



El futuro
es de todos

Agencia de
Renovación
del Territorio



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20192400007223
Fecha: 29-03-2019 15:46:34

MEMORANDO

PARA: Marcela Castro Macías, Secretaria General
DE: Coordinador Grupo Interno de Trabajo de Control Interno
ASUNTO: Seguimiento a la gestión de las PQRDS

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 el cual menciona que, “*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular*”, adjunto me permito remitir el Informe de Seguimiento a la gestión de las PQRDS correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2018, para su conocimiento y acciones de mejora pertinentes.

Atentamente,


Dairo Vladimir Coby Cruz

Coordinador Grupo Interno de Trabajo de Control Interno
Agencia de Renovación del Territorio

Anexos: Informe 29 páginas
Elaboro: Marisol G.
cc. Todas las dependencias

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

N° DE INFORME	5.3.1
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	
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 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> • Decreto 2232 de 1995. Art. 8º.- <i>Funciones de las dependencias de quejas y reclamos;</i> Art. 9º. - <i>Actividades del jefe.</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>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.</i> • <i>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.</i> • <i>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.</i> 	



- 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.

¹ Capítulo 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.



- 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 GIT Atención al Ciudadano
Anyela Julieth Molina Rubiano – Contratista GIT Atención al Ciudadano

6. METODOLOGÍA

Se solicitó al Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano la entrega del archivo con las peticiones recibidas desde el 01 de julio de 2018 al 31 de diciembre de 2018; con base en esta información se realizó el análisis comparando con el periodo anterior (Primer semestre de 2018).

Se realizó el análisis y toma de muestras por tipo de radicado y por estado verificando los radicados en el aplicativo ORFEO y en NEXURA; adicionalmente se aplicó la muestra por las dependencias que presentaban mayor cantidad de peticiones clasificadas como “Contestado fuera de Términos” y se revisó el 100% de las clasificadas como “Sin Respuesta”; lo anterior, con el fin de verificar el estado real de las peticiones.

Se verificó la implementación de acciones de mejora y atención de recomendaciones brindadas respecto a las situaciones evidenciadas en el seguimiento del periodo anterior.

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 en el cual se incluyó un video instructivo:



El futuro es de todos

Agencia de Renovación del Territorio



El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio



Inicio Acerca de la entidad Organizacional Transparencia Datos de Prensa Servicios al Ciudadano

5000 Servicios al ciudadano

Servicio al ciudadano

VIDEO: Así puedes hacer seguimiento a las PQRSD



Twitter Facebook

Tweets por @RenovacionCo

Multiplataforma con video

Planificación, Gestión y Evaluación

GLOSARIO ART

URNA DE CRISTAL

Impresión Enviar Favoritos Estadísticas

Síguenos a través de redes sociales:



Renovación del Territorio
 Carrera 7 No. 32 - 34, Centro empresarial San Martín (Piso de 30 a 40)
 horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
 Recepción de documentación: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.
 PBR: 4111 422 10 30
 Línea Gratuita Nacional 01-8000-41-0701
 Notificaciones Judiciales
 Recorrido, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias
 Copyright © - 2012
 Última fecha de actualización: viernes 13 de marzo de 2013 03:45 pm

Fuente: www.renovacionterritorio.gov.co



	Chat virtual: Se atendieron en el periodo 29 consultas de información
	Videollamada: No se reporta atención a ciudadanos por este canal durante el periodo evaluado.
	Preguntas frecuentes: en este enlace se dispuso información de la entidad con las preguntas más frecuentes de la ciudadanía.
	Formulario web de PQRSD: enlace en el cual los ciudadanos pueden radicar sus solicitudes; en el periodo se registraron 290 peticiones por este canal.
	Calendario de eventos: no se observa registro de eventos.
	Glosario: Contiene 10 conceptos: CSIVI, Núcleo Veredal, PAA, PDET, PIC, PNIS, SIG, SIIF, SIMCI, ZVTN. No se observan cambios comparando con el seguimiento del periodo anterior.
	Carta de trato Digno: se actualizó el documento y se encuentra firmado por el Director de la ART, en el siguiente enlace: https://www.renovacionterritorio.gov.co/librerias/media/pdf/CARTA_DE_TRATO_DIGNO.pdf



	<p>Informes: Se observan informes acumulativos del Grupo de Atención al Ciudadano con corte al primer, segundo, tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2018.</p>
	<p>Sedes y horarios de atención: se encuentran relacionadas todas las sedes a nivel nacional.</p>
	<p>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.</p>
	<p>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, 291 solicitudes clasificadas como: “Derecho de Petición” (135), Consultas (102), “Competencia Otras Entidades” (52) y “Petición de Información Pública” (1) y “Reclamos” (1); relacionadas con temas de “Oferta Institucional y PDET” de las cuales 157 se encuentran sin radicado de ingreso con ocasión a que se atendieron de inmediato por la línea telefónica, sin embargo, se considera pertinente relacionar en el cuadro consolidado del GIT de Atención al ciudadano, la pregunta y respuesta otorgada, considerando que no es posible saber cómo fue su clasificación como PQRDS y calidad de respuesta y tipo de petición.</p>

7.2. Clasificación de PQRDS por el GIT de Atención al Ciudadano

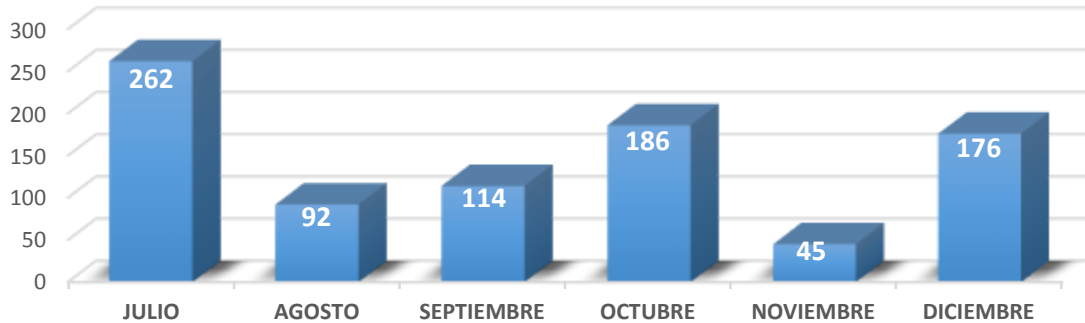
En el segundo semestre de 2018, ingresaron 875 peticiones, las cuales se encuentran registradas en el consolidado en Excel del GIT de Atención al Ciudadano así:



El futuro es de todos

Agencia de Renovación del Territorio

PETICIONES RECIBIDAS POR MES Julio 2018 - Diciembre 2018



Cantidad Peticiones
875



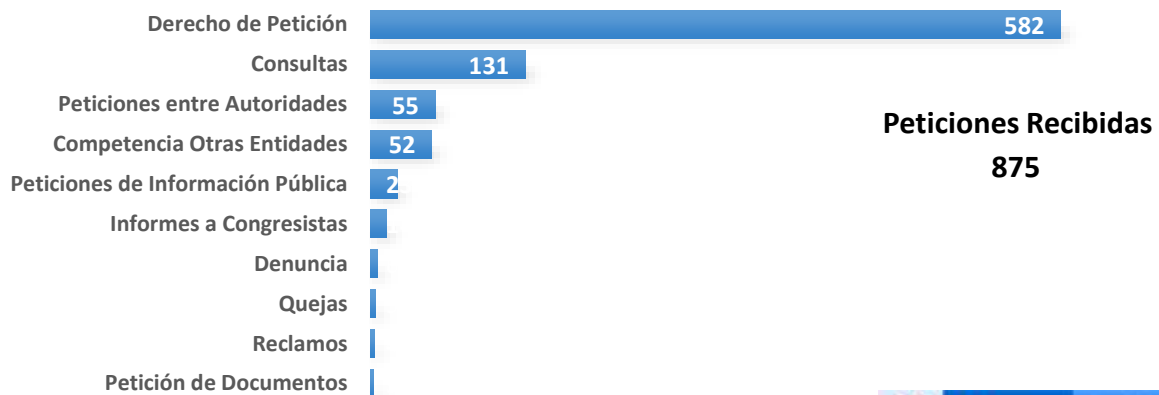
El futuro es de todos

Agencia de Renovación del Territorio

Fuente: Informe Grupo Servicio al Ciudadano Julio - Diciembre 2018

Se observa en el siguiente gráfico, la clasificación de dichas peticiones, resaltando la mejora que se ha obtenido al respecto, pues comparado con el periodo anterior, se tienen 10 tipos de clasificación de peticiones y ya no se encuentran las invitaciones clasificadas como PQRDS ni la tipología "Otra Petición", pasando de tener 1370 PQRDS en el primer semestre de 2018, a 875 en el segundo semestre.

TIPOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS Julio 2018- Diciembre 2018



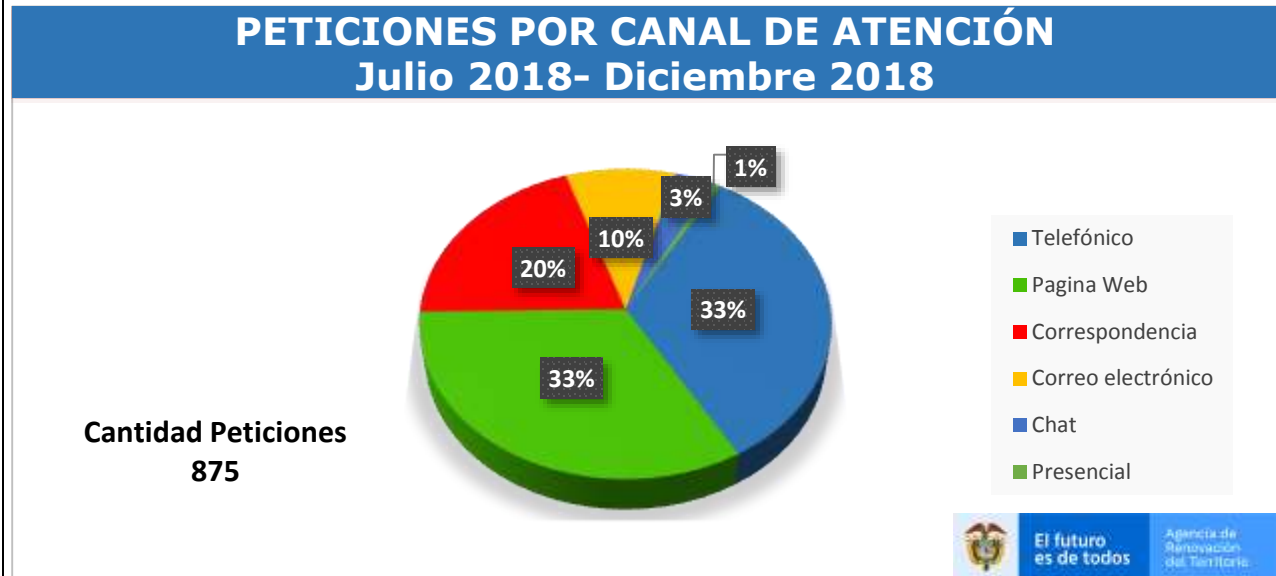
El futuro es de todos

Agencia de Renovación del Territorio

Fuente: Informe Grupo Servicio al Ciudadano Julio - Diciembre 2018



Las Peticiones por canal de Atención en lo corrido del segundo semestre de 2018 según el archivo Excel de Atención al Ciudadano son:



Fuente: Informe Grupo Servicio al Ciudadano Julio - Diciembre 2018

Comparado con el semestre anterior, por canal de atención se presentan las siguientes variaciones:

Canal de Atención	Primer semestre de 2018	Segundo semestre de 2018	Variación
Telefónico	37%	33%	Disminuyó
Página Web	13%	33%	Aumentó
Correspondencia	37%	20%	Disminuyó
Correo Electrónico	9%	10%	Aumentó
Chat	4%	3%	Disminuyó
Presencial	0	1%	Aumentó

Fuente: Informe GIT Control Interno Ene-Jun y Jul-dic 2018

Respecto a lo reportado en el periodo anterior (ISem-2018), se observa que los canales más utilizados son los de correspondencia, página web y telefónico.

Clasificación de los radicados ART	Total radicados	Canal de Recepción					
		Presencial	Correo Electrónico	Correspondencia	Página Web	Registro Telefónico	Chat
Derecho de Petición	582	5	59	108	275	135	-
Consultas	131	-	-	-	-	102	29



Peticiones entre Autoridades	55	1	12	38	4	-	-
Competencia Otras Entidades	52	-	--		-	52	-
Peticiones de Información Pública	23	-	5	15	2	1	-
Informes a Congressistas	14	-	4	9	1	-	-
Denuncias	6	-	2	1	3	-	-
Quejas	5	-	-	2	3	-	-
Reclamos	4	-	1	1	1	1	-
Petición de Documentos	3	-	-	2	1	-	-
Total Peticiones 2o Semestre 2018	875	6	83	176	290	291	29

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

7.3. Gestión de las PQRDS 2018

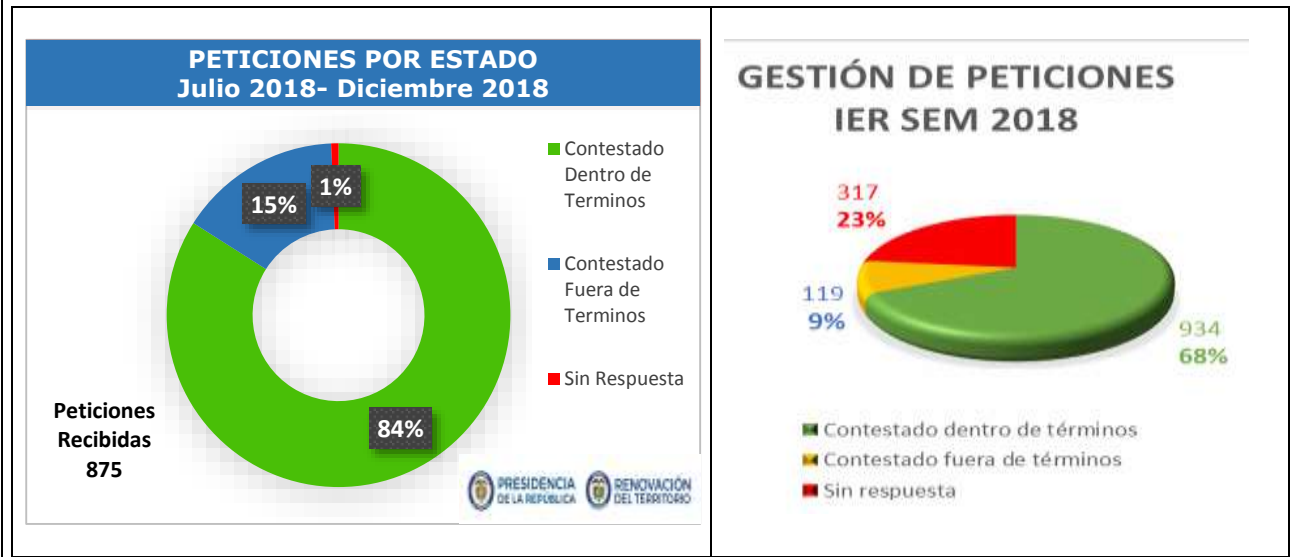
Estado de PQRDS Semestre II -2018				
Clasificación según tipo de radicado	Total radicados	Contestado dentro de términos	Contestado fuera de términos	Sin respuesta
Competencia Otras Entidades	52	52		
Consultas	131	131		
Denuncia	6	6		
Derecho de Petición	582	495	83	4
Informes a Congressistas	14	2	12	
Petición de Documentos	3	2	1	
Peticiones de Información Pública	23	12	11	
Peticiones entre Autoridades	55	30	23	2
Quejas	5	3	2	
Reclamos	4	2	2	
Total	875	735	134	6

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

Respecto a gestión de las PQRDS clasificadas por estado: Contestadas Fuera de Términos, Dentro de Términos y Sin Respuesta, se destaca que en comparación con el periodo anterior, los radicados sin respuesta bajaron del 23% al 1%, los contestados dentro



de los términos, que indican la oportunidad de respuesta subieron del 68% al 84%, sin embargo los respondidos fuera de términos aumentaron del 9% al 15%.



Fuente: Informe Grupo Servicio al Ciudadano Julio - Diciembre 2018 - Informe GIT Control Interno ene-jun 2018

A continuación se presentan los resultados por dependencia, resaltando positivamente que 6 de las 31 dependencias de la ART respondieron oportunamente en el periodo evaluado cumpliendo la normatividad tanto externa como interna, es decir el 19%; 5 dependencias se encuentran en un rango del 76% al 99% de cumplimiento (es decir el 16% de las dependencias), 10 se encuentran en un nivel entre el 50% al 75% (es decir, el 32%) y, las 10 restantes se encuentran por debajo del 50% de cumplimiento; Se encuentra que las únicas dependencias con radicados sin respuesta son los GIT regional de Chocó y Sur de Bolívar, esto pese al seguimiento que desde el GIT de Atención al Ciudadano se ha realizado.

No obstante los resultados, se destaca la mejora respecto del periodo anterior en el cual solamente dos (2) dependencias contestaron las peticiones a su cargo en términos de oportunidad, cinco (5) no respondieron los radicados asignados y las 24 restantes contaban con respuestas fuera de los términos o sin responder, según lo reportado por el GIT de Atención al Ciudadano.

Dependencia o GIT	Contestado Dentro de Términos	Contestado Fuera de Términos	Sin Respuesta	Total general	Oportunidad en la respuesta
C.R Arauca	1			1	100%
C.R Montes de Maria	57			57	100%
G.I.T Control Interno Disciplinario	1			1	100%
G.I.T Soporte Informático	2			2	100%
Oficina de Comunicaciones	1			1	100%



El futuro
es de todos

Agencia de
Renovación
del Territorio

Secretaría General	1			1	100%
G.I.T Atención al Ciudadano	353	3		356	99%
Dirección de Estructuración de Proyectos	167	14		181	92%
C.R Bajo Cauca y Nordeste Antioqueño	15	3		18	83%
G.I.T Contratación	4	1		5	80%
C.R Putumayo	7	2		9	78%
G.I.T Financiera	3	1		4	75%
C.R Catatumbo	11	4		15	73%
G.I.T Talento Humano	5	2		7	71%
Oficina Asesora Jurídica	7	4		11	64%
C.R Tolima	5	3		8	63%
Oficina Asesora de Planeación	4	3		7	57%
Dirección de Evaluación y Ejecución de Proyectos	29	22		51	57%
Dirección de Intervención del Territorio	30	23		53	57%
C.R Cuenca del Caguán y Piedemonte Caqueteño	6	5		11	55%
C.R Sierra Nevada Perija - Zona Bananera	2	2		4	50%
C.R Macarena Guaviare	7	8		15	47%
Dirección General	10	13		23	43%
C.R Pacífico Frontera Nariñense	2	3		5	40%
C.R Alto Patía y Norte del Cauca	4	12		16	25%
G.I.T Servicios Administrativos	1	3		4	25%
C.R Chocó			4	4	0%
C.R Pacífico Medio		1		1	0%
C.R Sur de Bolívar			2	2	0%
C.R Urabá Antioqueño		1		1	0%
G.I.T Control Interno de Gestión		1		1	0%
Total general	735	134	6	875	84%

Fuente: Archivo consolidado PQRDS del GIT de Atención al ciudadano. Elaboración Propia

Con lo anterior, se tomó como muestra para el seguimiento: 1. El 100% de las PQRDS reportadas en estado "Sin Respuesta" para evidenciar si realmente no se respondieron, y 2. De manera aleatoria una muestra de radicados respondidos fuera de términos; los siguientes son los radicados frente a los cuales se escriben las situaciones encontradas:



PQRDS SIN RESPONDER		
# Radicado	Dependencia	Observaciones Generales
20186500023652	C.R Chocó	Se verifica en ORFEO radicado de petición por página web con fecha 9 de julio de 2018; El usuario actual es Jorge Olivo Marmolejo de sede Chocó; No se encuentra respuesta al solicitante.
20186500033072	C.R Chocó	Solicitud trasladada de Presidencia, por ser de competencia de la ART (Dirigida a la Secretaria General de la ART). No se encuentra respuesta en ORFEO ni al Grupo de Atención a la Ciudadanía de Presidencia; El usuario actual es Jorge Olivo Marmolejo de sede Chocó.
20186500032462	C.R Chocó	Alto Consejero remite solicitud de información de Procuraduría radicada por correspondencia el 05/09/18. El usuario actual es Jorge Olivo Marmolejo de sede Chocó; No se encuentra respuesta al solicitante.
20186500032912	C.R Chocó	Petición de Presidencia remitida por correo de enlace al ciudadano el 06/09/18 por tratarse de temas de la ART. El usuario actual es Jorge Olivo Marmolejo de sede Chocó; No se encuentra respuesta al solicitante ni al Grupo de Atención a la Ciudadanía de Presidencia
20186500027352	C.R Sur de Bolívar	Petición de la Procuraduría que ingresa el 31/07/18 <i>"Recomendaciones producto del acompañamiento en la construcción del Plan Municipal para la Transformación Regional del municipio de Cantagallo"</i> . El usuario actual Javier Alfonso Pineda de sede Sur de Bolívar.
20186500034152	C.R Sur de Bolívar	Solicitud de información radicada con fecha 13/09/18 de Asociación Femenina del Súr de Bolívar. Sin respuesta en ORFEO; Usuario actual Javier Alfonso Pineda.

Fuente: Aplicativo ORFEO. Elaboración Propia

De los 134 PQRDS en estado Contestado Fuera de Términos, que equivalen al 15% del total de PQRDS, se determina la siguiente muestra:

Dependencia o GIT	# Peticiones	Muestra	
C.R Alto Patía y Norte del Cauca		4	33%
Derecho de Petición	9	2	
Petición de Documentos	1	-	
Peticiones entre Autoridades	1	1	
Quejas	1	1	
C.R Bajo Cauca y Nordeste Antioqueño	3	2	67%
Derecho de Petición	1	1	
Peticiones entre Autoridades	2	1	
C.R Catatumbo	4	2	50%
Derecho de Petición	4	2	
C.R Cuenca del Caguán y Piedemonte Caqueteño	5	2	40%



Derecho de Petición	3		1	
Peticiones de Información Pública	1		1	
Peticiones entre Autoridades	1	-		
C.R Macarena Guaviare	8		3	38%
Derecho de Petición	7		2	
Peticiones entre Autoridades	1		1	
C.R Pacifico Frontera Nariñense	3		1	33%
Derecho de Petición	2		1	
Peticiones entre Autoridades	1	-		
C.R Pacifico Medio	1		1	100%
Derecho de Petición	1		1	
C.R Putumayo	2		1	50%
Derecho de Petición	2		1	
C.R Sierra Nevada Perijá - Zona Bananera	2		1	50%
Derecho de Petición	2		1	
C.R Tolima	3		1	33%
Derecho de Petición	3		1	
C.R Urabá Antioqueño	1		1	100%
Derecho de Petición	1		1	1
Dirección de Estructuración de Proyectos	14		5	42%
Derecho de Petición	10		3	
Peticiones de Información Pública	1		1	
Peticiones entre Autoridades	3		1	
Dirección de Evaluación y Ejecución de Proyectos	22		7	32%
Derecho de Petición	12		4	
Informes a Congressistas	2		1	
Peticiones de Información Pública	4		1	
Peticiones entre Autoridades	4		1	
Dirección de Intervención del Territorio	23		8	35%
Derecho de Petición	14		4	
Informes a Congressistas	1		1	
Peticiones de Información Pública	4		1	
Peticiones entre Autoridades	4		2	
Dirección General	13		6	46%
Derecho de Petición	5		2	
Informes a Congressistas	5		2	
Peticiones de Información Pública	1	-		
Peticiones entre Autoridades	1		1	
Quejas	1		1	
G.I.T Atención al Ciudadano	3		1	33%
Derecho de Petición	3		1	
G.I.T Contratación	1		1	100%
Peticiones entre Autoridades	1		1	
G.I.T Control Interno de Gestión	1		1	100%



Informes a Congressistas	1		1	
G.I.T Financiera		1	1	100%
Derecho de Petición	1		1	
G.I.T Servicios Administrativos		3	1	33%
Derecho de Petición	1	-		
Peticiones entre Autoridades	2		1	
G.I.T Talento Humano		2	1	50%
Peticiones entre Autoridades	2		1	
Oficina Asesora de Planeación		3	2	67%
Informes a Congressistas	3		2	
Oficina Asesora Jurídica		4	2	50%
Derecho de Petición	2		1	
Reclamos	2		1	
Total general		134	55	41%

Fuente: Archivo consolidado PQRDS del GIT de Atención al ciudadano. Elaboración Propia

Dentro de la verificación de los radicados en los aplicativos ORFEO y NEXURA, se encontró lo siguiente:

PQRDS CONTESTADO FUERA DE TÉRMINOS				
Dependencia	# Radicado	Observaciones	Respondido en términos de Ley	Tiempo de respuesta
C.R Alto Patía y Norte del Cauca	20186300034892	Radicado por Nexura el 18/09/18, con fecha de respuesta del 29/10/18.	NO	1 mes y 11 días / 28 días hábiles
	20186300037212	Radicado por Nexura 3/10/2018. Respondida por Nexura y por ORFEO el 21/12/2018.	NO	2 meses 18 días / 54 días hábiles
	20186300034392	Queja presentada por aplicativo PQRDS el 15/09/18 dirigida a la Regional por tratarse de un evento participativo del PDET. Se respondió el 30/11/18	NO	2 meses 15 días / 52 días hábiles
	20186500038062	Petición trasladada de Presidencia al Director de la ART, radicada por correspondencia el 09/10/18 para dar respuesta por parte de la ART al solicitante. Se observa memorando de respuesta emitido por la dependencia con fecha 02/11/18, sin embargo el correo certificado de entrega tiene	NO	1 mes / 20 días hábiles



		fecha de entrega al peticionario el 08/11/15		
C.R Bajo Cauca y Nordeste Antioqueño	20186500023872	Solicitud de información de la Defensoría del Pueblo regional Antioquia, al Coordinador Regional de la ART; remitida vía correo electrónico de fecha 25/06/18, sin embargo se envía desde la regional para radicado por ORFEO el 10/07/18; el radicado de respuesta tiene fecha 12/07/18 y fecha de entrega de correo certificado del 13/07/18. Se encuentra fuera de términos toda vez que se trata de una petición entre autoridades que tiene un término de 10 días hábiles desde la fecha de ingreso de la petición por el canal de correo electrónico.	NO	13 días hábiles
	20186300035852	Petición trasladada de Presidencia, Radicado por Nexura el 25/09/18, respondida el 17/10/18 dentro de los términos de Ley. En el consolidado de Atención al Ciudadano se encuentra esta misma fecha de respuesta por lo cual se sugiere revisar la razón para clasificarla como "Contestada Fuera de Términos".	SI	15 días hábiles
C.R Catatumbo	20186500032212	Petición trasladada del DPS, recibida en la ART el 04/09/18. Se observa respuesta al peticionario por correo certificado del 25/09/18 dentro de los términos de Ley. En el consolidado de Atención al Ciudadano se encuentra esta misma fecha de respuesta por lo cual se sugiere revisar la razón para clasificarla como "Contestada Fuera de Términos".	SI	15 días hábiles
	20186500033642	Petición trasladada de Presidencia al Director de la ART, radicada por correspondencia el 11/09/18. Se observa respuesta con correo certificado del 02/10/2019, (se responde lo correspondiente a la ART en oficio	SI	15 días hábiles



		dirigido a Presidencia). En el consolidado de Atención al Ciudadano se encuentra esta misma fecha de respuesta por lo cual se sugiere revisar la razón para clasificarla como "Contestada Fuera de Términos".		
C.R Cuenca del Caguán y Piedemonte Caqueteño	20186300032132	Petición radicada por Nexura el 04/09/18, respondida por el mismo el 25/09/18.	SI	15 días hábiles
	<p>Consulta de solicitudes</p> <hr/> <p>Información básica de la solicitud Contestada [Contestada]</p> <p>Número de radicación : 20186300032132</p> <p>Tipo de formulario : Persona Natural</p> <p>Responsable : mariluz.jimenez</p> <p>Dependencia : C.R. CUENCA DEL CAGUÁN Y PIEDEMONTE CAQUETEÑO</p> <p>Fecha de Registro : 04/09/2018 12:43 pm</p> <p>Estado : Contestada</p> <p>Días hábiles transcurridos : 15 Día(s)</p>			
	20186500034412	Petición del 17/09/18 remitido por correo electrónico radicado ORFEO, respondido el 25/10 /18 con correo certificado	NO	1 mes 9 días / 27 días hábiles
C.R Macarena Guaviare	20186300035182	Petición de información sobre los PDET radicada por Nexura el 20/09/2018, respondida el 31/10/18. Es importante determinar si la petición se refiere a una consulta que según la Ley 1755 de 2015 tiene 30 días para su contestación.	NO	28 días hábiles
	20186300035652	Petición radicada por Nexura el 24/09/2018, respondida el 31/10/18	NO	26 días hábiles
	20186500035702	Petición trasladada del DPS para respuesta de la ART al peticionario con fecha 24/09/18. Respondida el 23/10/18, se observa correo certificado.	NO	20 días hábiles
C.R Pacifico Frontera Nariñense	20186500035712	Petición remitida desde DPS para dar respuesta al peticionario, el 24/09/18. Respondida el 10/10/2/18	NO	16 días hábiles



C.R Pacífico Medio	20186300046742	Derecho de petición radicado por Nexura con fecha 29/11/2018 respondido el 31/01/2019	NO	2 meses 2 días/ 44 días hábiles
C.R Putumayo	20186300025332	Derecho de petición radicado por Nexura con fecha 23/07/2018; respondido el 15/08/2018	NO	16 días hábiles
C.R Sierra Nevada Perijá - Zona Bananera	20186500037612	Petición trasladada de Presidencia para responder con fecha de radicado del 05/10/18; se contesta a Presidencia que no es de competencia de la ART sin cumplir lo establecido en el Art. 21 de la Ley 1755 de 2015 <i>Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción</i> , respondiéndose el 01/11/18	NO	18 días hábiles
C.R Tolima	20186500028082	Petición trasladada de Presidencia para respuesta de la ART al peticionario con fecha 06/08/18. En ORFEO se comenta que se dio respuesta con radicado 20182570004201 (del 17/09/18 con correo certificado) sin embargo este no se encuentra asociado a la petición.	NO	1 mes 10 días/ 27 días hábiles
C.R Urabá Antioqueño	20186500044912	Petición trasladada del DPS con fecha 16/11/18; de la Sede Urabá Antioqueño se comenta en ORFEO que se respondió por correo, sin embargo no se encuentra respuesta en el aplicativo. El documento ya se encuentra archivado	NO	No se identifica
Dirección de Estructuración de Proyectos	20186300035222	Petición radicada por Nexura el 20/09/2018; se observa respuesta con correo certificado del 13/11/18.	NO	35 días hábiles
	20186300035282	Reclamo radicado por Nexura el 20/09/2018; Respondido el 17/10/18	NO	18 días hábiles
	20186500044732	Petición trasladada de Presidencia (solicitan copia de la respuesta a peticionario vía	NO	18 días hábiles



		correo), radicado por correo el 16/11/18; se responde con correo certificado el 12/12/18 y se informa que dará traslado a INVIAS. No se observa copia al correo contacto@presidencia.gov.co		
	20186500033252	Petición remitida por correo electrónico de Secretaría de Obras Públicas de Vista Hermosa, el 10/09/18; Respondido con correo certificado el 19/10/18	NO	1 mes/ 22 días hábiles
	20186300043842	Petición radicada por Nexura el 09/11/2018, trasladada de Presidencia; se observa respuesta por correo electrónico a peticionario y al INVIAS el 30/11/18; se informa traslado por competencia, sin cumplir lo establecido en el Art. 21 de la Ley 1755 de 2015 <i>Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción</i> .	NO	14 días hábiles
Dirección de Evaluación y Ejecución de Proyectos	20186500027262	Radicado del 31/07/18 traslado de Presidencia de petición lo cual ya la ART había contestado en el mes de junio. Se asociaron los documentos, no obstante no se informa al remitente (Presidencia) sobre la respuesta. No se encuentra petición inicial asociada en ORFEO para determinar la oportunidad de respuesta-	-	-
	20186300028482	Petición de información radicada por Nexura el 08/08/2018, respondida el 26/09/18.	NO	1 mes 20 días / 34 días hábiles
	20186500031512	Derecho de Petición con copias, radicado por correspondencia el 30/08/18, se observa radicado respuesta de fecha 05/10/18, sin embargo se encuentra en ORFEO comentario de "Entrega Personal el 16/10/18.	NO	1 mes 16 días / 32 días hábiles



20186500038122	Petición radicada por correspondencia el 09/10/18; se observa que el 27/11/18 se da traslado a la Unidad de Víctimas. sin cumplir lo establecido en el Art. 21 de la Ley 1755 de 2015 <i>Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción”.</i>	NO	1 mes 12 días / 32 días hábiles
20186500033632	Derecho de Petición de la Cámara de Representantes del Congreso de la República radicado por correspondencia el 11/09/18; se observa radicado con recibido del 24/09/18. No se encuentra debidamente asociado el documento en ORFEO y frente a los términos de respuesta, se incumplió lo establecido en el Art.258 de la Ley 5 de 1992. <i>Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento</i>	NO	9 días hábiles
20186500028192	Petición radicada por correspondencia el 06/08/18. No se encuentra en ORFEO respuesta asociada a la petición. Se observa comentario del 26//09/18 <i>“SE DIO RESPUESTA AL PETICIONARIO CON NUMERO DE RADICADO 20185100055181.” 07/09/18.</i> Una vez consultado el radicado mencionado, se observa recibido en DNP, MinTransporte y Presidencia el 10/09/18	NO	1 mes 20 días/ 23 días hábiles
20186500031062	No es posible ver el radicado de la petición en ORFEO, solamente se encuentra la respuesta.	-	-
20186500035672	Petición radicada por correspondencia el 24/09/18, trasladada de MinInterior; se observa respuesta radicada en MinInterior con fecha 12/10/18. El término de respuesta entre autoridades son 10 días hábiles.	NO	14 días hábiles



Dirección de Intervención del Territorio	20186300028052	Petición de información radicada por Nexura el 05/08/2018; se respondió el 21/09/18	NO	1 mes 15 días / 33 días hábiles
	20186300034232	Petición de información radicada por Nexura el 14/09/2018; se respondió el 17/10/2018.	NO	22 días hábiles
	20186500038232	Derecho de petición radicado por correo electrónico el 09/10/18; respondido con correo certificado el 02/11/18	NO	17 días hábiles
	20186300044322	Derecho de Petición radicado por Nexura el 14/11/2018; se respondió el 05/12/2018.	SI	15 días hábiles
	20186500032652	Derecho de Petición radicado por correspondencia el 05/09/2018; se respondió con radicado del 12/09/2018. Se observa relacionada en ORFEO guía de entrega 472 del 18/09/18	SI	9 días hábiles
	20186300037092	Derecho de Petición radicado por Nexura el 02/10/2018; se respondió el 18/10/2018. Es una petición trasladada por competencia del DANE a la ART. Se observa que: No se responde de fondo al solicitante aunque se brindan los datos del funcionario de contacto, y que en la base Consolidada de Peticiones, se clasificó erradamente como "Peticiones entre Autoridades", por lo cual estaría respondida dentro de los términos.	SI	11 días hábiles
	20186500037472	Derecho de Petición radicado por correspondencia el 05/10/2018; traslado por competencia del MinAgricultura a la ART; No se encuentra asociada la respuesta a la petición, toda vez que en el mes de junio se había recibido por correo desde Presidencia (radicado: 20186500022082); se observa en comentarios de ORFEO que se respondió con radicado 20182000044771; una vez verificado el radicado, se encuentra entrega de 472 con	-	-



		fecha del 25/09/18, que corresponde a la respuesta del radicado 20186500022082. No se observa respuesta copiada al MinAgricultura. No es posible determinar la oportunidad de respuesta														
	20186300025412	Derecho de Petición radicado por correo electrónico y Nexura el 23/07/2018, traslado de Presidencia; se da traslado de la petición, al MinAgricultura quien la recibe el 30/07/18, no obstante en Nexura se encuentra fecha de respuesta 24/08/2018; lo anterior, se deduce por el comentario en Nexura, se debe a que se respondió por ORFEO y no por el aplicativo de PQRDS. Por tratarse de un traslado por competencia a otra entidad, el término es de 5 días siguientes al de la recepción; Adicionalmente se debe informar a la entidad que dio traslado a la ART (Presidencia), no se observa esta respuesta.	NO	21 días hábiles												
	20186500030552	Se encuentra en ORFEO traslado de petición por competencia desde Presidencia a la ART recibido vía correo electrónico el 22/08/18. No se encuentra respuesta asociada a la petición; se encuentra en comentarios de ORFEO mencionado el radicado de respuesta 20182000056261, que una vez verificado, corresponde al siguiente asunto: <i>Remisión Instrucción de Pago Gerente PDET-Subregional Sur de Bolívar</i>	-	-												
Dirección General		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">RADICADOS ENCONTRADOS</th> </tr> <tr> <th>Radicado</th> <th>Fecha Radicación</th> <th>Expediente</th> <th>Asunto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20182000056261</td> <td>2018-09-17 09:18:38</td> <td>2018200400100006E</td> <td>Remisión Instrucción de Pago Gerente PDET-Subregional Sur de Bolívar</td> </tr> </tbody> </table>			RADICADOS ENCONTRADOS				Radicado	Fecha Radicación	Expediente	Asunto	20182000056261	2018-09-17 09:18:38	2018200400100006E	Remisión Instrucción de Pago Gerente PDET-Subregional Sur de Bolívar
RADICADOS ENCONTRADOS																
Radicado	Fecha Radicación	Expediente	Asunto													
20182000056261	2018-09-17 09:18:38	2018200400100006E	Remisión Instrucción de Pago Gerente PDET-Subregional Sur de Bolívar													



INFORMACIÓN GENERAL				HISTÓRICO				DOCUMENTOS				EXIDIENTES			
HISTORICO															
USUARIO ACTUAL				ARCHIVADOR				DEPENDENCIA ACTUAL				DEPENDENCIA SALIDA			
USUARIO RADICADOR				KAROL GIOVANNY PEREZ CUESTAS				DEPENDENCIA DE RADICACION				GIT Servicios Administrativos			
FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO															
DEPENDENCIA		FECHA		TRANSACCION		US. ORIGEN		COMENTARIO							
DIRECCION GENERAL		21-05-2018 03:44 AM		Archivar		SANDRA PATRICIA GONZALO MARIN		RPTA 2018200005201 REPT 17							
GIT Abreviada al Contratación		23-09-2018 06:23 AM		Reasignación		GLADYS PATRICIA SERRA SUAREZ		Buenas tardes, para lo correspondiente. Gracias.							

20186500034592	Derecho de petición congresista; radicado el 17/09/18. No se observa radicado de respuesta asociada a la petición radicada; en los comentarios de ORFEO se menciona que se recibió inicialmente por correo y se respondió con radicado 20182000055041. Una vez verificado dicho radicado, se observa recibido el 10/09/18 en la Cámara de Representantes. No se observa radicación de la solicitud inicial vía correo electrónico para determinar si se respondió oportunamente.	-	-
----------------	--	---	---

20186500034792: No se encuentra el documento con este radicado en los aplicativos ORFEO ni NEXURA. En el archivo consolidado de PQRDS, se menciona como "Informe Congresistas" y RPTA SOLICITUD No.20174300000241 2017-01-25



20186500031882	Se trata de una Petición entre Autoridades", radicada por correspondencia el 03/09/18; se encuentra radicado con entrega de 472 del 01/10/218. La petición debía responderse dentro de los 10 días siguientes.	NO	20 días hábiles
----------------	--	----	-----------------



	20186300034872	Queja radicada por Nexura el 18/09/2018; se respondió el 18/10/2018. Se entregó a la Personería Municipal el 26 de noviembre toda vez que el peticionario no indicó dirección de correspondencia.	NO	21 días hábiles
G.I.T Atención al Ciudadano	20186500033842	Petición trasladada de Presidencia, recibida el 12/09/18; se traslada a la ANT toda vez que no es de competencia de la ART, el radicado es de fecha 11/09/18 y se emite respuesta a la peticionaria con correo certificado el 12/09/18. En comentarios de OREFO se observa lo siguiente: <i>ESTA PETICIÓN INGRESO TAMBIEN CON EL RAD 20186500033422 Y FUE ATENDIDA CON LAS RTAS 20186300055571 Y 20186300055581.</i> Se encontró que la petición llegó inicialmente por correo y fue atendida dentro de los términos	SI	1 día hábil
G.I.T Contratación	20186500030922	Se observa radicado de solicitud de IGAC con el Asunto: <i>Clausula Décimo Quinta Contrato 881 de 2015-INCODER-IGAC.</i> Recibido el 24/08/18 en la ART; Se clasificó como “Petición entre Autoridades”, por lo cual debía ser respondida antes del 7 de septiembre y fue Respondida con radicado del 07/09/18, sin embargo se entregó al peticionario el 10/09/18.	NO	11 días hábiles
G.I.T Control Interno de Gestión	20186500034472	Solicitud trasladada para responder petición de Congreso de la República, la cual tiene términos por Ley de 5 días hábiles. Tenía como fecha de vencimiento el 24 de septiembre y se contestó el 25; adicionalmente el radicado de recibido tiene fecha del 27 de septiembre.	NO	3 días
G.I.T Financiera	20186300036952	Derecho de petición enviado por correo electrónico y radicado por NEXURA. La fecha de registro en	NO	17 días hábiles



		el aplicativo es del 01/10/18. Se respondió el 25/10/18		
G.I.T Servicios Administrativos	20186500023312	Solicitud de información de Presidencia, radicado en la ART el 06/07/18; se menciona en ORFEO entrega con guía: rn984545698co enviado el 23-07-18 en sobre sellado. Respondido el 23 de julio teniendo en cuenta que es una "Petición entre Autoridades"	SI	10 días hábiles
G.I.T Talento Humano	20186500029792	Traslado por competencia del DPS a la ART radicado el 16/08/18; se trata de una petición entre autoridades por lo tanto debía ser respondida el 31 de agosto. Respondida el 20/09/18.	NO	24 días hábiles
Oficina Asesora de Planeación	20186500033232	Informe a Congresistas remitido con traslado del DPS radicado el 07/09/18; Respuesta Radicada el 12/09/18 Radicado 2 veces	SI	3 días hábiles
	20186500034292			
Oficina Asesora Jurídica	20186500029592	Derecho de petición radicado el 16/08/18; respondido el 07/09/18 y entregado el 11/09/18 según observaciones en ORFEO	NO	17 días hábiles
	20186500029202	Petición radicada por correo electrónico el 14/08/18; respondida con radicado del 14/08/18, sin embargo se observa correo certificado de envío al peticionario el 28/09/18 por lo cual se encuentra reportada como contestado fuera de términos, no obstante se encuentra correo certificado de respuesta remitida al MinAgricultura con fecha 14/08/18	NO	1 mes 15 días / 32 días hábiles

Fuente: Informe Grupo Servicio al Ciudadano. Elaboración Propia.

En la gestión de los radicados por dependencia se observa que de los 134 radicados reportados como contestados fuera de los términos, el 63% se concentra en 5 de las 31 dependencias reportadas así:

- Dirección de Estructuración de Proyectos –DEP-: En el segundo semestre de 2018 se asignaron para respuesta a esta dependencia 181 radicados, es decir, el 20% del total de radicados de la ART del periodo; el porcentaje de oportunidad en la



respuesta de dependencia fue del 92.2% con 167 radicados atendidos dentro de los términos de ley, el 7.8% restante corresponden a radicados contestados fuera de términos. No obstante a que este último porcentaje corresponde a 14 radicados contestados fuera de términos, se resalta la mejora frente al periodo anterior encontrando lo siguiente:

Gestión de PQRDS DEP	Semestre I 2018		Semestre II 2018		Variación
Total PQRDS asignadas	108		181		Aumentó
Dentro de Términos	55	51%	167	92.2%	Mejóro
Fuera de Términos	22	20%	14	7.8%	Mejóro
Sin Respuesta	31	29%	-	0	Mejóro

Fuente: Informe de seguimiento a PQRDS I Sem 2018 y Archivo Consolidado de PQRDS GIT Atención al Ciudadano

- Dirección de Evaluación y Ejecución de Proyectos: De los 51 radicados a su cargo para respuesta en el periodo, 29 se respondieron dentro de los términos de Ley los cuales corresponden al 57%, y 22 radicados se respondieron fuera de los términos de Ley, es decir el 43% restante. Se observa mejora en el sentido en que se atendieron todas las peticiones, sin embargo no se evidencia aumento significativo del porcentaje de oportunidad de respuesta (56%) y se encuentra un porcentaje alto (43%) de peticiones atendidas fuera de los términos de Ley.

Gestión de PQRDS DEEP	Semestre I 2018		Semestre II 2018		Variación
Total PQRDS asignadas	75		51		Disminuyó
Dentro de Términos	41	55%	29	56%	Mejóro
Fuera de Términos	18	24%	22	43%	Empeoró
Sin Respuesta	16	21%	-	0	Mejóro

Fuente: Informe de seguimiento a PQRDS I Sem 2018 y Archivo Consolidado de PQRDS GIT Atención al Ciudadano

- Dirección de Intervención del Territorio: de los 53 radicados asignados a esta dependencia, se respondieron en términos oportunos 30 (57%) y fuera de términos de Ley el 43% restante (23 radicados). Se observa mejora en el sentido en que se atendieron todas las peticiones, sin embargo se encuentra un porcentaje alto (43%) de peticiones atendidas fuera de los términos de Ley.

Gestión de PQRDS DIT	Semestre I 2018		Semestre II 2018		Variación
Total PQRDS asignadas	87		53		Disminuyó
Dentro de Términos	36	41%	30	57%	Mejóro
Fuera de Términos	29	33%	23	43%	Empeoró
Sin Respuesta	22	25%	-	0	Mejóro

Fuente: Informe de seguimiento a PQRDS I Sem 2018 y Archivo Consolidado de PQRDS GIT Atención al Ciudadano



- Dirección General: de 23 radicados, 10 se encuentran respondidos dentro de los términos de Ley y 13 se reportan en estado “Contestado fuera de términos” es decir el 43% y 47% respectivamente. Se observa mejora con el aumento del porcentaje de peticiones atendidas dentro de los términos de Ley y que se atendieron todas las peticiones, sin embargo se encuentra un porcentaje alto (43%) de peticiones atendidas fuera de los términos de Ley.

Gestión de PQRDS DG	Semestre I 2018		Semestre II 2018		Variación
	Asignadas	%	Asignadas	%	
Total PQRDS asignadas	87		51		Disminuyó
Dentro de Términos	26	30%	29	56%	Mejóro
Fuera de Términos	12	14%	22	43%	Empeoró
Sin Respuesta	49	66%	0	0	Mejóro

Fuente: Informe de seguimiento a PQRDS I Sem 2018 y Archivo Consolidado de PQRDS GIT Atención al Ciudadano

- CR Alto Patía: Se asignaron 16 radicados para respuesta, de los cuales, se respondieron 4 oportunamente (25%) y los 12 restantes se respondieron fuera de los términos de Ley, es decir el 75%. No se observa mejora frente al cumplimiento de la normatividad y oportunidad en la respuesta dado que el 75% de las peticiones asignadas no se respondieron dentro de los términos.

Gestión de PQRDS Alto Patía	Semestre I 2018		Semestre II 2018		Variación
	Asignadas	%	Asignadas	%	
Total PQRDS asignadas	23		16		Disminuyó
Dentro de Términos	2	8.7%	4	25%	Empeoró
Fuera de Términos	0	0	12	75%	Empeoró
Sin Respuesta	21	91.3%	0	0	Mejóro

Fuente: Informe de seguimiento a PQRDS I Sem 2018 y Archivo Consolidado de PQRDS GIT Atención al Ciudadano

7.4. Acciones de mejora implementadas y su efectividad.

El 30 de agosto de 2018 se remitió con memorando a todas las dependencias y Coordinaciones Regionales, el informe correspondiente al seguimiento de las PQRDS del primer semestre de dicha vigencia, con el fin de que se implementaran las acciones de mejora pertinentes según los resultados obtenidos en el informe.

Frente a lo anterior, se recibieron acciones documentadas únicamente de las Coordinaciones Regionales: Nordeste Antioqueño, Regional Tolima, Regional Cauca, Regional Caguan, Regional Arauca, Regional Alto Patía, Putumayo; De las cuales se observa en el presente seguimiento que solamente la C.R. Arauca, con corte a 31 de diciembre alcanzó un porcentaje de oportunidad de respuesta de las PQRDS del 100%, encontrándose así, que las acciones establecidas en las demás Regionales, no fueron

efectivas puesto que se encuentran con porcentajes por debajo del 83% de oportunidad de respuesta; Se resalta la gestión del 100% de las siguientes dependencias de la ART:

- ✓ C.R Montes de Maria
- ✓ G.I.T Control Interno Disciplinario
- ✓ G.I.T Soporte Informático
- ✓ Oficina de Comunicaciones
- ✓ Secretaría General

Por su parte el GIT de Atención al Ciudadano estableció y documento las siguientes acciones de mejora:

- Generar el conocimiento en el Grupo Interno de trabajo de Atención al Ciudadano de los tipos de Petición junto con los términos de ley de cada una de las peticiones que ingresan en la entidad para dar la correcta clasificación.
- Generar conocimiento de los aplicativos CMS y Orfeo, mediante inducciones periódicas para el correcto manejo de las mismas.

Con las siguientes actividades:

- Mesas de trabajo (Portafolio de servicios por dependencia)
- Reuniones para retroalimentar novedades o cambios en la clasificación de las PQRSD que ingresan a la entidad.
- Retroalimentación de la funcionalidad de los aplicativos Orfeo y CMS.
- Creación de una Carpeta compartida donde se anexa archivo Consolidado PQRD para que el Grupo de trabajo de Atención del Ciudadano pueda tener acceso a consultas.

Al respecto, se soportó para ello, la realización mesas de trabajo con las dependencias para formular el Portafolio de Servicios interno, se recibió borrador de portafolio de la DIT, sin embargo no se ha consolidado el producto. Se realizaron capacitaciones al interior del Grupo y se creó la carpeta compartida de trabajo para alimentar el archivo consolidado de PQRDS y consultas. Se realizó la revisión de las peticiones que se encontraban sin respuesta y contestadas fuera de término, labor con la cual se logró cerrar todos los casos de la vigencia 2017.

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	Se evidencia que los funcionarios a cargo de las zonas: Chocó y Sur de Bolívar, no respondieron las peticiones asignadas en el segundo semestre de 2018, incumpliendo lo establecido en el artículo 14 ² de la Ley 1437 de 2001

² Términos Para Resolver Las Distintas Modalidades De Peticiones: “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción...PARÁGRAFO.



		(modificado por el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015), y la normatividad interna (Circular 000011 del 23 de julio de 2018, Resolución 000379 de Junio de 2017), con lo cual se materializa el riesgo del Proceso de Servicio al Ciudadano “ <i>Dar respuesta fuera de términos a las PQRSD radicadas en la Entidad</i> ”, lo anterior, aún con la ejecución de las actividades de control del GIT de Atención al Ciudadano.
02	H	Se evidencia que en el periodo evaluado aumentaron del 9% al 15% las PQRDS respondidas fuera de términos; de las 875 PQRDS recibidas en el segundo semestre de 2018, el 15% se encuentran contestadas fuera de los términos de Ley, lo cual incumple lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 en términos de tiempo y de lo mencionado en el parágrafo ³ , situación que genera la materialización del riesgo: “ <i>Dar respuesta fuera de Términos a las PQRSD radicadas en la entidad</i> ”; lo anterior, aún con la ejecución de las actividades de control del GIT de Atención al Ciudadano.
03	O	Se observan radicados de peticiones dentro de la muestra, que se reportan por el GIT de Atención al Ciudadano, como “Contestadas Fuera de Términos”, sin embargo en la revisión se encontraron contestadas dentro de los términos de Ley, situación que además de afectar los resultados, podría generar la materialización del riesgo “ <i>Clasificar, trasladar o responder las PQRSD en forma incorrecta</i> ”.

9. RECOMENDACIONES

- ✓ Se sugiere que en los informes trimestrales de Atención al Ciudadano se incluya el comparativo con respecto al trimestre anterior hecho que propende en la percepción de la mejora y la aplicación de los índices de cumplimiento.
- ✓ Se considera pertinente relacionar en el cuadro consolidado del GIT de Atención al ciudadano, la pregunta y respuesta otorgada cuando se trate de peticiones por el canal telefónico, considerando que no es posible analizar la calidad de respuesta ni cómo fue su clasificación dentro PQRDS, tipo de petición “Consulta”. Es preciso definir la tipología de derecho de petición – “Consulta” de que trata el numeral 2 del Art. 14 de la Ley 1755 de 2015⁴, toda vez que incluso radicados como el 20186300032132 o el 20186300035182 podrían ser clasificados dentro de esta tipología de petición una vez analizada la solicitud. Adicionalmente, se sugiere que en el aplicativo web de PQRDS se incluya la definición de “Consulta” para que, si es el caso, el peticionario lo pueda seleccionar.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

³ Art. 14 -Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto

⁴ Art. 14. 2. *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*



- ✓ Considerando que, de parte del GIT de Atención al Ciudadano se han ejecutado los controles establecidos en el Mapa de Riesgos para la adecuada gestión del Riesgo “*Dar respuesta fuera de Términos a las PQRSD radicadas en la entidad*”, sin embargo en el periodo evaluado se encuentran peticiones sin respuesta (1%) y peticiones contestadas fuera de términos (15%), se deben implementar las acciones en caso de omisión frente al cumplimiento de la Ley 1755 y determinar la posible incurrancia de los involucrados en posibles faltas disciplinarias.

10. CONCLUSIONES

Se verificó el cumplimiento a lo dispuesto en la normatividad interna y externa concluyendo que la oportunidad de respuesta a las peticiones radicadas en la ART se encuentra en un 84% el cual corresponde al porcentaje de peticiones respondidas dentro de los términos de Ley, aumentando en un 16% respecto al periodo anterior (68%).

Se verificó la implementación de acciones de mejora y atención de recomendaciones brindadas respecto a las situaciones evidenciadas en el seguimiento del periodo anterior (Primer semestre de 2018), sin embargo, aunque se ejecutaron las actividades establecidas para las acciones de mejora planteadas por el GIT de Atención al Ciudadano, no fueron efectivas para evitar la materialización del riesgo del Proceso de Servicio al Ciudadano.

1. FIRMAS RESPONSABLES

Auditor:

Vo. Bo

NOMBRE: Marisol Gutiérrez Hernández
CARGO: Contratista GITCI

NOMBRE: Dairo Vladimir Coy Cruz
CARGO: Coordinador Control Interno

FECHA DE INFORME: 29 de marzo de 2019