



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

| | |
|---|-----------------------------|
| N° DE INFORME | 5.3.2 |
| 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 | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar el cumplimiento a lo dispuesto en la normatividad vigente y la oportunidad de respuesta a las peticiones radicadas en la ART. 2. Verificar la implementación de acciones de mejora y atención de recomendaciones brindadas respecto a las situaciones evidenciadas en el seguimiento del periodo anterior. | |
| 3. ALCANCE | |
| , la evaluación de la gestión de las PQRDS abarca el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2018, y la evaluación de gestión de PQRDS de todas las dependencias de la entidad a partir de muestras selectivas aleatorias. | |
| 4. CRITERIOS (NORMATIVIDAD) | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de Colombia - Art. 23. <i>“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.</i> • Ley 87 de 1993. Art. 12. Funciones de los auditores internos. Literales: <ul style="list-style-type: none"> c) <i>Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades de la organización, se cumplan por los responsables de su ejecución y en especial, que las áreas o empleados encargados de la aplicación del régimen disciplinario ejerzan adecuadamente esta función;</i> d) <i>Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la entidad;</i> e) <i>Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios;</i> f) <i>Servir de apoyo a los directivos en el proceso de toma de decisiones, a fin que se obtengan los resultados esperados;</i> g) <i>Verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información de la entidad y recomendar los correctivos que sean necesarios;</i> • Ley 190 de 1995. Art. 53. <i>“La oficina de control interno, deberá vigilar que la atención se</i> | |



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.*
 - 1. 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.*
 - 2. 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.*
 - 3. 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 ciudadano1.
- 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 Servicio al Ciudadano

6. METODOLOGÍA

Se realizó mesa de trabajo con el Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano en la cual se dio entrega del archivo consolidado con las peticiones recibidas desde el 01 de enero de 2018 al 30 de junio de 2018; teniendo en cuenta esta información, se determinó una muestra de 23 radicados clasificados como “Contestado fuera de términos”, bajo los parámetros de muestreo aleatorio simple con un Error muestral admisible de 9% y un nivel de confianza de 96. Una vez verificada dicha muestra se determinó que el 22% representaba un margen de error, pues no correspondían a la clasificación mencionada.

En la muestra de PQRDS en estado “Contestado Fuera de Términos”, se incluyeron radicados de las siguientes tipologías: 10 Derechos de Petición, 4 Peticiones entre Autoridades, 2 Petición de Documentos, 4 Informes a Congresistas, 3 de Otra Petición. (Anexo 1).

Se solicitó nuevamente el archivo consolidado de PQRDS ajustado y sobre la última versión se realizó el análisis y toma de muestras por tipo de radicado y por estado, verificando los radicados seleccionados para la evaluación en el aplicativo ORFEO; principalmente se aplicó la muestra por las dependencias que presentaban peticiones en el estado “Sin Respuesta” de la tipología “Derechos de Petición” y se incluyeron otras tipologías (relacionadas en el siguiente cuadro); lo anterior, con el fin de verificar el estado real de las peticiones y el cumplimiento a la normatividad. El análisis de resultados se encuentra en los anexos 2 y 3.

Sobre un total de 1370 radicados, se evaluaron en total 71 radicados así: 23 radicados en estado como “Contestado fuera de Términos, 32 radicados en estado “Sin Respuesta” clasificados con la tipología “Derecho de Petición” y 16 radicados en estado “Sin Respuesta” clasificados con las demás tipologías.



| Clasificación según tipo de radicado | Total Radicados | Contestado fuera de términos | % Muestra | Sin respuesta | % Muestra | Total Muestra | % de Muestra / Total Rad. |
|--------------------------------------|-----------------|------------------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|---------------------------|
| Competencia Otras Entidades | 29 | 0 | N.A | 1 | 50% | 1 | 3% |
| Denuncia | 2 | 0 | 0% | 1 | 100% | 1 | 50% |
| Derecho de Petición | 408 | 10 | 22% | 32 | 16% | 42 | 10% |
| Informes a Congressistas | 24 | 4 | 27% | 1 | 100% | 5 | 21% |
| Invitaciones | 106 | 0 | 0% | 3 | 8% | 3 | 3% |
| Otra Petición | 617 | 3 | 25% | 3 | 21% | 6 | 1% |
| Petición de Documentos | 5 | 2 | 67% | 1 | 50% | 3 | 60% |
| Peticiones de Información Pública | 36 | 0 | 0% | 1 | 8% | 1 | 3% |
| Peticiones entre Autoridades | 122 | 4 | 13% | 2 | 6% | 6 | 5% |
| Quejas | 13 | 0 | N.A | 1 | 20% | 1 | 5% |
| Reclamos | 7 | 0 | N.A | 1 | 20% | 1 | 9% |
| Veeduría Ciudadana | 1 | 0 | N.A | 1 | 100% | 1 | 100% |
| Total | 1370 | 23 | | 48 | | 71 | 22% |

Fuente: Archivo Muestra Aud PQRDS. GIT Control Interno

Con lo anterior, se revisó el cumplimiento de lo establecido en la normatividad, con el fin de emitir las recomendaciones de mejora pertinentes y se hizo la comparación con respecto a lo evidenciado en el seguimiento del periodo anterior (1° de julio a 31 de diciembre de 2017), presentado en el mes de marzo de 2018.

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 a los canales de atención virtuales establecidos de los cuales se encontró:



www.renovacionterritorio.gov.co/Publicaciones/servicio_al_ciudadano

Inicio Acerca de la entidad Direcciones Transparencia Sala de Prensa Servicio al Ciudadano

Inicio Servicio al ciudadano

Servicio al ciudadano

Imprimir Enviar Valorar Estadísticas




Síguenos a través de redes sociales:

/renovacionterritoriocol
 @RenovadorCo
 RenovacionTerritorio
 RenovacionTerritorio

Renovación del Territorio
 Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín (Pisos del 36 al 40)
 Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
 Radicación de documentación: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.
 PBX: 57(1) 422 10 30
 Línea Gratuita Nacional 01-8000-41-3723
[Notificaciones Judiciales](#)
[Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias](#)
 Copyright © - 2012

Activar V
 Ve a Config

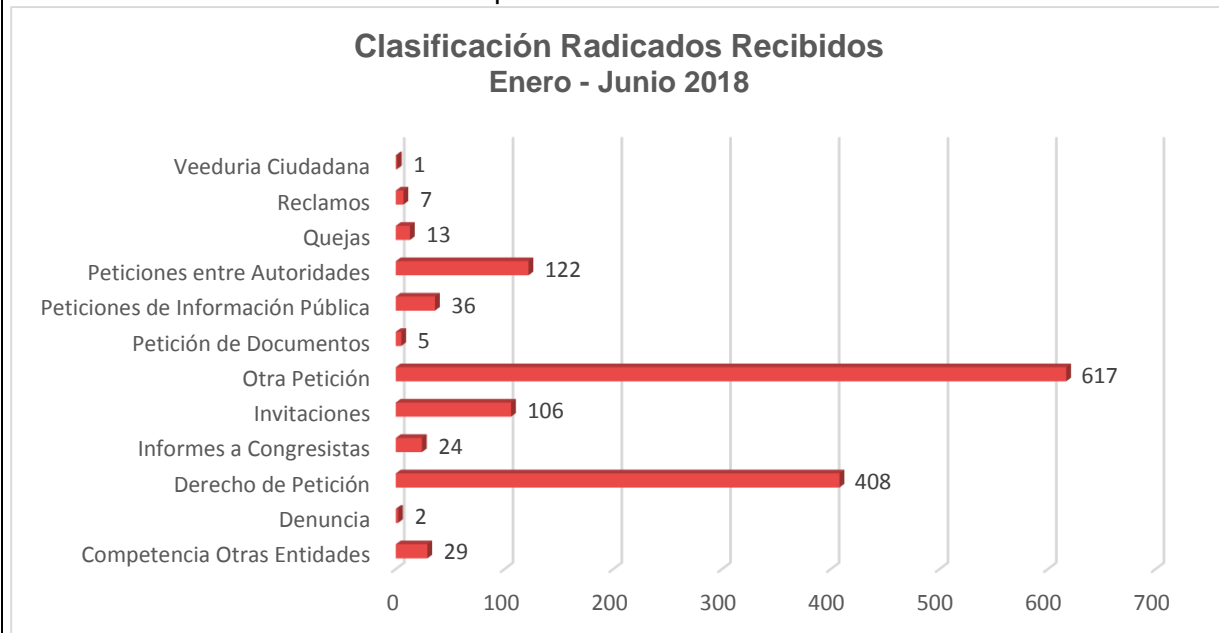
| | |
|--|--|
| | <p>Chat virtual: Se atendieron en el periodo 57 solicitudes de información de “Oferta Institucional” y “PDET” por este canal, las cuales se clasificaron como “Otra Petición” y no registran radicado de ingreso en el archivo consolidado en Excel del GIT de Atención Se informa que se está validando con el contact center, la integración del sistema de gestión de PQRSD, junto con el CRM propio del contact.</p> |
| | <p>Videollamada: No se reporta atención a ciudadanos por este canal durante el periodo evaluado.</p> |
| | <p>Web Call Back: No se reporta atención a ciudadanos por este canal durante el periodo evaluado. Se reporta en el seguimiento, que se decidió deshabilitar este canal.</p> |

| | |
|---|--|
|  | <p>Preguntas frecuentes: en el link se establecieron algunos temas de la ART de frecuente consulta: http://www.renovacionterritorio.gov.co/loader.php?IServicio=FAQ&IFuncion=viewPreguntas&id=41</p>  |
|  | <p>Formulario web de PQRS: enlace en el cual los ciudadanos pueden radicar sus solicitudes; en el periodo se registraron 177 peticiones por este canal.</p> |
|  | <p>Calendario de eventos: no se observa registro de eventos.</p> |
|  | <p>Glosario: Contiene 10 conceptos: CSIVI, Núcleo Veredal, PAA, PDET, PIC, PNIS, SIG, SIIF, SIMCI, ZVTN.</p> |
|  | <p>Carta de trato Digno: se encuentra el documento firmado por la Directora de la ART.</p> |
|  | <p>Informes: Se observa informe del Grupo de Atención al Ciudadano con corte al primer trimestre de 2018 y otros de la vigencia anterior.</p> |

| | |
|--|---|
| | Sedes y horarios de atención: se encuentran relacionadas todas las sedes a nivel nacional. |
| | Notificaciones judiciales: direcciona al usuario al correo: notificacion@renovacionterritorio.gov.co . El registro de las notificaciones judiciales se encuentra a cargo de la Oficina Jurídica. |
| | Línea de atención al ciudadano 01-8000-41-3723: Este canal incluye las llamadas por la línea 018000 y las llamadas directas a Servicio al Ciudadano. Se atendieron por este canal en el periodo según lo reportado, 505 solicitudes clasificadas como: “Otra Petición” (478), “Competencia Otras Entidades” (26) y “Denuncia” (1), relacionadas con temas de “Oferta Institucional y PDET” de las cuales solamente a una se le asignó radicado de ingreso (denuncia) contestada fuera de términos. |

7.2 Clasificación de PQRDS por el GIT de Atención al Ciudadano

Las peticiones que ingresaron y se encuentran registradas en el consolidado en Excel del GIT de Atención al Ciudadano dentro del primer semestre de 2018 están clasificadas así:



Fuente: Archivo Consolidado Grupo Servicio al Ciudadano. Elaboración propia

En el seguimiento realizado por el Grupo de Control Interno con corte a diciembre de 2017, se encontró que se tenían clasificados los radicados en 16 tipologías; en algunos casos, tratándose



de la misma tipología se clasificaba con nombres diferentes; Para este corte se observa la unificación de criterios, no obstante sigue el tema de “Otra Petición” y de “Invitaciones”, se indago por las observaciones realizadas en el periodo anterior y se informan las gestiones realizadas por Atención al Ciudadano así:

1. “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.

R/ Se determina entre los GIT de Administrativa (Gestión Documental) y Atención al Ciudadano, que estos documentos deben ser gestionados (atender, aplicar TRD y archivar - expediente) por las dependencias correspondientes. Sólo deben enviarse a atención al Ciudadano documentos informativos, invitaciones, felicitaciones si atañen a este GIT o si en su defecto, les antecede una PQRSD y son un documento complementario para anexar a un expediente.”

2. En los mismos términos del Artículo 14. Ley 1755 de 2015, las peticiones clasificadas como “Certificación Laboral” pueden ser integradas con las “Peticiónes de Documentos” según lo establecido en el numeral 1 del artículo mencionado que dice: “Las peticiónes de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción”.

R/ Las certificaciones laborales no se manejan como PQRSD, a menos que un exfuncionario o contratista, realice la solicitud a través de los formularios dispuestos en la web. Si se reciben por correspondencia, el funcionario que atiende ventanilla redirecciona directamente al GIT de Talento humano para no demandar control de términos y alterar estadísticas (Informes de gestión)

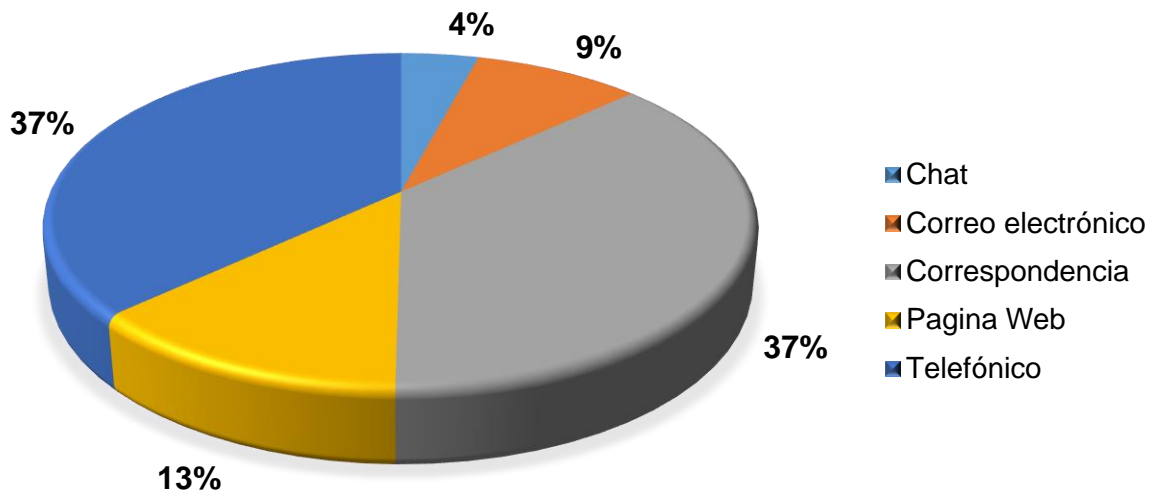
3. Los radicados que corresponden a “Otra Petición”, y “Peticiónes de Información Pública”, podrían ser clasificadas dentro de la tipología “Derechos de Petición”. No obstante si es pertinente, para clasificar documentos dentro de una tipología de “Otra petición” debe ser aclarado dicho término, pues según lo evaluado en el presente informe, se encuentran en esta clasificación documentos que corresponden a otras tipologías de radicados definidas.”

R/ Se realizaron tres (3) reuniones para ajustar la tipificación, entre otras.

7.3 PQRDS por Canal de Atención

Las Peticiones por canal de Atención en lo corrido del primer semestre de 2018 y radicadas por el sistema de gestión documental ORFEO, según el archivo Consolidado de Atención al Ciudadano son:

TOTAL PQRS POR CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Archivo Consolidado - Grupo Atención al Ciudadano. Elaboración Propia

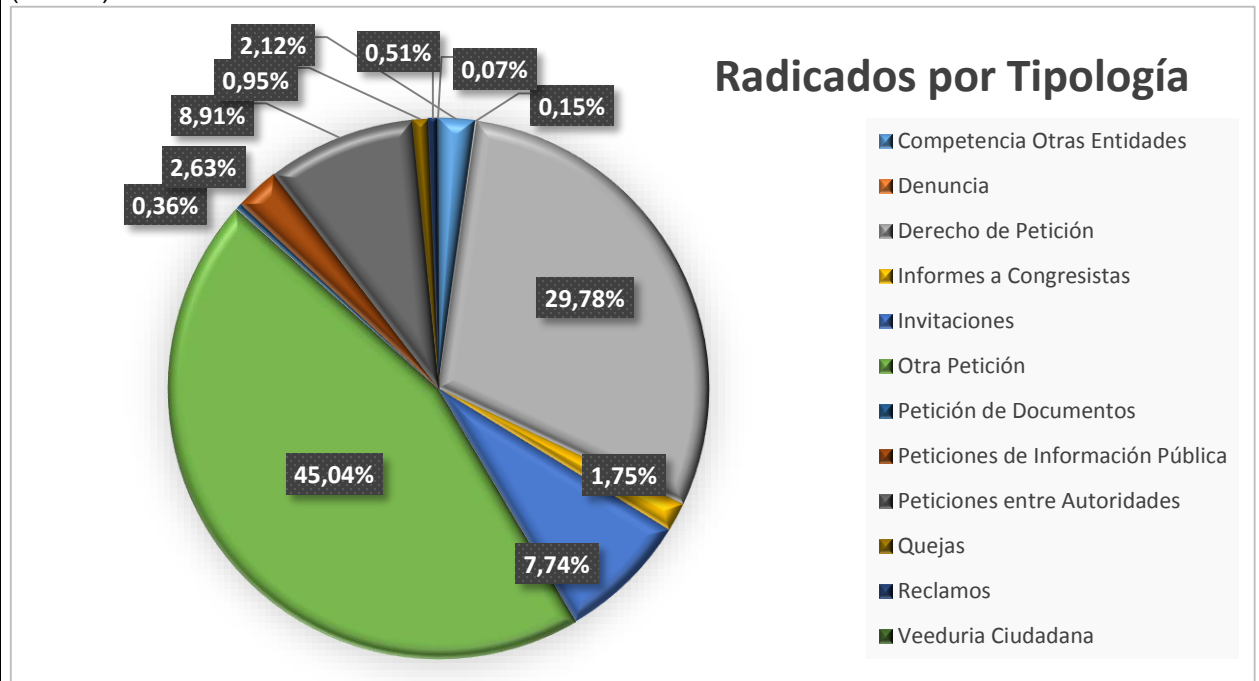
Respecto a lo reportado en el periodo anterior (II Sem-2017), el canal de correspondencia paso del 76% al 37%, los radicados recibidos por Página Web se mantienen en el 13% y las peticiones vía Correo Electrónico que en 2017 representaban el 11%, bajaron al 9%; en la vigencia 2018 se incluyeron registros por canal telefónico (37%) y chat (4%). Los canales de Correspondencia (507) y Telefónico (505) son los más utilizados; para lo cual es relevante mencionar que este último corresponde a lo informado por el Contac Center y el canal de correspondencia es el mecanismo por el cual la entidad responde de manera formal (escrita) a las solicitudes de los ciudadanos. Se observa en el siguiente cuadro que los registros por los canales Telefónico y Chat en la columna de "Radicado de Ingreso" del archivo consolidado, se reportan como "No Registra".

| Clasificación de PQRDS -ART | Total Radicados | Canal de Recepción | | | | | |
|-----------------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------------|---------------------|------|--------------|
| | | Correo Electrónico | Correspondencia | Página Web | Registro Telefónico | Chat | Sin Radicado |
| Competencia Otras Entidades | 29 | | 1 | 2 | 26* | | *26 |
| Denuncia | 2 | | | 1 | 1 | | |
| Derecho de Petición | 408 | 56 | 254 | 98 | | | |
| Informes a Congresistas | 24 | 4 | 20 | | | | |
| Invitaciones | 106 | 21 | 85 | | | | |
| Otra Petición* | 617 | 16 | 40 | 26 | 478* | 57* | *535 |
| Petición de Documentos | 5 | | 1 | 4 | | | |
| Peticiones de Información Pública | 36 | 2 | 5 | 29 | | | |
| Peticiones entre Autoridades | 122 | 20 | 98 | 4 | | | |

| | | | | | | | |
|-------------------------|-------------|-----|-----|-----|-----|----|------------|
| Quejas | 13 | 1 | 1 | 11 | | | |
| Reclamos | 7 | 4 | 2 | 1 | | | |
| Veeduría Ciudadana | 1 | | | 1 | | | |
| Total 1er Semestre 2018 | 1370 | 124 | 507 | 177 | 505 | 57 | 555 |

Fuente: Papeles de trabajo: Archivo Muestra Aud PQRDS. GIT Control Interno

En la siguiente figura se observa el peso porcentual por tipología sobre el total de radicados; El 45% corresponde a “Otra Petición”, el 30% a Derechos de Petición, el 9% a Peticiones entre Autoridades y el 8% a Invitaciones. (Los más relevantes). Competencia Otras Entidades (2%), Denuncia (0.15%), Informes a Congressistas (1.7%), Petición de Documentos (0.36%, Peticiones de Información Pública (2.6%), Quejas (0.95%), Reclamos (0.5%) y Veeduría Ciudadana (0.07%).

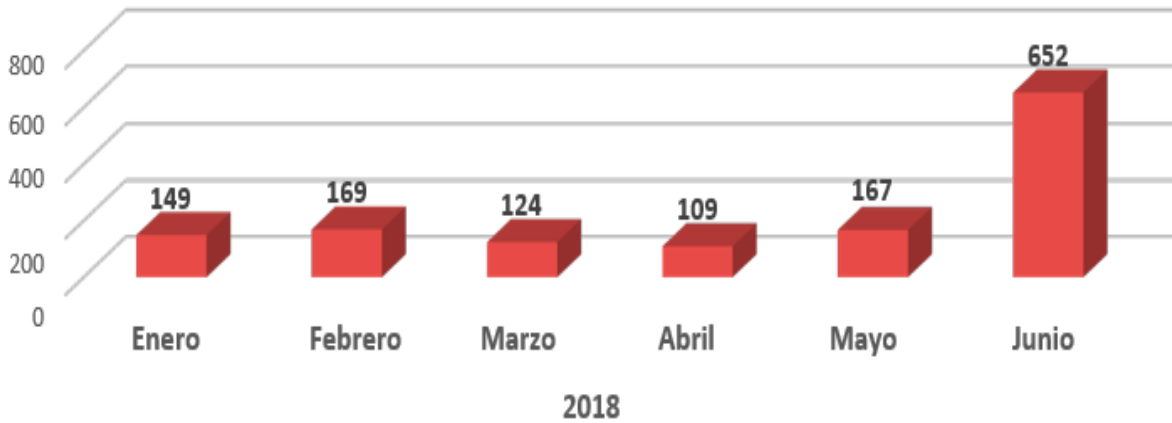


Fuente: Archivo Consolidado Grupo Servicio al Ciudadano. Elaboración propia

7.4 Gestión de las PQRDS 2018

En promedio se recibieron 228 peticiones mensuales en la ART por todos los canales de atención, y comparado con el periodo anterior (II Semestre de 2017), la cantidad de peticiones subió de 1075 a 1370, es decir un 27%; lo anterior en razón a que se incluyeron registros de canales telefónico y chat del Contac Center, que no se tenían en 2017. Las Peticiones recibidas por mes en el primer semestre de 2018 se reportan así:

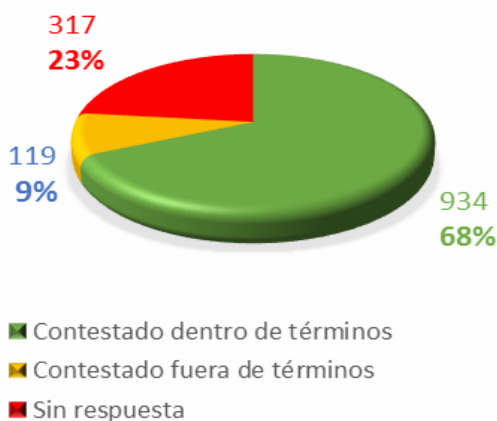
PETICIONES RECIBIDAS POR MES



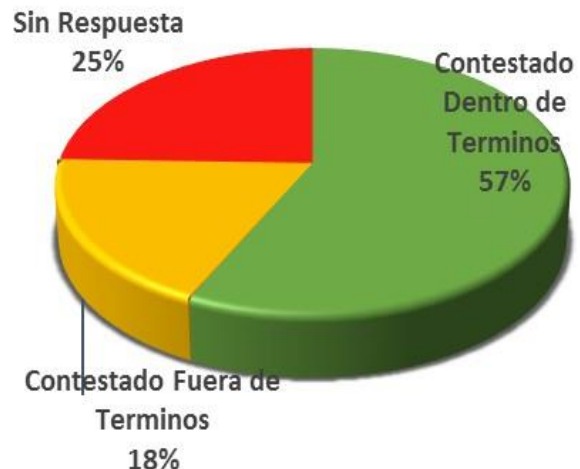
Fuente: Archivo Consolidado Grupo Servicio al Ciudadano. Elaboración propia

Respecto a la oportunidad de respuesta, se observa que la gestión de respuesta a las peticiones radicadas en el primer semestre de 2018, el 23% se encuentra sin respuesta según el archivo consolidado de Atención al Ciudadano, el 9% de los radicados se encuentra respondido fuera de términos y el 68% se contestó dentro de los términos de Ley, lo cual es sujeto de validación y evaluación frente al aplicativo ORFEO y los resultados se presentan en este informe.

GESTIÓN DE PETICIONES IER SEM 2018



GESTIÓN DE PETICIONES II SEM 2017



Fuente: Papeles de trabajo: Archivo Muestra Aud PQRDS. GIT Control Interno

Dentro de la Gestión de Peticiones del primer semestre de 2018 según los datos reportados por el Grupo de Servicio al Ciudadano se presenta lo siguiente:



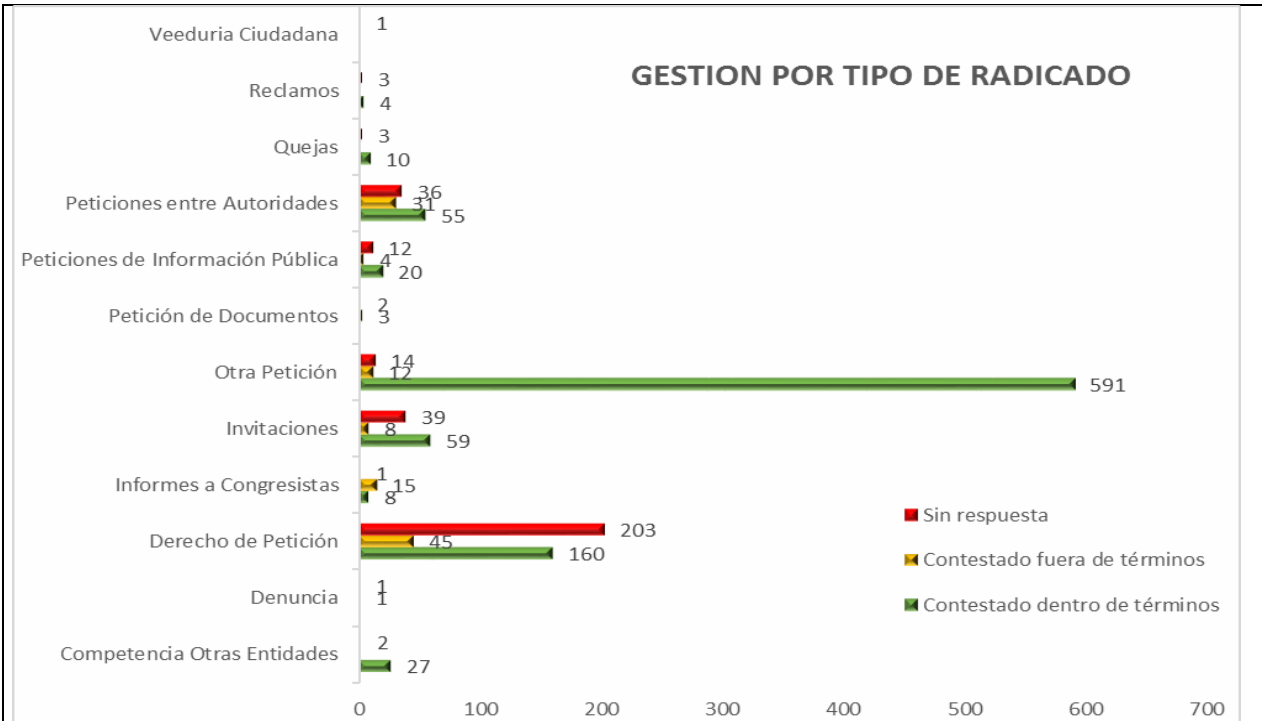
- Total de radicados en el semestre en la ART: **1370**
- Radicados contestados dentro de los términos de Ley: **934** (68%)
- Radicados contestados fuera de los términos de Ley: **119** (9%)
- Radicados Sin Contestar: **317** (23%) del total de radicados del semestre.

Una vez verificada la muestra de radicados en estado “Sin Responder”, de 48 radicados en dicho estado, se encontró que 19 si estaban respondidos, 9 de ellos dentro de términos, 8 contestados fuera de términos, 2 que relacionan número de radicado respuesta en ORFEO (sujetos a revisión), y 1 que no corresponde a una PQRDS dado que es la remisión de una respuesta a un derecho de petición trasladado de Fondo Colombia en Paz. Es decir, el 39.5% de la muestra se encuentran clasificados inadecuadamente. (Ver Anexos 2 y 3).

Estado de PQRDS por Tipología de radicado Semestre I -2018

| Clasificación / tipo de radicado | Total radicados | Contestado dentro de términos | Contestado fuera de términos | Sin respuesta |
|-----------------------------------|-----------------|-------------------------------|------------------------------|---------------|
| Competencia Otras Entidades | 29 | 27 | | 2 |
| Denuncia | 2 | | 1 | 1 |
| Derecho de Petición | 408 | 160 | 45 | 203 |
| Informes a Congresistas | 24 | 8 | 15 | 1 |
| Invitaciones | 106 | 59 | 8 | 39 |
| Otra Petición | 617 | 591 | 12 | 14 |
| Petición de Documentos | 5 | | 3 | 2 |
| Peticiones de Información Pública | 36 | 20 | 4 | 12 |
| Peticiones entre Autoridades | 122 | 55 | 31 | 36 |
| Quejas | 13 | 10 | | 3 |
| Reclamos | 7 | 4 | | 3 |
| Veeduría Ciudadana | 1 | | | 1 |
| Total | 1370 | 934 | 119 | 317 |

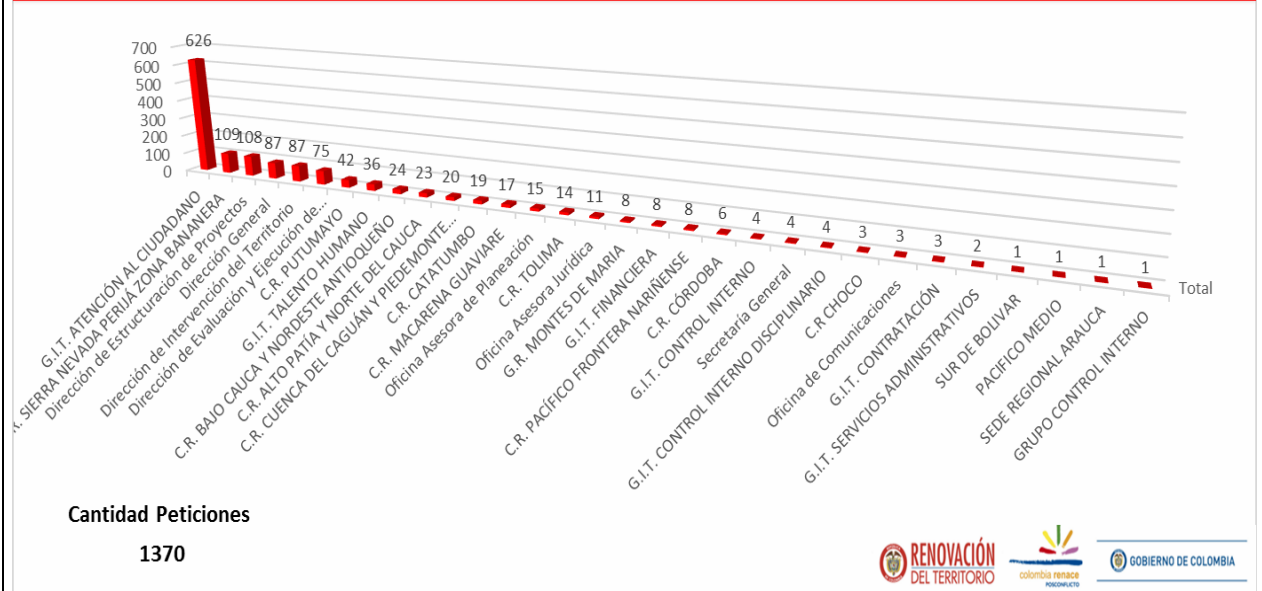
Fuente: Papeles de trabajo: Archivo Muestra Aud PQRDS. GIT Control Interno



Fuente: Papeles de trabajo: Archivo Muestra Aud PQRDS. GIT Control Interno

De la anterior gráfica se puede observar que los radicados como “Derechos de Petición”, son los que más evidencian documentos “Sin Respuesta”, incumpliendo lo establecido en la normatividad.

ASIGNACIÓN PETICIONES POR DEPENDENCIAS Enero 2017 - Junio 2018



Fuente: Archivo Consolidado - Grupo Atención al Ciudadano.



Según lo reportado por el Grupo de Atención al Ciudadano, de las 30 las dependencias o Grupos de Trabajo de la ART, tres (3) de ellas no presentan radicados en estado “Sin Respuesta” lo que significaría que el 10% de las dependencias de la entidad responden las peticiones en términos de Ley, estas son: Control Interno Disciplinario, Control Interno y C.R. Montes de Maria como se observa en el siguiente cuadro; No obstante, una vez validados los radicados a partir de la muestra tomada, se encontró que dependencias como: Oficina Asesora Jurídica, GIT Financiera, GIT Contratos (SG), GIT de Talento Humano y GIT Servicios Administrativos, con radicados reportados en dicho estado, no presentan radicados en dicho estado “Sin Responder”. (Ver Anexos 2 y 3).

En la siguiente tabla se consolida por dependencias, el total de radicados en los tres estados y el porcentaje que representa cada uno de ellos:

| Dependencias ART | Contestado Dentro de Términos | Contestado Fuera de Términos | Sin Respuesta | % SR | Total general |
|--|-------------------------------|------------------------------|---------------|-------------|---------------|
| C.R CHOCO | | | 3 | 100% | 3 |
| Derecho de Petición | | | 1 | | 1 |
| Invitaciones | | | 1 | | 1 |
| Peticiones entre Autoridades | | | 1 | | 1 |
| C.R. ALTO PATÍA Y NORTE DEL CAUCA | 2 | | 21 | 91% | 23 |
| Derecho de Petición | 1 | | 16 | | 17 |
| Invitaciones | | | 1 | | 1 |
| Otra Petición | 1 | | | | 1 |
| Peticiones de Información Pública | | | 1 | | 1 |
| Peticiones entre Autoridades | | | 1 | | 1 |
| Quejas | | | 1 | | 1 |
| Reclamos | | | 1 | | 1 |
| C.R. BAJO CAUCA Y NORDESTE | 17 | 3 | 4 | | 24 |
| Derecho de Petición | 9 | 2 | 1 | | 12 |
| Invitaciones | 7 | | 1 | | 8 |
| Peticiones de Información Pública | | | 1 | | 1 |
| Peticiones entre Autoridades | | 1 | | | 1 |
| Quejas | | | 1 | | 1 |
| Reclamos | 1 | | | | 1 |
| C.R. CATATUMBO | 15 | | 4 | 21% | 19 |
| Derecho de Petición | 12 | | | | 12 |
| Otra Petición | | | 1 | | 1 |
| Peticiones de Información Pública | 2 | | | | 2 |
| Peticiones entre Autoridades | 1 | | 2 | | 3 |
| Reclamos | | | 1 | | 1 |
| C.R. CÓRDOBA | 1 | | 5 | 83% | 6 |
| Derecho de Petición | | | 3 | | 3 |
| Peticiones de Información Pública | 1 | | | | 1 |
| Peticiones entre Autoridades | | | 2 | | 2 |
| C.R. CUENCA DEL CAGUÁN Y | 4 | 1 | 15 | | 20 |
| Derecho de Petición | 1 | 1 | 10 | | 12 |



| | | | | | |
|---|-----------|-----------|------------|------------|------------|
| Invitaciones | 3 | | 2 | | 5 |
| Otra Petición | | | 1 | | 1 |
| Peticiones entre Autoridades | | | 2 | | 2 |
| C.R. MACARENA GUAVIARE | 3 | 7 | 7 | 41% | 17 |
| Derecho de Petición | 3 | 5 | 2 | | 10 |
| Informes a Congressistas | | 1 | | | 1 |
| Invitaciones | | | 2 | | 2 |
| Peticiones entre Autoridades | | 1 | 2 | | 3 |
| Veeduría Ciudadana | | | 1 | | 1 |
| C.R. PACÍFICO FRONTERA NARIÑENSE | 1 | 3 | 4 | 50% | 8 |
| Derecho de Petición | | 3 | 1 | | 4 |
| Invitaciones | | | 1 | | 1 |
| Otra Petición | 1 | | 1 | | 2 |
| Peticiones entre Autoridades | | | 1 | | 1 |
| C.R. PUTUMAYO | 37 | 1 | 4 | 10% | 42 |
| Derecho de Petición | 9 | | 3 | | 12 |
| Invitaciones | 20 | | 1 | | 21 |
| Otra Petición | 2 | | | | 2 |
| Peticiones entre Autoridades | 5 | 1 | | | 6 |
| Reclamos | 1 | | | | 1 |
| C.R. SIERRA NEVADA PERIJÁ ZONA | 3 | | 106 | 97% | 109 |
| Derecho de Petición | 3 | | 105 | | 108 |
| Peticiones de Información Pública | | | 1 | | 1 |
| C.R. TOLIMA | 2 | 5 | 7 | 50% | 14 |
| Derecho de Petición | | 2 | 5 | | 7 |
| Invitaciones | 2 | | | | 2 |
| Peticiones de Información Pública | | | 1 | | 1 |
| Peticiones entre Autoridades | | 3 | 1 | | 4 |
| Dirección de estructuración de | 55 | 22 | 31 | | 108 |
| Derecho de Petición | 37 | 9 | 24 | | 70 |
| Informes a Congressistas | 1 | 4 | | | 5 |
| Invitaciones | 3 | 2 | 2 | | 7 |
| Otra Petición | 2 | 2 | 2 | | 6 |
| Peticiones entre Autoridades | 12 | 5 | 3 | | 20 |
| Dirección de Evaluación y Ejecución de | 41 | 18 | 16 | | 75 |
| Competencia Otras Entidades | | | 1 | | 1 |
| Derecho de Petición | 16 | 7 | 2 | | 25 |
| Informes a Congressistas | 5 | 1 | | | 6 |
| Invitaciones | | 2 | 1 | | 3 |
| Otra Petición | 6 | 2 | 1 | | 9 |
| Petición de Documentos | | | 1 | | 1 |
| Peticiones de Información Pública | 4 | | 4 | | 8 |
| Peticiones entre Autoridades | 7 | 6 | 5 | | 18 |
| Quejas | 3 | | | | 3 |
| Reclamos | | | 1 | | 1 |



| | | | | | |
|---|------------|-----------|-----------|--------------|------------|
| Dirección de Intervención del Territorio | 36 | 29 | 22 | 26% | 87 |
| Denuncia | | | 1 | | 1 |
| Derecho de Petición | 16 | 12 | 11 | | 39 |
| Informes a Congresistas | 2 | 3 | | | 5 |
| Invitaciones | 4 | 2 | 3 | | 9 |
| Otra Petición | 4 | 2 | | | 6 |
| Petición de Documentos | | 2 | | | 2 |
| Peticiones de Información Pública | 4 | 3 | 1 | | 8 |
| Peticiones entre Autoridades | 5 | 5 | 5 | | 15 |
| Quejas | 1 | | 1 | | 2 |
| Dirección General | 26 | 12 | 49 | 56% | 87 |
| Competencia Otras Entidades | | | 1 | | 1 |
| Derecho de Petición | 1 | 2 | 10 | | 13 |
| Informes a Congresistas | | 1 | 1 | | 2 |
| Invitaciones | 19 | 2 | 21 | | 42 |
| Otra Petición | 4 | 4 | 6 | | 14 |
| Peticiones de Información Pública | | 1 | 1 | | 2 |
| Peticiones entre Autoridades | 2 | 2 | 9 | | 13 |
| G.I.T. ATENCIÓN AL CIUDADANO | 623 | 2 | 1 | 0,2% | 626 |
| Competencia Otras Entidades | 27 | | | | 27 |
| Denuncia | | 1 | | | 1 |
| Derecho de Petición | 31 | | 1 | | 32 |
| Otra Petición | 544 | 1 | | | 545 |
| Peticiones de Información Pública | 6 | | | | 6 |
| Peticiones entre Autoridades | 14 | | | | 14 |
| Quejas | 1 | | | | 1 |
| G.I.T. CONTRATACIÓN | 1 | | 2 | *100% | 3 |
| Derecho de Petición | 1 | | | | 1 |
| Invitaciones | | | 1 | | 1 |
| Petición de Documentos | | | 1 | | 1 |
| G.I.T. CONTROL INTERNO | 3 | 1 | | | 4 |
| Informes a Congresistas | | 1 | | | 1 |
| Peticiones entre Autoridades | 3 | 1 | | | 4 |
| G.I.T. CONTROL INTERNO | 4 | | | | 4 |
| Quejas | 4 | | | | 4 |
| G.I.T. FINANCIERA | 5 | 2 | 1 | *13% | 8 |
| Derecho de Petición | 1 | | 1 | | 2 |
| Informes a Congresistas | | 1 | | | 1 |
| Otra Petición | 1 | | | | 1 |
| Peticiones entre Autoridades | 1 | 1 | | | 2 |
| Reclamos | 2 | | | | 2 |
| G.I.T. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 1 | | 1 | *50% | 2 |
| Otra Petición | 1 | | 1 | | 2 |
| G.I.T. TALENTO HUMANO | 34 | 1 | 1 | 3% | 36 |
| Derecho de Petición | 7 | | | | 7 |



| | | | | | |
|--------------------------------------|------------|------------|------------|------|-------------|
| Otra Petición | 24 | | 1 | | 25 |
| Petición de Documentos | | 1 | | | 1 |
| Peticiones de Información Pública | 2 | | | | 2 |
| Peticiones entre Autoridades | 1 | | | | 1 |
| G.R. MONTES DE MARIA | 7 | 1 | | | 8 |
| Derecho de Petición | 4 | 1 | | | 5 |
| Invitaciones | 1 | | | | 1 |
| Peticiones de Información Pública | 1 | | | | 1 |
| Quejas | 1 | | | | 1 |
| Oficina Asesora de Planeación | 5 | 7 | 3 | *20% | 15 |
| Derecho de Petición | 1 | 1 | | | 2 |
| Informes a Congressistas | | 1 | | | 1 |
| Otra Petición | 1 | 1 | | | 2 |
| Peticiones de Información Pública | | | 2 | | 2 |
| Peticiones entre Autoridades | 3 | 4 | 1 | | 8 |
| Oficina Asesora Jurídica | 6 | 1 | 4 | *36% | 11 |
| Derecho de Petición | 5 | | 3 | | 8 |
| Peticiones entre Autoridades | 1 | 1 | 1 | | 3 |
| Oficina de Comunicaciones | 2 | | 1 | 33% | 3 |
| Derecho de Petición | 2 | | | | 2 |
| Invitaciones | | | 1 | | 1 |
| PACIFICO MEDIO | | | 1 | 100% | 1 |
| Derecho de Petición | | | 1 | | 1 |
| Secretaría General | | 2 | 2 | 50% | 4 |
| Derecho de Petición | | | 2 | | 2 |
| Informes a Congressistas | | 2 | | | 2 |
| SEDE REGIONAL ARAUCA | | | 1 | 100% | 1 |
| Invitaciones | | | 1 | | 1 |
| SUR DE BOLIVAR | | | 1 | 100% | 1 |
| Derecho de Petición | | | 1 | | 1 |
| Total general | 934 | 119 | 317 | | 1370 |

Fuente: Papeles de trabajo: Archivo Muestra Aud PQRDS. GIT Control Interno

Nota: *Verificada dentro de la muestra como respondidas.

Por su parte, el Grupo de Servicio 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 | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Total Requerimientos por Área |
|--------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------------------------|
| DIRECCIÓN GENERAL | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 15 |
| SECRETARÍA GENERAL | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 | 2 | 7 |
| PLANEACIÓN | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 14 |



| | | | | | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| COMUNICACIONES | 0 | 0 | | 1 | | | | 1 |
| OFICINA DE JURÍDICA | 1 | 2 | 0 | 4 | 1 | 3 | 1 | 12 |
| DIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN DEL TERRITORIO | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 8 | 20 |
| C.R. ALTO PATÍA Y NORTE DEL CAUCA | 1 | 1 | | 1 | 1 | 2 | 3 | 9 |
| C.R PACIFICO FRONTERA NARIÑENSE | 1 | | | 1 | 1 | 2 | 2 | 7 |
| DIR EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS | 2 | 1 | | | | | | 3 |
| DIR DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS | 3 | 1 | | | 1 | 2 | 2 | 9 |
| C.R ARAUCA | 1 | 1 | | 1 | 2 | 2 | 3 | 10 |
| C.R TOLIMA | 1 | | | 1 | 2 | 1 | 3 | 8 |
| C.R. BAJO CAUCA Y NORDESTE ANTIOQUEÑO | 1 | | | 1 | 2 | 1 | 3 | 8 |
| C.R. CUENCA DEL CAGUÁN Y PIEDEMONTE CAQUETEÑO | 1 | | | 1 | 2 | 1 | 3 | 8 |
| C.R. MACARENA GUAVIARE | | | | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 |
| C.R PUTUMAYO | 1 | 2 | | 1 | 2 | 3 | 1 | 10 |
| G.R. MONTES DE MARIA | | | | 1 | | | 1 | 2 |
| C.R CÓRDOBA | | | | 1 | 3 | | | |
| C.R CHOCO | | | | | | | 1 | 1 |
| PACIFICO MEDIO | | | | | | | 1 | 1 |
| C.R CATATUMBO | 1 | 1 | | 11 | 4 | 2 | 6 | 25 |
| SUR DE BOLIVAR | | | | | | | 1 | 1 |
| C.R SIERRA NEVADA-PERIJÁ-ZONA BANANERA | | | | | | | 3 | 3 |
| G.I.T FINANCIERA | | 2 | 2 | | | | | 4 |
| G.I.T CONTRATACIÓN | | | | | | | | 0 |
| G.I.T SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | | 2 | | | | | | 2 |
| G.I.T TALENTO HUMANO | 5 | 7 | 10 | 2 | | | | 24 |
| GIT CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | | | | 2 | 1 | | | 3 |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | | 4 | | 5 | | | | 9 |
| TOTALES | 23 | 29 | 21 | 41 | 32 | 30 | 50 | 222 |

Fuente: Archivo de seguimiento remitido por correo por el Grupo de Atención al Ciudadano.

8. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

A continuación, se relacionan los HALLAZGOS identificados con la letra “H” y las OBSERVACIONES identificadas con la letra “O” y se identifican los responsables de implementar acciones de mejora.

| N° | TIPO | DESCRIPCIÓN |
|----|------|---|
| 1 | H | Según lo reportado por el Grupo de Servicio al Ciudadano, en la ART el porcentaje de peticiones que no cumplen lo dispuesto en la normatividad es del 32% (436 PQRDS) compuesto por radicados sin respuesta y radicados con respuestas fuera de los términos de Ley, incumpliendo lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y en el art. 7 de la Ley 1437 de 2011, situación que persiste y que podría generar una mala imagen institucional. |



| | | |
|---|---|---|
| | | <p>Responsables: C.R Choco, C.R. Alto Patía y Norte Del Cauca, C.R. Bajo Cauca y Nordeste Antioqueño, C.R. Catatumbo, C.R. Córdoba, C.R. Cuenca del Caguán y Piedemonte Caqueteño, C.R. Macarena Guaviare, C.R. Pacífico Frontera Nariñense, C.R. Putumayo, C.R. Sierra Nevada Perijá Zona Bananera, C.R. Tolima, Dirección de Estructuración de Proyectos, Dirección de Evaluación y Ejecución de Proyectos, Dirección de Intervención del Territorio, Dirección General, Oficina de Comunicaciones, Pacífico Medio, Secretaría General, Sede Regional Arauca, Sur de Bolívar.</p> |
| 2 | H | <p>Se encuentra con la muestra evaluada, la inadecuada clasificación de los radicados en el consolidado, lo que impacta en la generación de información inexacta y respuestas inoportunas a los peticionarios; lo anterior se evidencia en los radicados: 2018500000152, 20185000011482, 20185000013192, 20185000009012, 20185000014932, 20186500020012, 20186500022722, 20185000005322, 20185000016592, 20185000017942, 20186500019942, 20185000006562, 20185000010222, 20186500022422, 20185000012492, 20186500020932. Tal como se expone en las observaciones de los Anexos 2 y 3; esto indica ausencia de controles efectivos dado que <i>“todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna, de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos...”</i>, como se indica en el literal e) del Artículo 3o. Características del Control Interno de la Ley 87 de 1993.</p> <p>Responsable: GIT Atención al Ciudadano.</p> |
| 3 | H | <p>Se evidencia en la muestra evaluada, que no se está cumpliendo la funcionalidad del aplicativo ORFEO por parte de los usuarios y responsables de respuesta de las peticiones; esto se describe en los Anexos 2 y 3, con la revisión de los radicados: 20186500018802, 20186500019212, 20186500021222, 20186500019892, 20185000014692, 20185000005502, 20186500022262, 20185000015082, 20185000012112; lo anterior impacta en los resultados de evaluación de la gestión de las PQRDS considerando que se están reportando peticiones sin responder por no estar correctamente asociados los radicados de entrada y de salida, incumpliendo lo establecido en el literal e) del Artículo 2 de la Ley 87 de 1993 <i>Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.</i></p> <p>Responsables: GIT Atención al Ciudadano, GIT Servicios Administrativos y dependencias con radicados por verificar en estado sin respuesta.</p> |
| 4 | O | <p>Respecto al enlace web “Calendario de eventos”, no se observa información publicada para la ciudadanía o interesados. En el informe anterior, se sugirió <i>brindar información de eventos de los territorios en el enlace dispuesto como Calendario de eventos teniendo en cuenta que llegan consultas al respecto</i> http://www.renovacionterritorio.gov.co/loader.php?IServicio=Calendario Esto con el fin de informar a la ciudadanía. Se reitera en este informe considerando que ya se había sugerido en el informe del periodo anterior, sin embargo, no depende directamente del Grupo de Atención al Ciudadano.</p> <p>Responsables: Oficina de Comunicaciones – Procesos Misionales</p> |
| 5 | O | <p>Se observa que a la fecha, dentro de la clasificación de las PQRDS 2018 persisten tipos de radicados como <i>“Invitaciones”</i> (106) y <i>“Otra Petición”</i> (617); las cuales corresponden al 8% y al 45% respectivamente, sobre el total de radicados; es pertinente insistir en que los radicados con la tipología <i>“Otra Petición”</i>, deben clasificarse según su tema o procedencia, considerando lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, del mismo modo las invitaciones considerando que al incluirse dentro de las PQRDS y no responderlas, se afectan los resultados del estado de las peticiones. Adicionalmente, se deben clasificar con el fin de determinar el tiempo correcto para dar contestación. Se reitera en este informe considerando que la situación persiste en el periodo evaluado, recordando que la <i>“Aplicación de</i></p> |



las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno” es uno de los elementos del Sistema de Control Interno (Literal g Art. 4 Ley 87 de 1993).
Responsable: GIT Atención al Ciudadano.

9. RECOMENDACIONES

- Con Circular 000011 del 23 de julio, remitida vía correo electrónico se reiteró la Resolución 000379 de Junio de 2017 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Agencia de Renovación del Territorio", y se informó que la Secretaría General puso en producción el sistema de información unificado de atención al Ciudadano mediante el cual se administrará la información y permitirá tener la trazabilidad de todas las solicitudes con el fin de garantizar la correcta y permanente evaluación, análisis y seguimiento en la gestión y trámite de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y a su vez centralizar y unificar todas y cada una de las PQRSD; en la misma se recuerda además, la obligatoriedad de dar cumplimiento a los lineamientos de la citada Resolución, así como dar el uso adecuado del sistema puesto a disposición para la administración de PQRSD. Frente a ello, se recomienda contar con soportes de la capacitación y asignación de permisos correspondientes en la Plataforma NEXURA, a los funcionarios delegados por las dependencias para la gestión de las PQRDS, que conforme a lo establecido en el manual tienen perfiles de "Designado¹ y Canales externos²; esto con el fin de que en adelante se asuman las responsabilidades por parte de los usuarios y contar con información veraz, útil y confiable para la emisión de informes de Atención al Ciudadano..
- Por el canal de atención "Chat virtual", se atendieron en el periodo según lo reportado en la Base Excel del GIT de Atención al Ciudadano, 57 solicitudes de información de "Oferta Institucional" y "PDET", las cuales se clasificaron como "Otra Petición" que no registran radicado de ingreso pues son atendidas de inmediato, sin embargo se observa una petición en estado "Contestado fuera de términos" frente a lo cual se sugiere revisar. Es importante que, para las peticiones que no registran radicado de ingreso, se especifique brevemente en el archivo consolidado, la consulta del ciudadano o, a qué se refiere la solicitud de manera puntual y la respuesta brindada, lo que serviría como fuente para la elaboración de "Preguntas Frecuentes" y para dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1166 de 2016.
- Es pertinente además, que se documente bien sea en el procedimiento u otro mecanismo, cual y como es el manejo de solicitudes; por ejemplo, como se observó en el caso de una Denuncia presentada en el periodo, que el Coordinador de atención al Ciudadano radica con memorando la denuncia para investigar y/o dar respuesta; esto con el fin de que sea atendido de la misma manera por los funcionarios de las Coordinaciones Regionales si se llegara a presentar.
- Respecto al canal "Web Call Back", no se reporta atención a ciudadanos durante el periodo evaluado. El Grupo de Atención al Ciudadano reporta en el seguimiento, que se decidió deshabilitar este canal porque los ciudadanos no lo utilizan, por lo cual se sugiere no deshabilitarlo mientras se encuentre en la página web o eliminarlo de la misma.
- Según lo establecido en el Art. 54 de la Ley 190 de 1995, el informe de PQRDS que debe presentar el Grupo de Servicio al Ciudadano debe contener las principales recomendaciones

¹ Perfil diseñado para los funcionarios de la Agencia, que dan respuesta a las diferentes solicitudes y no corresponden a la dependencia de GIT Atención al ciudadano

² Perfil diseñado para los funcionarios que reciben solicitudes por medio telefónico o presencial, permite el ingreso al formulario "Aplicativo de registros de PQRSD" y realizar la atención de forma inmediata a la solicitud registrada



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, por lo tanto es necesario tener como fuente tanto las encuestas de satisfacción al ciudadano como los datos recogidos en los territorios, para evaluar la calidad en el servicio de la entidad.

- En el enlace web “Glosario”, se encuentran 10 conceptos de: CSIVI, Núcleo Veredal, PAA, PDET, PIC, PNIS, SIG, SIIF, SIMCI, ZVTN. Se recomienda analizar temas recurrentes presentados por los peticionarios que sean de información general o tomar como fuente las clasificadas en el consolidado como: “Otra Petición” y “Oferta Institucional”. Enlazar los link de PQRDS y preguntas frecuentes
- Se sugiere realizar mesas de trabajo con las dependencias y el Grupo de Atención al Ciudadano, para establecer las correcciones que permitan emitir el Informe de Gestión de las PQRDS con datos que cumplan los requisitos de información; así mismo, depurar el archivo Excel Consolidado del Grupo Servicio al Ciudadano. Se sugiere que en los informes trimestrales de Atención al Ciudadano se incluya el comparativo con respecto al periodo inmediatamente anterior.
- Respecto a la publicación del “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, se recomienda incluir todas las peticiones del periodo y su gestión conforme a lo establecido en la Circular y en el Decreto 103 de 2015 -Art. 52-.
- Se considera necesario revisar los radicados de la C.R. Sierra Nevada Perijá Zona Bananera dado que al parecer se radicó como petición copias de respuesta a un derecho de petición por cada uno de los peticionarios, lo que hizo que se sobredimensionaran los derechos de petición asignados a dicha dependencia y se reportan como “Sin Responder”, encontrando dentro de la muestra evaluada que se respondieron fuera de términos.
- Dado que el porcentaje de peticiones sin responder o contestados fuera de los términos de Ley es alto, se pone a consideración, el incluir la evaluación de la gestión de las PQRDS en las Evaluaciones de Gestión de las Dependencias; Adicionalmente, que se adelanten las investigaciones disciplinarias por el incumplimiento a la normatividad interna y externa frente a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley, siendo importante recordar que *“la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del control interno, también será de responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas dependencias...”* Art. 6 Ley 87 de 1993

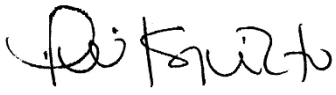
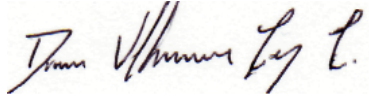
10. CONCLUSIONES

- Según lo reportado por el Grupo de Servicio al Ciudadano, se estima que el 32% de las peticiones radicadas en la ART, no cumplen los términos de respuesta según lo establecido en la Ley 1755 de 2015, situación presentada por: la inadecuada clasificación de los radicados en el consolidado tal como se expuso en las observaciones de los radicados verificados (Anexos 2 y 3), a que no se está cumpliendo la funcionalidad del aplicativo ORFEO y a la falta de oportunidad de respuesta por parte de los responsables a cargo de las mismas, lo que impacta en los resultados de la gestión de las PQRDS y genera incumplimientos frente a la normatividad vigente, que además podría crear una mala imagen institucional.
- Se verificó el cumplimiento de la entidad de lo dispuesto en la normatividad vigente y la oportunidad de respuesta a las peticiones radicadas en la ART encontrando que el 68% 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 23% y según lo evaluado dentro de la muestra, no todos se encuentran realmente sin contestar; con lo cual se concluye, que es pertinente verificar el 100% de los radicados reportados por parte de las dependencias y actualizar la base consolidada antes de emitir los informes de Gestión de PQRDS del GIT Atención al Ciudadano.

11. FIRMAS RESPONSABLES

| | |
|--|---|
| Auditor:  | Vo. Bo  |
| NOMBRE: Marisol Gutierrez Hernandez CARGO: Contratista GIT Control Interno | NOMBRE: Dairo Vladimir Coy Cruz CARGO: Coordinador GIT Control Interno |
| FECHA DE INFORME: 29 de agosto de 2018 | |



ANEXO 1 – MUESTRA PETICIONES CONTESTADAS FUERA DE TERMINOS

| Numero Radicado verificado | Tipo de Radicado | Dependencia Responsable | Fecha radicado entrada | Fecha Vencimiento Base Atención al ciudadano | Fecha real de Vencimiento según tipología de radicado | CDT*/CFT |
|----------------------------|------------------------------|--|------------------------|--|---|----------|
| 20185000002032 | Derecho de Petición | Oficina Asesora de Planeación | 23/01/2018 | 12/02/2018 | 13/02/2018 | CFT |
| 20185000000162 | Derecho de Petición | Dirección de Intervención del Territorio | 4/01/2018 | 23/01/2018 | 26/01/2018 | CDT |
| 20185000001182 | Derecho de Petición | Dirección de Intervención del Territorio | 16/01/2018 | 5/02/2018 | 6/02/2018 | CFT |
| 20185000003752 | Derecho de Petición | Dirección de Evaluación y Ejecución de Proyectos | 5/02/2018 | 25/02/2018 | 26/02/2018 | CFT |
| 20185000006522 | Derecho de Petición | C.R. TOLIMA | 22/02/2018 | 14/03/2018 | 15/03/2018 | CFT |
| 20185000007852 | Derecho de Petición | Dirección General | 6/03/2018 | 22/03/2018 | 28/03/2018 | CDT |
| 20185000009972 | Derecho de Petición | Dirección de Intervención del Territorio | 21/03/2018 | 10/04/2018 | 13/04/2018 | CFT |
| 20185000012892 | Derecho de Petición | Dirección de Evaluación y Ejecución de Proyectos | 30/04/2018 | 16/05/2018 | 23/05/2018 | CDT |
| 20185000014022 | Derecho de Petición | C.R. PUTUMAYO | 30/04/2018 | 17/05/2018 | 23/05/2018 | CFT |
| 20185000016882 | Derecho de Petición | Dirección General | 23/05/2018 | 12/06/2018 | 15/06/2018 | CDT |
| 20185000002682 | Peticiones entre Autoridades | Oficina Asesora Jurídica | 29/01/2018 | 11/02/2018 | 12/02/2018 | CFT |
| 20185000003462 | Peticiones entre Autoridades | G.I.T. FINANCIERA | 1/02/2018 | 12/02/2018 | 15/02/2018 | CFT |
| 20185000007142 | Peticiones entre Autoridades | Dirección de Evaluación y Ejecución de Proyectos | 28/02/2018 | 13/03/2017 | 14/03/2018 | CFT |
| 20185000011982 | Peticiones entre Autoridades | Dirección de Evaluación y Ejecución de Proyectos | 10/04/2018 | 23/04/2018 | 24/04/2018 | CFT |
| 20185000000232 | Petición de Documentos | G.I.T. TALENTO HUMANO | 4/01/2018 | 16/01/2018 | 19/01/2018 | CDT |



| | | | | | | |
|----------------|-------------------------|--|------------|------------|------------|-----|
| 20185000003942 | Petición de Documentos | Dirección de Intervención del Territorio | 5/02/2018 | 18/02/2018 | 19/02/2018 | CFT |
| 20185000006842 | Informes a Congresistas | Dirección de Estructuración de Proyectos | 26/02/2018 | 1/03/2018 | 5/03/2018 | CFT |
| 20185000010392 | Informes a Congresistas | Dirección de Estructuración de Proyectos | 26/03/2018 | 1/04/2018 | 1/04/2018 | CFT |
| 20185000015892 | Informes a Congresistas | Dirección de Intervención del Territorio | 16/05/2018 | 22/05/2018 | 23/05/2018 | CFT |
| 20185000017482 | Informes a Congresistas | Dirección de Intervención del Territorio | 28/05/2018 | 3/06/2018 | 5/06/2018 | CFT |
| 20185000000282 | Otra Petición | Dirección General | 4/01/2018 | 24/01/2018 | 26/01/2018 | CFT |
| 20185000004852 | Otra Petición | Dirección de Evaluación y Ejecución de Proyectos | 13/02/2018 | 1/03/2018 | 6/03/2018 | CFT |
| 20185000013492 | Otra Petición | Dirección de Intervención del Territorio | 24/04/2018 | 14/05/2018 | 17/05/2018 | CFT |

*Contestado dentro de términos CDT; Contestado fuera de términos CFT.



ANEXO 2 – MUESTRA DERECHOS DE PETICION EN ESTADO “SIN RESPUESTA”

| # Radicado | Fecha Ingreso/Radicado | Canal de recepción | Dependencia | Radicado respuesta | Fecha Respuesta | Tiempo de Respuesta | Tiempo por Norma | Respondido en términos | Observaciones |
|----------------|------------------------|--------------------|---|--------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|--|
| 20185000016612 | 22-may | Correo electrónico | C.R CHOCO | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | 15 días hábiles | NO | Solicitud de apoyo logístico para transporte Pueblo Wounaan |
| 20185000002502 | 26-ene | Correspondencia | C.R. ALTO PATÍA Y NORTE DEL CAUCA | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | 15 días hábiles | NO | Se observa que desde el 29 de enero hasta el 8 de junio no se observan gestiones por ORFEO; el 4 de julio se encuentra la última reasignación |
| 20185000013192 | 20-abr | Correspondencia | C.R. ALTO PATÍA Y NORTE DEL CAUCA | N.A | N.A | N.A | N.A | N.A | No es una PQRDS, se trata de la remisión de la respuesta a derecho de petición 20185000004982 del 13/02/2018, respondida el 26 de marzo por el FCP. Se debe asociar al requerimiento inicial y eliminar de la base consolidada de PQRDS |
| 20186500022362 | 19 - jun | Correo electrónico | C.R. BAJO CAUCA Y NORDESTE ANTIOQUEÑO | 201825000025 | 12-jul | 17 días | 15 días hábiles | NO | Se encuentra respuesta en radicado. Se sugiere verificar y reclasificar como "Respondido fuera de Términos" |
| 20185000014312 | 30- abril | Correo electrónico | C.R. CÓRDOBA | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | 15 días hábiles | NO | Se observa reasignación para respuesta el 2 de mayo desde el GIT Atención al Ciudadano. Sin gestiones por parte del usuario actual a la fecha de revisión (Agosto15/2018) |
| 20185000012112 | 11- abril | Correspondencia | C.R. CUENCA DEL CAGUÁN Y PIEDEMONTE | 201863000274 | POR DETERMINAR | POR DETERMINAR | 15 días hábiles | N.A | No se encuentra en Orfeo petición radicada (20185000012112), sino radicado de respuesta (20186300027471 del 10 de abril). Se sugiere revisar el tema, asociar radicados y verificar tiempos de respuesta con el fin de determinar si fue dentro de términos. |
| 20185000015082 | 9/- mayo | Correspondencia | C.R. CUENCA DEL CAGUÁN Y PIEDEMONTE CAQUETEÑO | 201863000362 | POR DETERMINAR | POR DETERMINAR | 15 días hábiles | N.A | No se encuentra en Orfeo petición radicada (2018500001508), sino radicado de respuesta (20186300036251 del 15 de mayo). Se sugiere revisar el tema, asociar radicados y verificar tiempos de respuesta con el fin de determinar si fue dentro de términos. |
| 20186500020922 | 14- junio | Correspondencia | C.R. MACARENA GUAVIARE | 201863000362 | 17-jul | NO EVIDENCIA | 15 días hábiles | NO | Se observa el documento radicado 4 días después de recibido y última anotación en el histórico de ORFEO de fecha 17 de julio. Es pertinente minimizar las demoras en la radicación interna de los documentos. Este radicado no ha sido respondido |
| 20185000010362 | 21-mar | Página web | C.R. PACÍFICO FRONTERA NARIÑENSE | 201825300039 | 31-jul | Mayor a 4 meses | 15 días hábiles | NO | Se observa respuesta en ORFEO después del corte de evaluación de PQRDS. Se sugiere ajustar en el consolidado |
| 20185000016732 | 22-mayo | Correspondencia | C.R. PUTUMAYO | 201866000399 | 24-may | 2 días | 15 días hábiles | SI | Se observa respuesta en ORFEO dentro del término. Se sugiere ajustar en el consolidado y revisar si se encuentra bien asociado el documento |
| 20185000015222 | 9- mayo | Correo electrónico | C.R. SIERRA NEVADA | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | 15 días hábiles | NO | Se reasigno el 10 de mayo. No se observa gestión en histórico de ORFEO ni respuesta asociada |





| | | | | | | | | | |
|----------------|-----------|-----------------|--|-----------------|-----------------|--------------------|--------------------|----|---|
| | | | PERIJÁ ZONA BANANERA | | | | | | |
| 20186500019302 | 7- junio | Correspondencia | C.R. SIERRA NEVADA PERIJÁ ZONA BANANERA | 201826100047 | 15-ago | Mayor a 2 meses | 15 días hábiles | NO | Se observa respuesta asociada en la pestaña de documentos de ORFEO. Se respondió fuera de términos, por lo que para el corte del seguimiento se encontraba sin responder. Se sugiere ajustar en consolidado y revisar puesto que es el mismo radicado a la ART de trasladado de DPS, quien recibe inicialmente derecho de petición de la Personería Municipal de la Paz (rad. E-20181712-00970); se da contestación a cada uno de los firmantes por lo cual se deduce que hizo que se aumentaran en cantidad el número de radicados asignados a esta dependencia. |
| 20186500019762 | 12- junio | Correspondencia | C.R. SIERRA NEVADA PERIJÁ ZONA BANANERA | 201826100050 | 15-ago | Mayor a 2 meses | 15 días hábiles | NO | Se observa respuesta asociada en la pestaña de documentos de ORFEO. Se respondió fuera de términos, por lo que para el corte del seguimiento se encontraba sin responder. Se sugiere ajustar en consolidado y revisar puesto que es el mismo radicado a la ART de trasladado de DPS, quien recibe inicialmente derecho de petición de la Personería Municipal de la Paz (rad. E-20181712-00970); se da contestación a cada uno de los firmantes por lo cual se deduce que hizo que se aumentaran en cantidad el número de radicados asignados a esta dependencia. |
| 20186500020932 | 14-junio | Correspondencia | C.R. SIERRA NEVADA PERIJÁ ZONA BANANERA | 201826100056 | 15-ago | Mayor a 2 meses | 15 días hábiles | NO | Se observa respuesta asociada en la pestaña de documentos de ORFEO. Se respondió fuera de términos, por lo que para el corte del seguimiento se encontraba sin responder. Se sugiere ajustar en consolidado y revisar puesto que es el mismo radicado a la ART de trasladado de DPS, quien recibe inicialmente derecho de petición de la Personería Municipal de la Paz (rad. E-20181712-00970); se da contestación a cada uno de los firmantes por lo cual se deduce que hizo que se aumentaran en cantidad el número de radicados asignados a esta dependencia. |
| 20186500018802 | 1-junio | Página web | C.R. TOLIMA | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | 15 días hábiles | NO | Se menciona en el Histórico de ORFEO que fue respondida con radicado 20182570003491 no obstante no se encuentra asociado el documento. Se consulta dicho radicado respuesta, encontrando que además de no estar asociada a la petición, está en formato WORD por lo que no es válido como radicado respuesta |
| 20185000006232 | 20-Feb | Página web | Dirección de Estructuración de Proyectos | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | 15 días hábiles | NO | No se observa radicado de respuesta a la petición de hace más de 6 meses |
| 20186500021722 | 20-junio | Página Web | Dirección de Estructuración de Proyectos | 201843000444 | 25-jun | 5 días | 15 días hábiles | SI | En histórico de ORFEO se menciona que se dio respuesta con radicado 20184300044411. |



| | | | | | | | | | |
|----------------|----------|--------------------|--|--------------|--------------|--------------|-----------------|----|--|
| 20186500022382 | 26-junio | Correo electrónico | Dirección de Evaluación y Ejecución de Proyectos | 201852000458 | 12-jul | 12 días | 15 días hábiles | SI | Se encuentra radicado respuesta en la pestaña de "Expedientes" de ORFEO. Ajustar en el consolidado |
| 2018500001162 | 15-ene | Página Web | Dirección de Evaluación y Ejecución de Proyectos | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | 15 días hábiles | NO | No se encuentra radicado de respuesta en ORFEO |
| 20185000009012 | 10-mar | Página Web | Dirección de Intervención del Territorio | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | 15 días hábiles | NO | Se observa como último registro en Histórico de ORFEO, reasignación de documento para respuesta a Regional Sur de Córdoba con fecha 9 de mayo, sin respuesta. |
| 20185000013062 | 19-abril | Página Web | Dirección de Intervención del Territorio | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | 15 días hábiles | NO | Se observa como último registro en Histórico de ORFEO, reasignación de documento para respuesta con fecha 9 de mayo, sin respuesta. |
| 20185000002662 | 29-ene | Correspondencia | Dirección General | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | 15 días hábiles | NO | Se observa como último registro en Histórico de ORFEO, reasignación de documento el 15 de febrero sin que se evidencie respuesta al mes de agosto. |
| 20185000014932 | 7-mayo | Correo electrónico | Dirección General | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | 15 días hábiles | NO | Se observa como último registro en Histórico de ORFEO, reasignación de documento para respuesta a Regional Sierra Nevada-Perijá- Zona Bananera con fecha 6 de junio, sin respuesta. |
| 20186500020012 | 13-junio | Correspondencia | G.I.T. ATENCIÓN AL CIUDADANO | 201863000436 | 15-jun | 2 días | 15 días hábiles | SI | Petición trasladada a la ART por la Gobernación de Arauca; Con radicado 20186300043591 del 15 de junio, se da traslado de la petición a Ministerio de Defensa y se informa a peticionario (Enlace de Protección Regional de Arauca) con radicado 20186300043611. Se recomienda ajustar en el archivo consolidado |
| 20186500022722 | 29-junio | Correspondencia | G.I.T. FINANCIERA | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | 15 días hábiles | NO | Se observa como último registro en Histórico de ORFEO, reasignación de documento al Grupo de Talento Humano para emitir respuesta el 04 de julio sin que se evidencie respuesta al mes de agosto. |
| 20186500022092 | 25-junio | Correo electrónico | Oficina Asesora Jurídica | 201821000030 | 17-jul | 15 días | 15 días hábiles | SI | Respondido con radicado 20182100003011 del 17 de julio. Se sugiere ajustar el archivo consolidado |
| 20186500019212 | 6-junio | Página Web | Oficina Asesora Jurídica | 201821000005 | 15-jun | 6 días | 15 días hábiles | SI | Se observa respuesta a la petición clasificada en ORFEO como "Padre". Es pertinente revisar y ajustar en el sistema y en archivo consolidado. |
| 20186500021222 | 18-junio | Correspondencia | Oficina Asesora Jurídica | 201821000019 | 5-jul | 12 días | 15 días hábiles | SI | Se comenta en histórico de ORFEO que fue respondido con radicado 20182100001901 pero no se encuentran asociados los documentos (Petición con radicado respuesta); por lo tanto se reporta como "Sin Respuesta". |
| 20186500019892 | 13-junio | Correo electrónico | PACIFICO MEDIO | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | 15 días hábiles | NO | Se comenta en histórico de ORFEO que fue respondido con radicado 20183000043391 pero este documento se encuentra sin asociar y en formato Word; por lo tanto se reporta como "Sin Respuesta". |
| 20185000016472 | 21-mayo | Correspondencia | Secretaría General | 201865000405 | 8-jun | 13 días | 15 días hábiles | SI | Se comenta en histórico de ORFEO el 15 de agosto que fue respondido con radicado 20186500040563 |



| | | | | | | | | | |
|----------------|----------|-----------------|--------------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|----|---|
| 2018500018522 | 1-junio | Correspondencia | Secretaría General | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | 15 días hábiles | NO | Se comenta en histórico de ORFEO el 12 de julio, que <i>SE DA RESPUESTA CON EL MEMO 20186000040963</i> , sin embargo no se encuentra asociado el documento. Una vez verificado dicho radicado, se observa que corresponde a radicados internos y no la respuesta al DNP que es el solicitante |
| 20186500019972 | 12-junio | Página Web | SUR DE BOLIVAR | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | 15 días hábiles | NO | No se encuentra respuesta a radicado de petición. |



ANEXO 3 – MUESTRA OTRAS TIPOLOGIAS DE PETICIONES EN ESTADO “SIN RESPUESTA”

| # Radicado | Fecha Ingreso | Canal de recepción | Tipo de Petición | Dependencia Responsable | Fecha Respuesta | Tiempo de Respuesta | Tiempo por Norma | Respondido en términos | Observaciones |
|----------------|---------------|--------------------|-----------------------------|--|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|--|
| 2018500000152 | 4/01/2018 | Página web | Competencia Otras Entidades | Dirección de Evaluación y Ejecución de Proyectos | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | 5 días hábiles | NO | Se clasifica como "Competencia otra entidad" sin embargo se trata de una pregunta sobre proceso contractual publicado en SECOP. No se encuentra respuesta. En el Histórico de ORFEO se observa anotación sobre respuesta por correo el 2 de mayo. Es pertinente que la dependencia cargue al ORFEO el correo remitido a la entidad a la cual se traslada y que se informe al ciudadano o solicitante de dicho traslado dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción según lo indicado en el Artículo 21. Ley 1755 de 2015 Funcionario sin competencia. |
| 20185000011482 | 5/04/2018 | Página web | Denuncia | Dirección de Intervención del Territorio | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | 15 días hábiles | NO | Radicado ingresado por página web como queja y clasificado como Denuncia. No se encuentra en ORFEO documento o soporte de respuesta al solicitante |
| 20185000016722 | 22/05/2018 | Correo electrónico | Otra Petición | C.R. CATATUMBO | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | 15 días hábiles | NO | No se encuentra respuesta a radicado de petición. |
| 20185000005322 | 14/02/2018 | Correo electrónico | Invitaciones | G.I.T. CONTRATACIÓN | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | 15 días hábiles | NO | El documento no corresponde a una "Invitación"; se trata de la solicitud de liquidación de Convenio Interadministrativo 055 de 2017. En archivo consolidado se encuentra como responsable el GIT de Contratos y en ORFEO se encuentra a cargo de la Subdirección de Contratación. Se debe ajustar la base consolidada, y hacer seguimiento a la respuesta o gestión realizada por el área responsable. |
| 20185000016592 | 21/05/2018 | Página Web | Petición de Documentos | G.I.T. CONTRATACIÓN | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | 10 días hábiles | NO | En archivo consolidado se encuentra como responsable el GIT de Contratos y en ORFEO se encuentra cargo de la Subdirección de Contratación. Se debe ajustar la base consolidada |



| | | | | | | | | | |
|----------------|------------|-----------------|-----------------------------------|--|--------------|-------------------|-----------------|----|---|
| 20185000017942 | 30/05/2018 | Correspondencia | Invitaciones | SEDE REGIONAL ARAUCA | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | 15 días hábiles | NO | No se trata de una "Invitación" como se encuentra clasificada en Archivo Consolidado. Es una Petición remitida como traslado de Alta Consejería Postconflicto; De Dirección General se reasignó para respuesta el 31 de mayo. No se encuentra respuesta en ORFEO. Se debe ajustar la base consolidada y hacer seguimiento a la respuesta o gestión realizada por el área responsable. |
| 20186500019942 | 13/06/2018 | Correspondencia | Otra Petición | G.I.T. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 14-jun | 1 día | 15 días hábiles | SI | Se trata de una invitación a Capacitación del aplicativo STORM. El 17 de Agosto se observa en Histórico de ORFEO: "SE SOLICITA ARCHIVAR, SE DIO RESPUESTA CON RADICADO 20186500043011". Se encuentra asociado radicado respuesta en la pestaña de "Expedientes" de ORFEO. Se sugiere ajustar en Archivo Consolidado y verificar en ORFEO. |
| 20186500019072 | 7/06/2018 | Correspondencia | Invitaciones | Oficina de Comunicaciones | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | 8 días hábiles | NO | Invitación a Mesa de Trabajo en MADR. Se encuentran en Histórico de ORFEO reasignaciones entre áreas sin que se evidencie respuesta o participación de delegado de la ART. |
| 20185000006562 | 22/02/2018 | Correspondencia | Informes a Congressistas | Dirección General | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | 15 días hábiles | NO | La petición se trasladó del Congreso de la República, sin embargo no es de "Informes a Congressistas". No se observa respuesta asociada en aplicativo ORFEO. |
| 20185000014692 | 3/05/2018 | Página Web | Peticiones de Información Pública | Oficina de Planeación | 19-jun | Mayor a 1.5 meses | 10 días hábiles | NO | Se observa respuesta asociada como "Padre" en ORFEO y en Expediente del aplicativo. Es necesario revisar y ajustar en archivo consolidado. |
| 20185000016642 | 22/05/2018 | Correspondencia | Peticiones entre Autoridades | C.R. CÓRDOBA | 16-ago | Mayor a 2 meses | 10 días hábiles | NO | Se encuentra respuesta remitida vía correo electrónico con fecha 16 de agosto /18, en "Documentos " del radicado ingresado en ORFEO |
| 20185000010222 | 23/03/2018 | Correspondencia | Peticiones entre Autoridades | Dirección de Estructuración de Proyectos | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | 10 días hábiles | NO | El radicado no corresponde a peticiones entre Autoridades; Se trata de Petición trasladada de la Procuraduría de Florencia copiada a la ART. Es pertinente verificar si la petición ingreso directamente a la ART y si se encuentra repetida asociar los documentos a fin de que no quede duplicada. No se observa respuesta al peticionario ni copia a Procuraduría. |



| | | | | | | | | | |
|----------------|------------|-----------------|--------------------|---|-----------------|-----------------|-----------------|----|--|
| 2018500005502 | 15/02/2018 | Página Web | Veeduría Ciudadana | C.R. MACARENA GUAVIARE | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | 15 días hábiles | NO | Se observa en Histórico de ORFEO asignada para respuesta a: GR META-CAGUAN/META , el usuario actual: ARCHIVADOR. No se encuentra respuesta a la petición que adicionalmente no se trata de una solicitud de Veedurías Ciudadanas y se radicó por el ciudadano como "Petición". |
| 20186500022422 | 26/06/2018 | Página Web | Otra Petición | G.I.T. TALENTO HUMANO | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | 15 días hábiles | NO | Se trata de una solicitud de certificación laboral que se trasladó de Talento Humano a la Subdirección de Contratación y no se encuentra respuesta en ORFEO. Se sugiere ajustar el responsable |
| 20185000012492 | 12/04/2018 | Página Web | Queja | Dirección de Intervención del Territorio | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | 15 días hábiles | NO | Se encuentra reasignado a Regional Sierra Nevada-Perijá- Zona Bananera el 14 de abril |
| 20186500022262 | 26/06/2018 | Correspondencia | Reclamo | Dirección de Evaluación y Ejecución de Proyectos | NO EVIDENCIA | NO EVIDENCIA | 15 días hábiles | NO | Se menciona en ORFEO respuesta con radicado 20185000045901 sin embargo no es posible encontrar dicha respuesta. Es pertinente revisar la asociación del documento y que el mismo se encuentre cargado como imagen. Una vez consultado el radicado mencionado como respuesta se encuentra en formato de Word. |