipologías como "Felicitación", "invitaciones" y/o "Sugerencias" se da o no contestación, para que dentro de los términos del Artículo 14. Ley 1755 de 2015 sean respondidas, o de lo contrario no sean incluidas dentro de las estadísticas de la oportunidad de respuesta o Informes de Gestión de PQRDS;
- En los mismos términos del Artículo 14. Ley 1755 de 2015, las peticiones clasificadas como "Certificación Laboral" pueden ser integradas con las "Peticiones de Documentos" según lo establecido en el numeral 1 del artículo mencionado que dice: "*Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción*"
- Los radicados que corresponden a "Otra Petición", y "Peticiones de Información Pública", podrían ser clasificadas dentro de la tipología "Derechos de Petición". No obstante si es pertinente, para clasificar documentos dentro de una tipología de "Otra petición" debe ser aclarado dicho término, pues según lo evaluado en el presente informe, se encuentran en esta clasificación documentos que corresponden a otras tipologías de radicados definidas.

Los datos de atención telefónica hacen parte de la Gestión de Servicio al Ciudadano de la entidad, por lo cual es necesario contar con los registros y trámites de los ciudadanos por este canal, así como los registros de atención presencial que realizan las Regionales, con el Grupo de Servicio al Ciudadano pues se refiere a la gestión misional y atención a los ciudadanos, y consolidarlos para los informes trimestrales.

Se sugiere realizar mesas de trabajo con las dependencias, para establecer las correcciones que permitan emitir el Informe de Gestión de las PQRDS de manera exacta, útil, veraz y confiable, y tomar las decisiones que permitan la mejora del proceso; así mismo, depurar el archivo Excel "Informe ART 2017" del Grupo Servicio al Ciudadano y publicar el "Registro Público de Derechos de Petición" de que trata la Circular 001 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno.

De conformidad con las situaciones expuestas en el presente informe, se sugiere para el establecimiento de acciones que permitan la mejora de la calidad y satisfacción de los ciudadanos, tener en cuenta lo establecido en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano", que en el cuarto componente: *mecanismos para mejorar la atención al ciudadano* se refiere a desarrollar actividades como :

- Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.
- Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.

- Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.
- Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.
- Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.
- Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración púbica, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.
- Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.

Es importante documentar las actividades y/o tareas que impidan la materialización del riesgo de incumplimiento de la normatividad, establecer la calidad y periodicidad de la información a compartir en cada dependencia para la gestión oportuna de la información, como también las acciones preventivas que evite la repetición de los inconvenientes detectados en la evaluación.

Se sugiere, según lo establecido en el art. 54 de la Ley 190 de 1995, que el informe de PQRDS que debe presentar el Grupo de Servicio al Ciudadano con corte trimestral. contenga las principales recomendaciones sugeridas por los particulares, con el de objeto mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública, para lo cual además, se considera necesario, aplicar encuestas de satisfacción al ciudadano y evaluar la calidad en el servicio de la entidad.

10. CONCLUSIONES

Se evaluó el cumplimiento de la agencia lo dispuesto en la normatividad vigente y la oportunidad de respuesta a las peticiones radicadas en la ART encontrando que el 57% de los radicados que ingresan y se clasifican como PQRDS son gestionados dentro de los términos establecidos en la normatividad. Los radicados en estado "Sin Responder" de la muestra corresponden al 25% y, no todos se encuentran realmente sin contestar, con lo cual se concluye que es pertinente verificar el 100% de los radicados reportados con las dependencias y actualizar la base de datos antes de emitir el informe correspondiente al último trimestre de 2017.

Se verificó el cumplimiento de las políticas de operación establecidas en el procedimiento de "Radicación, administración y seguimiento a PQRSD - Cód. PD-SC-01", frente a lo cual se concluye que es necesario ajustar el procedimiento "RADICACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO A PQRSD", especialmente el numeral 2 "CLASIFICACIÓN DE LA PETICIÓN CIUDADANA" teniendo en cuenta que cuando llegan las peticiones por escrito, son recibidas e ingresadas por el personal de Correspondencia y luego por el aplicativo

ORFEO se traslada al Grupo de Servicio al Ciudadano quien clasifica y remite a los responsables por este mismo medio, Por lo observado en este seguimiento, se considera importante establecer un punto de control efectivo en dicha actividad con el fin de verificar el asunto antes de clasificarlo y asignarlo al responsable para su trámite, pues de esta manera se evitarían reprocesos y pérdida de tiempos que afectan la oportunidad en la respuesta que se debe dar en los términos definidos por la Ley. Los controles no son efectivos y se evidencia que no son aplicados cada vez que se realiza la actividad para la cual están definidos; por ejemplo, "Sensibilizaciones" no serían un punto de control sino acciones (preventivas o correctivas) a desarrollar según el seguimiento o resultados de autoevaluación de los controles establecidos. Adicionalmente, es importante que el procedimiento se articule con el de "RADICACION COMUNICACIONES OFICIALES –Salida-" y, que los mismos se cumplan por todos los responsables, especialmente para verificar que el documento efectivamente fue entregado al peticionario.

11. FIRMAS RESPONSABLES	
Auditor:	**Vo. Bo Experto con funciones de Control Interno**
NOMBRE: Marisol Gutiérrez Hernández **CARGO: Contratista GITCI**	**NOMBRE: Dairo Vladimir Coy Cruz** **CARGO: Coordinador Control Interno**
FECHA DE INFORME:	**8 de marzo de 2017**