



**El futuro
es de todos**

Agencia de
Renovación
del Territorio



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20192400016173

Fecha: 16-08-2019 13:16:56

MEMORANDO

PARA: Martha Elena Diaz Moreno, Secretaria General (E)
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 primer semestre de la vigencia 2019, para su conocimiento y acciones de mejora pertinentes.

Atentamente,

Dairo Vladimir Coy Cruz

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

Anexos: Informe 32 páginas

Elaboro: Marisol G.

cc. Oscar Alberto Porras – Coordinador GIT Atención al Ciudadano

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE	Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación: 22/07/2019

N° DE INFORME	5.3.2
TIPO DE INFORME	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD SOBRE LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS
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	
➤ Verificar el cumplimiento a lo dispuesto en la normatividad vigente y la oportunidad de respuesta a las peticiones radicadas en la ART. ➤ Verificar la funcionalidad del aplicativo de gestión de PQRDS implementado en la ART (NEXURA).	
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 2° de enero y el 30 de junio de 2019, y la evaluación de gestión de PQRDS de todas las dependencias de la entidad a partir de muestras selectivas aleatorias.	
4. CRITERIOS (NORMATIVIDAD)	
• Constitución Política de Colombia - Art. 23. <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. 8°.- <i>Funciones de las dependencias de quejas y reclamos;</i> Art. 9°. - <i>Actividades del jefe.</i> • <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. <i>Las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y</i>	

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE	Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación: 22/07/2019

control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.

- Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción. Art. 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*
- Ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos: 7 - *Deberes de las Autoridades en la Atención al Público*; 8 - *Deber de Información al Público*; 9. *Prohibiciones* (Numerales 3,7 y 9).
- Decreto 2641 de 2012 *“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”*
- Ley 1712 de 2014. Art. 11 – literal h) *Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado.*
- Decreto 103 de 2015. Art. 52. Informes de solicitudes de acceso a información. *De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:*
 - (1) *El número de solicitudes recibidas.*
 - (2) *El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.*
 - (3) *El tiempo de respuesta a cada solicitud.*
 - (4) *El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.*
- Circular 001 de 2011 - del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno- *Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición*
- Decreto 2641 de 2012- artículos 2, 3, 4 y 5–. *Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano*¹.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- Decreto 124 del 26 de enero de 2016 *“Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*.
- Decreto 1166 de 2016 por el cual se regula la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Resolución 00379 de 2017. Agencia de Renovación del Territorio

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.

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE	Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación: 22/07/2019

5. PERSONAL ENTREVISTADO

Oscar Alberto Porras Murcia - Coordinador GIT Atención al Ciudadano

6. METODOLOGÍA

Se solicitó al Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano la entrega del archivo Consolidado de Seguimiento de PQRDS con las peticiones recibidas desde el 02 de enero de 2019 al 30 de junio de 2019; con base en esta información se realizó el análisis comparando con el periodo anterior (Segundo semestre de 2018) y con el reporte de PQRDS tomado del aplicativo NEXURA.

Se realizó el análisis y toma de muestras por radicado tomando como base tipología, canal y estado, verificando las solicitudes de los peticionarios y respuestas en el aplicativo NEXURA; adicionalmente se aplicó la muestra por las dependencias que presentaban 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 y su adecuada clasificación.

Adicionalmente se aplicó una encuesta acerca de la funcionalidad y conocimiento del aplicativo Nexura a los usuarios de la entidad; los resultados se tabularon y se utilizaron para el análisis de Oportunidades de Mejora y recomendaciones.

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.renovacionteritorio.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:



Fuente: www.renovacionteritorio.gov.co

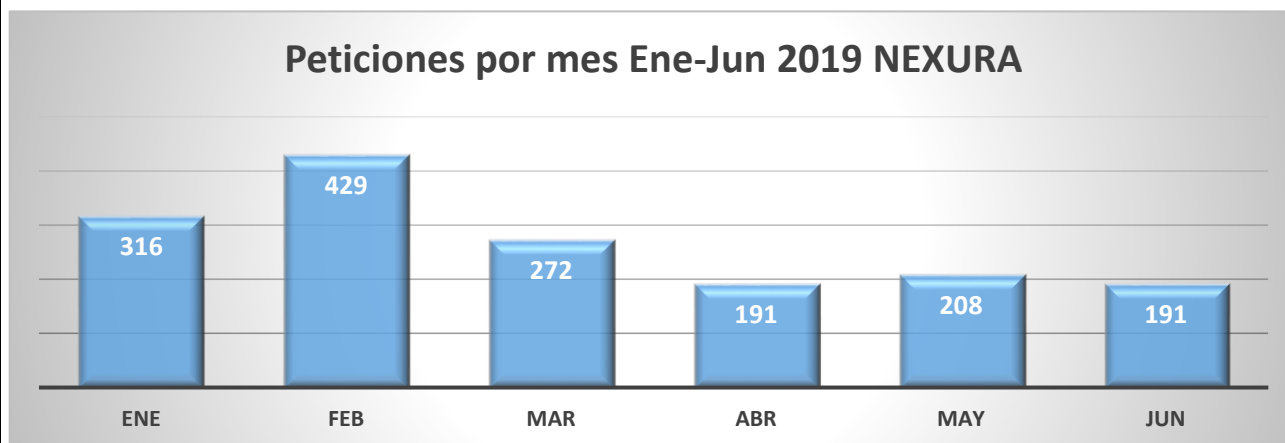
 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SEGUIMIENTO		Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE		Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno		Fecha de publicación: 22/07/2019

	Chat virtual: Se reportan en el periodo 9 por NEXURA y 15 en el archivo consolidado de seguimiento del GIT de Atención al Ciudadano
	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 sobre la entidad.
	Formulario web de PQRS: enlace en el cual los ciudadanos pueden radicar sus solicitudes; en el periodo se registraron 114 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.renovacionterritoio.gov.co/librerias/media/pdf/CARTA_DE_TRATO_DIGNO.pdf
	Informes: Se observa informe Informe de Gestión de Servicio al Ciudadano del Primer trimestre de 2019. Pendiente de publicación el informe correspondiente al segundo trimestre de 2019.
	Sedes y horarios de atención: se encuentran relacionadas todas las sedes a nivel nacional.
	Durante el periodo se reportan por el aplicativo NEXURA 70 peticiones radicadas vía correo electrónico. En el archivo Consolidado de Seguimiento del GIT de Atención al Ciudadano se reportan 61 correos con PQRS en el mismo periodo. Notificaciones judiciales: direcciona al usuario al correo: notificacion@renovacionterritoio.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: En este canal incluye las llamadas atendidas por el Call Center sobre PQRS y otros.

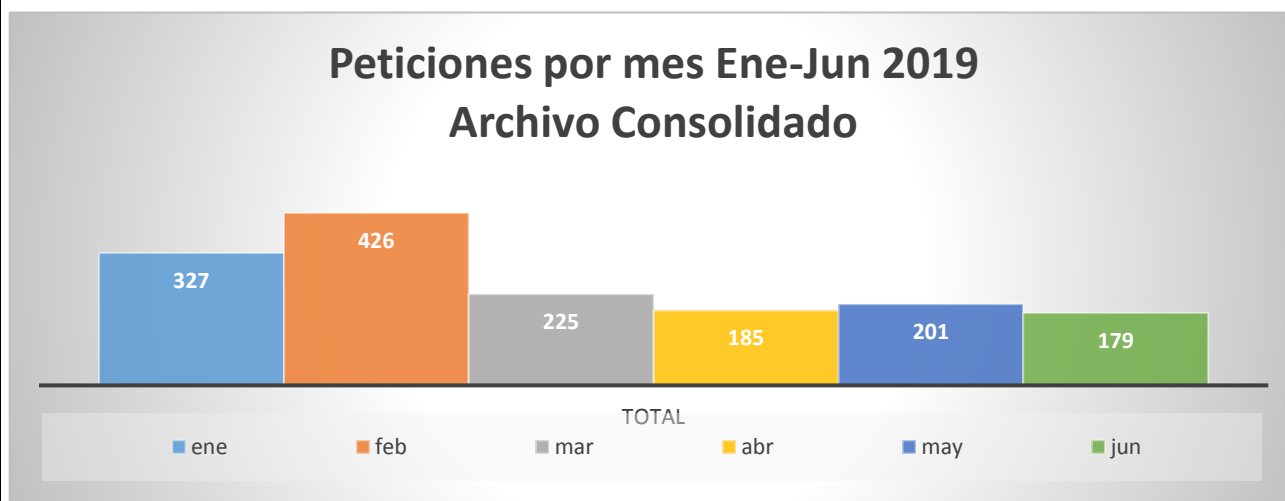
 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE	Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación: 22/07/2019

7.2 Clasificación de PQRDS por el GIT de Atención al Ciudadano

En el primer semestre de 2019, según lo reportado por el GIT de Atención al Ciudadano en archivo consolidado, ingresaron 1543 peticiones, en reporte extractado del aplicativo de PQRDS NEXURA, se tienen registradas 1607 peticiones, como se observa a continuación, encontrando una diferencia de 64 peticiones así:



Fuente: NEXURA – Reporte Enero a junio de 2019

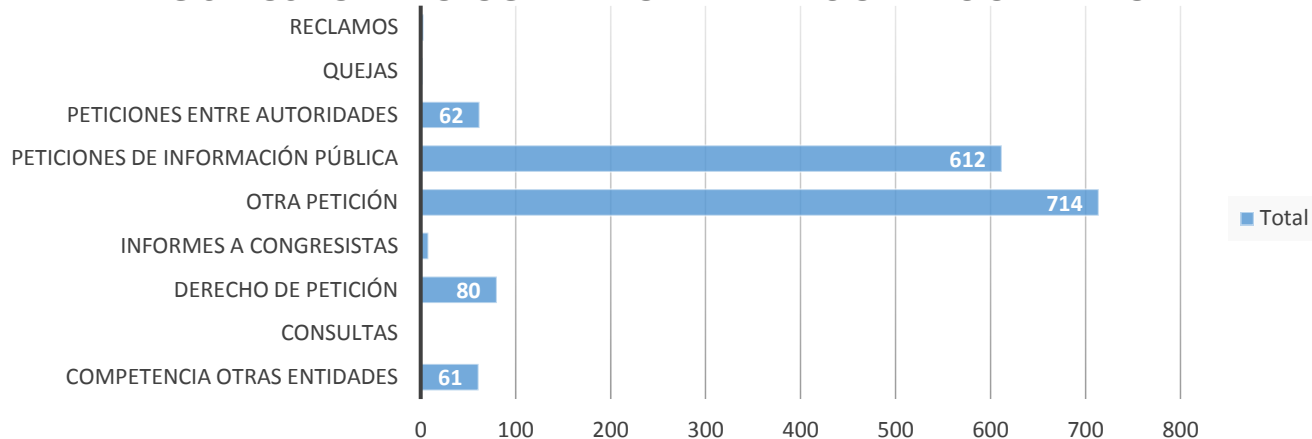


Fuente: Informe Primer semestre 2019 -Grupo Servicio al Ciudadano

En el siguiente gráfico se observa la clasificación de dichas peticiones; para fines del comparativo semestral, se utiliza la información extractada del aplicativo NEXURA:

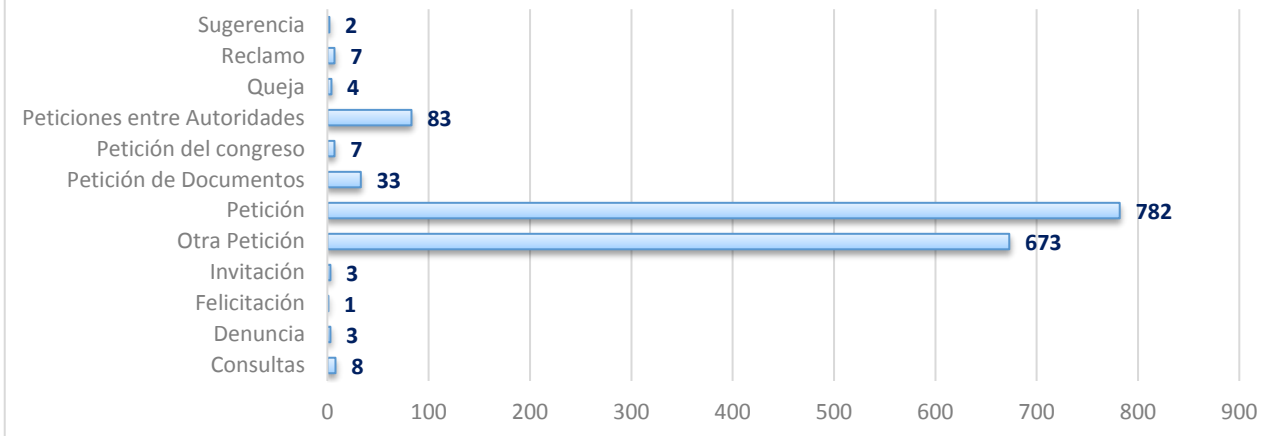
 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE	Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación: 22/07/2019

REGISTROS POR TIPOLOGIA - INFORME ATENCION AL CIUDADANO



Fuente: Informe Primer semestre 2019 -Grupo Servicio al Ciudadano

CLASIFICACION TIPOLOGIA - NEXURA



Fuente: NEXURA – Reporte Enero a junio de 2019

En el informe del semestre anterior (Julio – diciembre de 2018), se resaltó la mejora respecto a los tipos de clasificación de peticiones y ya no se encontraban 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 (con datos ciertos); sin embargo, en la evaluación de los datos aportados por el GIT de Servicio al Ciudadano del primer semestre de 2019, se observan inconsistencias como:

1. Diferencias en los datos entre lo reportado por el GIT de Atención al Ciudadano (1543) y el reporte tomado de NEXURA (1606); es decir, en cantidad de peticiones por tipología existen diferencias y en cuanto a la clasificación, en tanto que el reporte de NEXURA se tienen 12 tipologías (Clasificación)

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SEGUIMIENTO		Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE		Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno		Fecha de publicación: 22/07/2019

de PQRDS y en Archivo Consolidado de Seguimiento de Atención al Ciudadano se reportan 9, como se observa en el siguiente cuadro:

Cuadro # 1. Comparativo y análisis de Tipologías PQRDS reportadas			
Tipología	Archivo Consolidado	Reporte NEXURA	Observaciones
Competencia Otras Entidades	61		Se reportan este tipo de peticiones en el archivo consolidado del Grupo, y en NEXURA no se encuentran peticiones clasificadas de este modo.
Consultas	1	8	Se observan diferencias en los datos reportados por las dos fuentes.
Derecho de Petición	80		Se reportan estos tipos de peticiones en el archivo consolidado del Grupo, y en NEXURA no se encuentran peticiones clasificadas de este modo.
Informes a Congresistas	8		
Otra Petición	714	673	Se observan diferencias entre las dos fuentes de información. En informe de seguimiento con corte a diciembre de 2017 se dejó como recomendación “ <i>Los radicados que corresponden a “Otra Petición”, y “Petición 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.</i> ”. Al respecto, para el seguimiento del periodo enero – junio de 2018 se informó lo siguiente: “Se realizaron tres (3) reuniones para ajustar la tipificación, entre otras.” Con lo anterior, no es comprensible el motivo por el cual se reportan documentos como “Invitaciones” sin ser realmente un Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia u otra de las tipologías definidas por la entidad.
Petición		782	Se reportan este tipo de peticiones en NEXURA, y en el archivo consolidado del Grupo no se encuentran peticiones clasificadas de este modo.
Petición de documentos		33	
Peticiones de Información Pública	612		Se reportan este tipo de peticiones en el archivo consolidado del Grupo, y en NEXURA no se encuentran peticiones clasificadas de este modo.
Peticiones entre Autoridades	62	83	Se observan diferencias entre las dos fuentes de información de estas tipologías.
Quejas	2	4	
Petición del congreso		7	Se reportan este tipo de peticiones en NEXURA, y en el archivo consolidado del Grupo no se encuentran peticiones clasificadas de este modo.
Denuncias		3	
Reclamos	3	7	Se observan diferencias entre las dos fuentes de información.
Felicitación		1	En informe de seguimiento con corte a diciembre de 2017 se dejó como recomendación: “ <i>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.</i> ” Al respecto, para el

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SEGUIMIENTO		Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE		Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno		Fecha de publicación: 22/07/2019

Invitación		3	seguimiento del periodo enero – junio de 2018 se informó lo siguiente: RI “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 PQRS y son un documento complementario para anexar a un expediente.”
Sugerencia		2	Con lo anterior, no es claro el motivo por el cual se reportan documentos como “Invitaciones” sin ser realmente un Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia u otra de las tipologías definidas por la entidad o por la Ley 1755 de 2015 para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos, considerando que las “Invitaciones” e incluso las “Felicitaciones” no requieren respuesta en términos de Ley; estas últimas sin embargo, es pertinente darlas a conocer en los informes, sin alterar los datos reales de estadísticas de gestión de las peticiones. Adicionalmente, se reportan este tipo de peticiones en NEXURA, y en el archivo consolidado del Grupo, no se encuentran peticiones clasificadas de este modo.
Total general	1543	1606	

Fuente: Elaboración Propia

Frente a lo expuesto anteriormente acerca de las diferencias de cifras de las dos bases de datos, el GIT de Atención al Ciudadano responde que se debe a que en el Archivo Consolidado se toman los datos del aplicativo y se realiza la revisión de cada uno de los radicados en cuanto a la Clasificación (tipología), canal, fechas y demás datos, encontrando que algunas se encuentran mal clasificadas en la radicación.

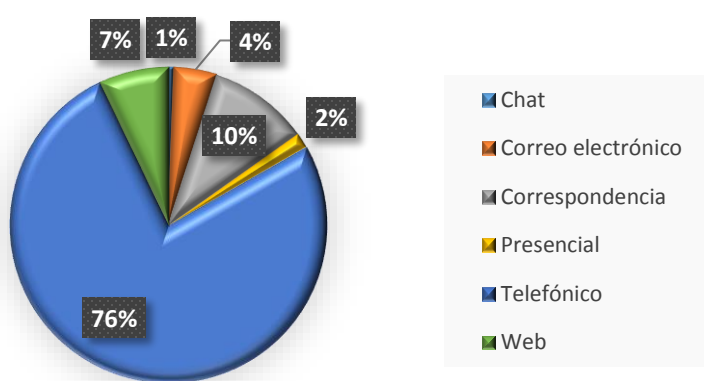
Se observa en mesa de trabajo conjunta, que el aplicativo NEXURA permite que el agente del Call center o funcionario con el permiso de radicación, clasifique con otras tipologías o conceptos diferentes, por lo cual se sugiere parametrizar el sistema dado que se está incurriendo en un reproceso institucional.

- Diferencias en el reporte por canal de atención. Se observan diferencias en los datos reportados por las dos bases de datos como se observa a continuación en la tabla; adicionalmente, se describe bajo la gráfica lo encontrado conforme a las muestras tomadas para revisión de las peticiones atendidas, especialmente por el canal telefónico concluyendo que lo reportado por este canal no corresponde realmente a PQRS.

Canal de Atención	NEXURA	Archivo Consolidado
Chat	9	15
Correo electrónico	70	63
Correspondencia	166	153
Presencial	25	23
Telefónico	1222	1183
Web	114	106

Fuente: Elaboración Propia

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE	Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación: 22/07/2019

<table border="1"> <thead> <tr> <th>Canal de Atención</th><th>Cantidad</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Chat</td><td>9</td></tr> <tr> <td>Correo electrónico</td><td>70</td></tr> <tr> <td>Correspondencia</td><td>166</td></tr> <tr> <td>Presencial</td><td>25</td></tr> <tr> <td>Telefónico</td><td>1222</td></tr> <tr> <td>Web</td><td>114</td></tr> </tbody> </table>	Canal de Atención	Cantidad	Chat	9	Correo electrónico	70	Correspondencia	166	Presencial	25	Telefónico	1222	Web	114	CLASIFICACION POR CANAL - NEXURA  Fuente: NEXURA – Reporte Enero a junio de 2019
Canal de Atención	Cantidad														
Chat	9														
Correo electrónico	70														
Correspondencia	166														
Presencial	25														
Telefónico	1222														
Web	114														
En este periodo se encuentran el 76% de las peticiones de la entidad en el canal telefónico, por lo cual se hace la revisión y se observa lo siguiente:															
3. Peticiones por Canal Telefónico con inconsistencias así:															
<u>7 consultas</u> en las que se observa que los radicados 20196300000432 y 20196300000452 son la misma consulta, tienen registrado el mismo solicitante y respuesta (registro repetido); los radicados 20196300000282, 201963000004152, 201963000014512, 201963000012822, son consultas generales de información de la ART (PDET, Banco de Proyectos, etc), excepto el radicado 201963000016122 que no presenta registro de datos de solicitante y no se trata de una consulta toda vez que lo único que se registra como descripción de la solicitud es: <i>“contacto efectivo, solicita nombre del encargado de la art y la dirección de la sede principal”</i>. Si bien anónimamente se comunicó una persona natural a preguntar información general de la entidad como la dirección, esto no debería hacer parte del registro de PQRDS.															
<u>1 Reclamo</u>: con el radicado 20196300000962 se describe la molestia del usuario y se clasificó como reclamo, sin embargo en el Archivo Consolidado de seguimiento del GIT de Atención al Ciudadano se clasificó como “petición de Información Pública”; no es claro si se dio contestación en términos de calidad, es decir, que si se resolvió efectivamente lo que estaba solicitando y por lo cual presentó su inconformidad; en las observaciones no se describe la respuesta otorgada al reclamante, se encuentra en el campo de observaciones: <i>Indica la molestia sobre el desorden que tiene la ART para la revisión de proyectos, ya que subió el proyecto desde febrero del 2018 y siempre le solicitan cambios por parte de entidades diferentes como lo son la ART, DNP, MIN DE EDUCACIÓN</i>). Al respecto se sugiere hacer seguimiento al tema y aplicar o verificar encuesta de satisfacción.															
<u>652 clasificadas como “Otra Petición”</u>: No es claro a que se refiere o porque se clasifican estas peticiones telefónicas como “Otra Petición” y se considera que es porque no corresponde a una PQRDS; en algunos casos se observa en el reporte Excel de NEXURA el nombre del peticionario, los demás campos de datos en su mayoría se encuentran sin diligenciar, en el campo “Descripción de la solicitud” se encuentra la palabra <i>transferencia</i> y se indica que el canal utilizado para envío de respuesta es <i>correo electrónico</i>, sin embargo al realizar la verificación en el aplicativo por el módulo de consulta, no se encuentra ningún tipo de respuesta. Como ejemplo se muestra la siguiente imagen tomada del aplicativo NEXURA.															

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE	Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación: 22/07/2019


+ Nuevo
Galería
Home
Settings
Documents
Users
Lock
Like
Share
Power

Registro de mensajes

Últimos mensajes


Atención Atención - 10/01/2019 09:18 am
 Comentado por: Usuario - contact2@renovacionterritorio.gov.co
 Solicitud aprobada.
 Bogotá D.C., 10 de enero de 2019
 Señor(a)
 BORIS CAMPAZ
 contact2@renovacionterritorio.gov.co

 Asunto: Respuesta Radicado 20196300000892
 Texto>/P>
 Nombre del funcionario
 Cargo
 Agencia de Renovación del Territorio


Observaciones Observaciones - 10/01/2019 09:18 am
 Responsable: Angee Julieth García Garavito
 La solicitud ha sido clasificada con la siguiente información:
 Tipo de solicitud: Otra Petición
 Programa: Oferta Institucional
 Tema: Información General
 Observaciones:

 TRANSFERENCIA 1610
 Fuente: Aplicativo NEXURA

561 “Petición”: del mismo modo que las clasificadas como “Otras Peticiones”, se observa la base de datos incompleta y, en observaciones se indica el nombre del funcionario al cual se trasfiere la llamada en cada caso; se encuentran además: el radicado 20196300000852, en el cual se describe en observaciones de respuesta: “NO SE REALIZA TRANSFERENCIA YA QUE NO HAY CONTACTO CEL: 3167792498 CCORREO: RISBOYEIK@GMAIL.COM CERTIFICACION LABORAL Y CERTIFICACION DE RETENCION EN LA FUENTE”; El radicado 20196300013722 registra en observaciones “SE CONFIRMA QUE DEBE ESTAR PENDIENTE EN LA COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL Y EL SECOP II LAS CONVOCATORIAS” y solamente el nombre de la persona que llamó; El radicado 20196300022622 solo describe lo siguiente en observaciones: “NO ES POSIBLE REALIZAR LA TRANSFERENCIA SE MARCA 7 EXTENSIONES DE LA ART Y NO ES POSIBLE LA COMUNICACIÓN, SE OTROGA NUMERO DE EXTENSIONES”; El radicado 20196300000442 es la misma “Petición” reportada dos veces en los registros de “Otra Petición” mencionado anteriormente. Se observan otros registros como el radicado 20196300030802 en el cual la observación es “Llamada Caída” y el radicado 20196300031952 que no demuestra respuesta ni petición como se observa a continuación:


+ Nuevo
Galería
Home
Settings
Documents
Users
Lock
Like
Share
Power

Registro de mensajes

Últimos mensajes


Atención Atención - 17/06/2019 03:43 pm
 Comentado por: Usuario - contact2@renovacionterritorio.gov.co
 Solicitud aprobada.
 Bogotá D.C., 17 de junio de 2019
 Señor(a)
 ALEJANDRA ARANGO
 contact2@renovacionterritorio.gov.co
 NA
 Asunto: Respuesta Radicado 20196300031952
 ID: {1816be52-1dd2-11b2-8147-bae3fc3becc0};
 INFORMACION PDTEO.
 Angee García Garavito
 Cargo Agente Técnico
 Agencia de Renovación del Territorio

 Vo.Bo:
 Elaboró:


Observaciones Observaciones - 17/06/2019 03:43 pm
 Responsable: Angee Julieth García Garavito
 La solicitud ha sido clasificada con la siguiente información:
 Tipo de solicitud: Petición
 Programa: Oferta Institucional
 Tema: Información General
 Observaciones:
 ID: {1816be52-1dd2-11b2-8147-bae3fc3becc0};
 INFORMACION PDTEO.

Fuente: Aplicativo NEXURA

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE	Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación: 22/07/2019

Los radicados 20196300030872, 20196300031902, 20196300031512, 20196300031492, 20196300007302 se verificaron en NEXURA dado que en la base de datos se observa que se refieren a preguntas de tipo general que no denotan profundidad en lo descrito o no indican que se respondió; según lo observado en la revisión de contenido de dichas peticiones en NEXURA, además se referencia por los agentes del Call Center, que han sido respondidas por correo electrónico, sin embargo, no se encuentran datos de correos de los peticionarios (las peticiones refieren en correo de peticionario contact2@renovacionterritorio.gov.co), tampoco se observa copia de los mensajes-respuestas remitidos a través de NEXURA. Se observa que algunas peticiones, podrían clasificarse como “Consultas” o simplemente hacen parte de la gestión del Call Center de atender una llamada sin que implique la radicación como PQRDS.

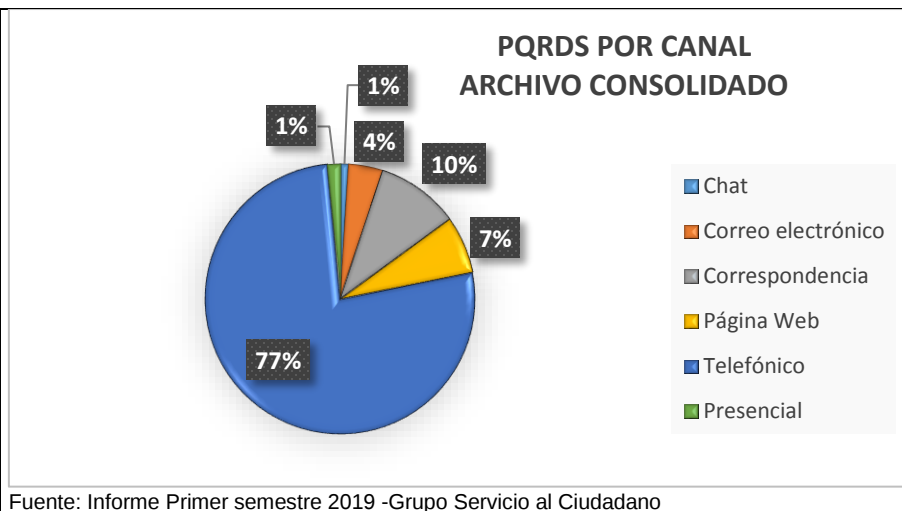
Por otra parte, dentro de la revisión, los radicados 20196300005222 y 20196300004012 corresponden a radicados telefónicos ingresados y respondidos por la Regional Pacífico y se observan respondidos por NEXURA vía correo electrónico, se encuentran en el aplicativo las respuestas en PDF con Memorandos de salida 20196300007101 y 20196300005651; del mismo modo los radicados 20196300030112, 20196300024952, 20196300005232, 20196300005222, se observan respondidos adecuadamente por NEXURA, considerándose dentro de la evaluación como PQRDS siempre y cuando exista un criterio definido y documentado sobre este tipo de Solicitudes de Información y su tratamiento o atención y reporte, puesto que no son una petición, queja, reclamo o consulta que tal como dispone la Ley, requieren un tiempo determinado de contestación.

Por lo expuesto, se considera que en su mayoría, **los registros ingresados por este medio y clasificados como “Peticiones”, no son PQRDS.**

Un (1) radicado clasificado como “Petición entre Autoridades”: se verifica información en NEXURA de radicado 20196300031622, considerando que no es una “Petición entre Autoridades” pues no se registraron datos del funcionario o funcionaria de la Defensoría del Pueblo como se indica, además se refiere en el reporte como canal de envío de respuesta “Correo electrónico” y en la casilla de correo no se observa ningún correo registrado de peticionario, en NEXURA por su parte, no se anexa el “Correo de Respuesta”. No se considera que este registro corresponda a una PQRDS, sin embargo en el archivo consolidado de seguimiento del GIT de Atención al Ciudadano se mantuvo la clasificación en esta tipología. Se considera que podría corresponder a una Solicitud de información sin que sea una petición, queja, reclamo o consulta que tal como dispone la Ley, requieren un tiempo determinado de contestación.

Canal de Atención	Cantidad
Chat	15
Correo electrónico	63
Correspondencia	153
Presencial	23
Telefónico	1183
Web	106

En este periodo se encuentran el 77% de las peticiones de la entidad en el **canal telefónico**, por lo cual se hace la revisión y se observa lo siguiente:



Nota: No se realizan comparaciones con el semestre anterior considerando que las cifras por estado, por canal o por tipología dado que no son coincidentes los datos con la realidad. Se debe realizar la

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE	Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación: 22/07/2019

depuración y determinar realmente que corresponde al consolidado de PQRDS para la emisión del informe del segundo trimestre de 2019 que debe presentar el GIT de Atención al Ciudadano.

7.3 Revisión de radicados NEXURA por canal correspondencia y por tipología:

- Radicado 20196300019112: ingresó por el canal de Correspondencia con el asunto: *TRASLADO DE SOLICITUD N. 20196630175022 - INVITACION A PARTICIPAR EN LA AUDIENCIA PUBLICA SOBRE MUNICIPIOS PDET* y se observa al consultarlo que en tipo de solicitud dice “Petición” y el aplicativo lo reporta en la base Excel como “Invitación”, encontrándose que se reclasificó como “Invitación” y se dejó la nota en observaciones *No es PQRSD*.
- Se encuentran 4 radicados clasificados como “Otra Petición”; en la revisión se encuentra lo siguiente:
 - El radicado 20196300018882 no es una petición sino la copia de una respuesta dada por el Ministerio de Educación sin embargo la ingresan por el canal de correspondencia como petición y luego se clasifica como “Otra Petición”, por lo tanto **no es una PQRSD**

Registro de mensajes

Últimos mensajes	Solicitud
Atención Atención - 04/04/2019 02:55 pm Comentado por: Usuario - ruben.murillo@renovacionterritorio.gov.co Solicitud aprobada. Oficio de caracter informativo	Tipo de solicitud : Petición Descripción de la solicitud : 2019-EE-032130 COPIA ART CATEDRA DE LA PAZ CHOCO URBANEX N. 8035950883 Canal de envío de respuesta : Correspondencia Es beneficiario de los programas de la ART : No Traslado otra entidad : No
Observaciones Observaciones - 04/04/2019 02:53 pm Responsable: Manuel Ricardo Vargas Pardo La solicitud ha sido clasificada con la siguiente información: Tipo de solicitud: Otra Petición Programa: Oferta Institucional Tema: Información General	

- Radicados 20196300018892, 20196300018862 y 20196300018872, ocurre lo mismo que el anterior:

Registro de mensajes

Últimos mensajes	Solicitud
Atención Atención - 04/04/2019 02:58 pm Comentado por: Usuario - ruben.murillo@renovacionterritorio.gov.co Solicitud aprobada. DOCUMENTO INFORMATIVO	Tipo de solicitud : Petición Descripción de la solicitud : 2019-EE-027684 COPIA ART CATEDRA DE LA PAZ CESAR URBANEX N. 8035950879 Canal de envío de respuesta : Correspondencia Es beneficiario de los programas de la ART : No Traslado otra entidad : No
Observaciones Observaciones - 04/04/2019 02:57 pm Responsable: Sandra Bibiana Arias Bernal La solicitud ha sido clasificada con la siguiente información: Tipo de solicitud: Otra Petición Programa: Oferta Institucional Tema: Información General	

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SEGUIMIENTO		Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE		Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno		Fecha de publicación: 22/07/2019

Registro de mensajes

Últimos mensajes

 **Atención Atención** - 04/04/2019 02:59 pm
 Comentado por: Usuario - ruben.murillo@renovacionterritorio.gov.co
Solicitud aprobada.
 Bogotá D.C., 4 de abril de 2019
 Señor(a)

ruben.murillo@renovacionterritorio.gov.co
 CLL 43 N. 57-14
 Colombia, Bogotá D.C., Bogotá, La Candelaria
 Asunto: Respuesta Radicado 20196300018862
 Documento informativo, no requiere respuesta.
 Nombre del funcionario
 Cargo
 Agencia de Renovación del Territorio

Vo.Bo:
 Elaboró:

 **Observaciones Observaciones** - 04/04/2019 02:57 pm
 Responsable: Gladys Patricia Sierra
 La solicitud ha sido clasificada con la siguiente información:
 Tipo de solicitud: Otra Petición
 Programa: Oferta Institucional
 Tema: Información General

Solicitud

Tipo de solicitud : Petición
 Descripción de la solicitud : COPIA ART INFORMACION CATEDRA DE LA PAZ URBANEX N. 8035950881
 Canal de envío de respuesta : Correspondencia
 Es beneficiario de los programas de la ART : No
 Traslado otra entidad : No

Registro de mensajes

Últimos mensajes

 **Atención Atención** - 04/04/2019 02:56 pm
 Comentado por: Usuario - ruben.murillo@renovacionterritorio.gov.co
Solicitud aprobada.
 Es informativo

 **Observaciones Observaciones** - 04/04/2019 02:53 pm
 Responsable: Paola García Bastidas
 La solicitud ha sido clasificada con la siguiente información:
 Tipo de solicitud: Otra Petición
 Programa: Oferta Institucional
 Tema: Información General

Solicitud

Tipo de solicitud : Petición
 Descripción de la solicitud : 2019-EE-032136 COPIA ART CATEDRA DE LA PAZ URBANEX N. 8035950885
 Canal de envío de respuesta : Correspondencia
 Es beneficiario de los programas de la ART : No
 Traslado otra entidad : No

- Radicado 20196300016932 ingresado el 22/03/2019 por correspondencia como “Petición del Congreso”, reportado como “Contestado fuera de Términos”; La fecha dentro de los términos es 01/04/2019, se observa memorando con radicado respuesta 20196000016231 de fecha 29/03/2019, que en NEXURA presenta respuesta: *03/04/2019-Radicado de salida para usuario:20196300016601*. Se realiza la consulta en ORFEO y se observa que el documento de respuesta no se generó por NEXURA sino por ORFEO como se observa a continuación, en donde se encuentra el memorando con sello de recibido del Senado con un día de extemporaneidad. En el archivo consolidado se clasificó como “Informes a Congresistas”.

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SEGUIMIENTO		Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE		Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno		Fecha de publicación: 22/07/2019



MENU
 Impresión Consultas
RADICACIÓN
 Salida Memorando
CARPETAS
 Entrada(0)
 Salida(0)
 Memorandos(0)
 Contratos(0)
 Comisiones(0)
 Vo.Bo.(0)
 Devueltos(0)
 Masiva(0)
 Agendado(0)
 Agendado Vencido(0)
 Informados (0)
 Transacciones



INFORMACION GENERAL
HISTÓRICO
 DOCUMENTOS
 EXPEDIENTES

HISTORICO

USUARIO ACTUAL	ARCHIVADOR	DEPENDENCIA ACTUAL	DEPENDENCIA SALIDA
USUARIO RADICADOR	OFIR MERCEDES DUQUE BRAVO	DEPENDENCIA DE RADICACION	SECRETARÍA GENERAL

FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO

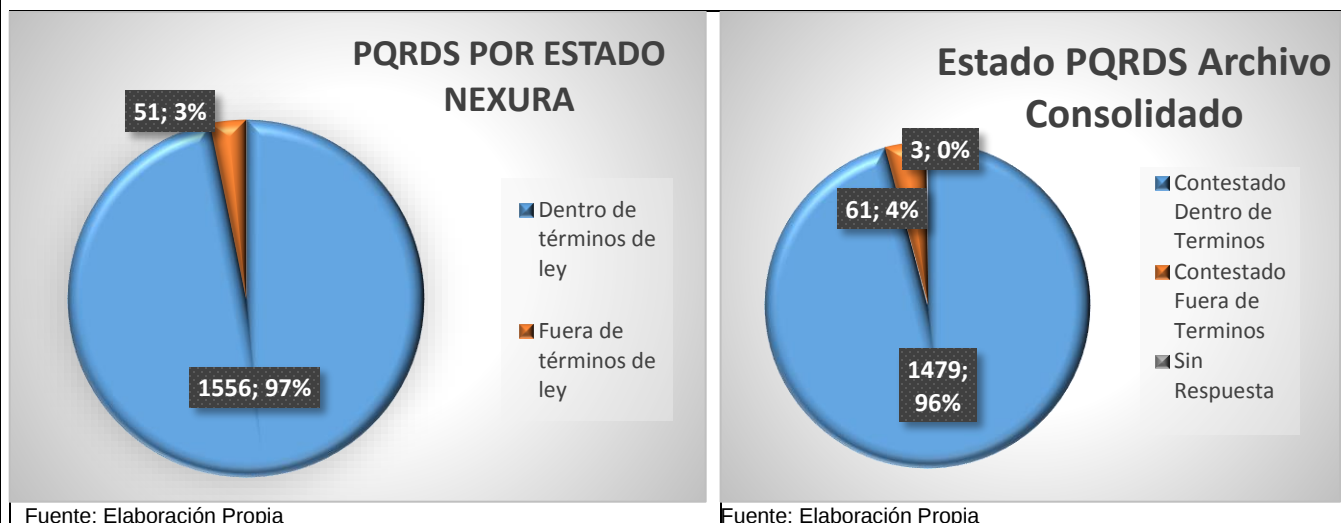
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN	COMENTARIO
SECRETARÍA GENERAL	16-04-2019 11:17 AM	Archivar	MARCELA CASTRO MACIAS	SE ARCHIVA CON RECIBIDO DEL SENADO DE LA REPUBLICA N. 1208633
GIT Servicios Administrativos	03-04-2019 14:48 PM	Digitalizacion de Anexo	DEIXI IMITOLA VILLALOBOS	0 paginas - PRUEBA DE ENVIO E13060787-S
GIT Servicios Administrativos	03-04-2019 14:45 PM	Digitalizacion de Anexo	DEIXI IMITOLA VILLALOBOS	0 paginas - PRUEBA DE ENVIO E13060787-S
SECRETARÍA GENERAL	03-04-2019 09:44 AM	Asignacion TRD	MARCELA CASTRO MACIAS	Asignacion de TRD
GIT Servicios Administrativos	02-04-2019 11:51 AM	Digitalizacion de Radicado	DEIXI IMITOLA VILLALOBOS	(0paginas)
SECRETARÍA GENERAL	01-04-2019 15:38 PM	Reasignacion	OFIR MERCEDES DUQUE BRAVO	Se dio respuesta mediante correo electronico y se remite en medio fisico
SECRETARÍA GENERAL	28-03-2019 13:47 PM	Radicaación	OFIR MERCEDES DUQUE BRAVO	

DATOS DE ENVIO

RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	DESTINATARIO	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	No. GUÍA	OBSERVACIONES O DESC. DE ANEXOS
20196000016231	GIT Servicios Administrativos	02-04-2019 11:52 AM	ALBERTO CASTILLA SALAZAR	CARRERA 7 No. 6-68 OF. 325 B	D.C.	BOGOTA	ENTREGA PERSONAL		08633	ENTREGADO EL 02-04-2019 GGUANA

7.4 Reporte de PQRDS por Estado Primer semestre de 2019

Se observan diferencias en las gráficas siguientes, en las que según las estadísticas del aplicativo NEXURA, de las 1607 PQRDS registradas en el mismo, el 97% se encuentran respondidas dentro de términos de Ley y el 3% fuera de términos y, en el Archivo Consolidado de Atención al Ciudadano se reporta el 96% contestado dentro de términos, el 4% Fuera de Términos y el 3% Sin Respuesta.



 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SEGUIMIENTO		Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE		Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno		Fecha de publicación: 22/07/2019

Cuadro # 2. PQRDS REPORTADAS EN ESTADO FUERA DE TÉRMINOS			
Dependencia	Archivo Consolidado	Reporte NEXURA	Observaciones GIT Control Interno
C.R Alto Patía y Norte del Cauca	2	1	- Radicado 20196300009062 Ingresó por correspondencia el 18 de febrero con fecha máxima de respuesta el 4 de marzo; se contestó el 11 de marzo, es decir 5 días <u>fuera de los términos</u> según lo observado en el aplicativo Nexura. - Radicado 20196300028472 Ingresó por correspondencia el 29 de mayo con fecha máxima de respuesta el 13 de junio; se contestó el 14 de junio, es decir 1 día fuera de los términos según lo observado en el aplicativo Nexura. Las dos peticiones se revisaron por el aplicativo NEXURA conforme a lo reportado por en el Archivo Consolidado de Seguimiento con el fin de verificar la razón de la diferencia de peticiones “Fuera de Términos” en los dos reportes, encontrando ambas peticiones en NEXURA respondidas fuera de Términos, por lo que no es consistente que la aplicación reporte solo una.
C.R Catatumbo	1	1	Radicado 20196300019032 Ingresó por página web el 04 de abril con fecha máxima de respuesta el 22 de abril; se contestó el 23 de abril, es decir 1 día <u>fuera de los términos</u> según lo observado en el aplicativo Nexura.
C.R Córdoba	1	1	Radicado 20196300029772 Ingresó por página web el 06 de junio al cual en archivo Consolidado se tiene con fecha máxima de respuesta el 20 de junio, puesto que se clasificó como “Petición de Documentos e información” el cual según la Ley 1755 de 2015 art. 14 Num. 1 tiene un plazo de 10 días para su contestación. Se respondió el 27 de junio por lo cual se encuentra 4 días <u>fuera de los términos</u> según lo observado en el aplicativo Nexura.
C.R Cuenca del Caguán y Piedemonte Caqueteño	1	1	Radicado 20196300012872 Ingresó por página web el 02 de marzo con fecha máxima de respuesta el 15 de marzo, puesto que se clasificó como “Petición de Documentos e información” el cual según la Ley 1755 de 2015 art. 14 Num. 1 tiene un plazo de 10 días para su contestación. Se respondió el 26 de marzo por lo cual se encuentra 6 días <u>fuera de los términos</u> según lo observado en el aplicativo Nexura.
C.R Macarena Guaviare	2	1	Radicado 20196300005852 Ingresó por página web el 01 de febrero con fecha máxima de respuesta el 15 de febrero puesto que se clasificó como “Petición de Documentos e información”; se contestó el 21 de febrero, es decir 4 días <u>fuera de los términos</u> según lo observado en el aplicativo Nexura.

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SEGUIMIENTO		Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE		Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno		Fecha de publicación: 22/07/2019

			• Radicado 20196300012002 Ingresó por correspondencia el 28 de febrero con fecha máxima de respuesta el 21 de marzo; se contestó el 27 de marzo, es decir 3 días fuera de los términos según lo observado en el aplicativo Nexura. Las dos peticiones se revisaron por el aplicativo NEXURA conforme a lo reportado por en el Archivo Consolidado de Seguimiento con el fin de verificar la razón de la diferencia de peticiones “Fuera de Términos” en los dos reportes, encontrando ambas peticiones en NEXURA respondidas fuera de Términos, por lo que no es consistente que la aplicación reporte solo una.
C.R Pacifico Frontera Nariñense	3	3	Radicado 20196300003852* Ingresó por correspondencia el 24 de enero con fecha máxima de respuesta el 07 de febrero, puesto que se trata de una “Petición entre Autoridades”. Se respondió el 08 de febrero por lo cual se encuentra 1 día <u>fuera de los términos</u> según lo observado en el aplicativo Nexura. *Tomada como Muestra
C.R Pacifico Medio	2	-	Radicado 20196300012882 Ingresó por página web el 03 de marzo con fecha máxima de respuesta el 15 de marzo, puesto que se trata de una “Petición de información Pública”. Se respondió el 21 de marzo por lo cual se encuentra 4 días fuera de los términos según lo observado en el aplicativo Nexura. Radicado 20196300012892 Ingresó por página web el 03 de marzo; una vez verificada la información, se trata de la misma petición 20196300012882. Las dos peticiones se revisaron por el aplicativo NEXURA conforme a lo reportado por en el Archivo Consolidado de Seguimiento con el fin de verificar la razón de la diferencia de peticiones “Fuera de Términos” en los dos reportes, encontrando ambas peticiones en NEXURA respondidas fuera de Términos, siendo inconsistente que el aplicativo no reporte peticiones contestadas como “Fuera de Términos”. Se considera necesario verificar si el aplicativo Nexura presenta fallas que generen la duplicidad de las peticiones y demás inconsistencias frente al reporte.
C.R Putumayo	1	2	Se reporta en archivo consolidado el radicado 20196300010642 del 22 de febrero con fecha de vencimiento 15 de marzo, respondida el 22 de marzo. Fuera de términos 5 días. En el aplicativo NEXURA se reporta además de la anterior, el radicado 20196300020172 de petición del 10 de abril por el canal “Presencial”, respondida el 3 de mayo; tratándose

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SEGUIMIENTO		Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE		Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno		Fecha de publicación: 22/07/2019

			de una petición la fecha de vencimiento sería 6 de mayo por lo que se encuentra dentro de los términos de respuesta. Es pertinente revisar la configuración del aplicativo NEXURA.																								
C.R Sur de Bolívar	3	3	Radicado 20196300012902 Ingresó por página web el 04 de marzo y se respondió el 20 de junio tres meses después de los términos según lo observado en el aplicativo Nexura. Radicado 20196300012912 Ingresó por página web el 04 de marzo; una vez verificada la información, se trata de la misma petición 20196300012902. Se considera necesario verificar si el aplicativo Nexura presenta fallas que generen la duplicidad de las peticiones. Radicado 20196300013692 Ingresó por correspondencia el 07 de marzo con fecha máxima de respuesta el 21 de marzo, puesto que se trata de una “Petición de información Pública”. Se respondió el 02 de julio más de tres meses fuera de los términos según lo observado en el aplicativo Nexura.																								
C.R Tolima	2	1	Se reportan en Archivo Consolidado las peticiones con radicados: 20196300010652 y 20196300013702, los cuales una vez verificados se respondieron fuera de los términos según lo reportado en el Archivo Consolidado. No obstante, es pertinente revisar el caso de la petición 20196300013702, si es por la configuración del aplicativo NEXURA o porque se clasificó en el Archivo consolidado de una manera diferente a la clasificación de Nexura y por ende, este no la reporta como “Fuera de Términos”, adicionalmente, si al usuario a cargo no se le informa que el término para responder es menor el aplicativo no generaría alertas, por lo que no podría reportársele como respondida fuera de términos; se observa la clasificación por el GIT de Atención al Ciudadano como “Petición de Información Pública” y en Nexura se encuentra como “Petición”: Observaciones Observaciones - 08/03/2019 08:59 am Responsable: Paola Garcia Bastidas La solicitud ha sido clasificada con la siguiente información: Tipo de solicitud: Petición Programa: PDET Tema: Información General <table><tr><th>ITEM</th><th>Fecha de ingreso</th><th>Canal de Atención</th><th>Recibida y / o atendida en</th><th>Radicado de Ingreso</th><th>Fecha de Radicado</th><th>Tipo de Petición</th><th>Fecha de Vencimiento en</th></tr><tr><td>106</td><td>22/02/2019</td><td>Correspondencia</td><td>Nivel central</td><td>20196300010652</td><td>22/02/2019</td><td>Derecho de Petición</td><td>15/03/2019</td></tr><tr><td>162</td><td>07/03/2019</td><td>Página Web</td><td>Nivel central</td><td>20196300013702</td><td>07/03/2019</td><td>Peticiones de Información Pública</td><td>21/03/2019</td></tr></table>	ITEM	Fecha de ingreso	Canal de Atención	Recibida y / o atendida en	Radicado de Ingreso	Fecha de Radicado	Tipo de Petición	Fecha de Vencimiento en	106	22/02/2019	Correspondencia	Nivel central	20196300010652	22/02/2019	Derecho de Petición	15/03/2019	162	07/03/2019	Página Web	Nivel central	20196300013702	07/03/2019	Peticiones de Información Pública	21/03/2019
ITEM	Fecha de ingreso	Canal de Atención	Recibida y / o atendida en	Radicado de Ingreso	Fecha de Radicado	Tipo de Petición	Fecha de Vencimiento en																				
106	22/02/2019	Correspondencia	Nivel central	20196300010652	22/02/2019	Derecho de Petición	15/03/2019																				
162	07/03/2019	Página Web	Nivel central	20196300013702	07/03/2019	Peticiones de Información Pública	21/03/2019																				

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SEGUIMIENTO		Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE		Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno		Fecha de publicación: 22/07/2019

Dirección de Estructuración de Proyectos	16	11	Se revisa la siguiente <u>muestra</u>: 20196300007292: Petición entre autoridades. Fecha radicado: 08/02/2019, fecha vencimiento: 22/02/2019, fecha respuesta: 20/03/2019. 20196300021902: Petición de Información Pública. Fecha radicado: 25/04/2019, fecha vencimiento: 10/05/2019, fecha respuesta: 04/06/2019. 20196300016152: Peticiones de Información Pública. Fecha radicado: 19/03/2019, fecha vencimiento: 03/04/2019, fecha respuesta: 08/04/2019. Revisar la configuración del aplicativo NEXURA o si se reporta fuera de términos porque se clasificó en el Archivo consolidado de una manera diferente a la clasificación de Nexura y por ende, este no la reporta como “Fuera de Términos”, por lo cual se presentan diferencias entre los dos reportes. Así las cosas, no podría reportársele como respondida fuera de términos al responsable.
Dirección de Evaluación y Ejecución de Proyectos	8	4	Se revisa la siguiente <u>muestra</u>: 20196300012712: Informes a Congresistas. Fecha radicado: 01/03/2019, fecha vencimiento: 08/03/2019, fecha respuesta: 12/03/2019. 20196300025942: Peticiones entre Autoridades. Fecha radicado: 15/05/2019, fecha vencimiento: 29/05/2019, fecha respuesta: 04/06/2019. 20196300027092: Competencia Otras Entidades. Fecha radicado: 22/05/2019, fecha vencimiento: 29/05/2019, fecha respuesta: 10/06/2019. Si bien se remitió dentro de los términos a la entidad competente, al ciudadano se le respondió en fecha posterior.
Dirección de Intervención del Territorio	3	7	En el Archivo Consolidado se reportan los siguientes radicados: 20196300013892, 20196300016002 y 20196300020892; en el reporte de Nexura se encuentran los siguientes: 20196300025652, 20196300025662, 20196300025672, 20196300025682, 20196300025692, 20196300025702 y 20196300025712. Se revisa la siguiente <u>muestra</u>: 20196300013892: Peticiones de Información Pública. Fecha radicado: 11/03/2019, fecha vencimiento: 26/03/2019, fecha respuesta: 28/03/2019. En Nexura se encuentra como Derecho de Petición. Según lo observado, no es una petición entre autoridades puesto que se trata de petición de una comunidad. Por lo anterior, se considera que la información es inadecuada en el Archivo consolidado. 20196300016002: Peticiones de Información Pública. Fecha radicado: 19/03/2019, fecha vencimiento:

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SEGUIMIENTO		Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE		Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno		Fecha de publicación: 22/07/2019

			03/04/2019, fecha respuesta: 09/04/2019. En Nexura se encuentra como "Petición" por lo cual no se reporta como "Fuera de Términos". No se observan ajustes de reclasificación en el aplicativo.
Dirección General	3	3	20196300004332: Peticiones entre Autoridades. Fecha radicado: 24/01/2019, fecha vencimiento: 07/02/2019, fecha respuesta: 12/02/2019. (2 días fuera de términos). 20196300006242: Peticiones entre Autoridades. Fecha radicado: 05/02/2019, fecha vencimiento: 19/02/2019, fecha respuesta: 21/03/2019. (2 días fuera de términos). 20196300007902: Peticiones de Información Pública. Fecha radicado: 12/02/2019, fecha vencimiento: 26/02/2019, fecha respuesta: 11/03/2019. (9 días fuera de términos).
G.I.T Atención al Ciudadano	2	3	Se observan diferencias entre los datos reportados: En el archivo consolidado se reportan los radicados: 20196500021912 y 20196300029102 como respondidos fuera de términos y en Nexura se reportan los radicados: 20196300020532, 20196300027862 y 20196300033272 con el mismo estado. El radicado 20196500021912 no existe en el aplicativo Nexura como se observa a continuación. Se consulta por ORFEO y se encuentra que se trata de una alerta temprana y no de una PQRDS. Sistema de PQRSD > Sistema de PQRSD > Consulta de solicitudes Consulta de solicitudes  El caso especificado no existe. Información de la búsqueda Búsqueda: 20196500021912 * Buscar solicitudes por: ☒ # Registro Solicitud ☐ Email ☐ Nombre ☐ Descripción solicitud Consultar El radicado 20196300029102 reportado como contestado fuera de términos en el Archivo Consolidado, se encuentra en Nexura ingresada como "Petición" por el canal web el 4 de junio y respondida el 19 de junio. En archivo consolidado se clasificó como Peticiones de Información Pública con fecha de vencimiento: 18/06/2019. Fue asignada a C.R Pacifico Frontera Nariñense y de allí a Dirección de

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SEGUIMIENTO		Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE		Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno		Fecha de publicación: 22/07/2019

			Estructuración de Proyectos, finalmente fue respondida por el GIT de Atención al Ciudadano. Respecto a los radicados reportados por Nexura, se verificó el radicado 20196300020532 y se trata de una petición trasladada del DPS el 12 de abril respondida con oficio de ORFEO por la Oficina Jurídica de la ART de fecha 7 de mayo, y cerrada en Nexura el 8 de mayo. Se observa el siguiente texto en respuesta al ciudadano por NEXURA <i>“Se adjunta respuesta dada por ORFEO ya que tenía que irse en formato solicitado por la Jefe de Jurídica y en CMS no se podían dejar las tablas. Radicado Salida Orfeo 20192100009911.”</i> Los radicados 20196300027862 y 20196300033272 reportados por Nexura se tratan de una “Prueba”.
G.I.T Control Interno de Gestión	1	-	Se reporta como contestado fuera de términos el radicado 20196300025562, con fecha de registro 15/05/2019 recibida por el canal de Correspondencia, respondida el 16/05/2019. No es claro porque se reporta como fuera de términos, se sugiere revisar el tema de parametrización en el archivo consolidado; al realizar el seguimiento en las observaciones se describe <i>“verificado, tramitado y archivado correctamente”</i>. Es pertinente por parte del GIT de Atención al Ciudadano se verifiquen y ajusten este tipo de situaciones describiendo realmente cual fue la verificación.
Oficina Asesora de Planeación	8	6	Se reportan contestados fuera de términos los siguientes radicados en el Archivo Consolidado: 20196300006382, 20196300015582, 20196300018312, 20196300020132, 20196300020412, 20196300020512, 20196300020522, 20196300020722. En el aplicativo Nexura se reportan: 20196300015582, 20196300018312, 20196300020132, 20196300020412, 20196300020522, 20196300020722. Por lo anterior, se toma para la muestra, la revisión de los radicados: 20196300006382: fecha de ingreso 05/02/2019, fecha de respuesta: 20/02/2019, clasificada como Petición de Información pública en archivo consolidado y en Nexura como “Petición”. Es pertinente verificar la parametrización del sistema en cuanto a términos o a clasificación, si se trata de error manual y no se corrige en el seguimiento.

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SEGUIMIENTO		Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE		Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno		Fecha de publicación: 22/07/2019

			 Observaciones Observaciones - 06/02/2019 11:11 am Responsable: Sandra Bibiana Arias Bernal La solicitud ha sido clasificada con la siguiente información: Tipo de solicitud: Petición Programa: Oferta Institucional Tema: Información General 20196300020512: fecha de ingreso 12/04/2019, fecha de respuesta: 03/05/2019, clasificada como Petición de Información pública en archivo consolidado y en Nexura como "Otra Petición":  Observaciones Observaciones - 12/04/2019 03:26 pm Responsable: Gladys Patricia Sierra La solicitud ha sido clasificada con la siguiente información: Tipo de solicitud: Otra Petición Programa: PDET Tema: Información General Observaciones: Petición de periodista.
Oficina Asesora Jurídica	2	-	En Archivo Consolidado se reportan los radicados: 20196300011302 y 20196300020532 como respondidos fuera de términos y no se encuentran en NEXURA reportados.
C.R Sierra Nevada Perijá - Zona Bananera	-	1	20196300017232: petición con fecha de ingreso 26/03/2019 asignado a la Regional y respondido fuera de términos por el GIT de Atención al Ciudadano el 31/07/2019. En el archivo Consolidado se reporta en estado "Sin Respuesta" toda vez que el corte del informe es 30 de junio.
G.I.T Talento Humano	-	1	20196300000332: Fecha de Registro petición: 03/01/2019 con Fecha de respuesta: 29/01/2019. Se observa que la respuesta no se realizó por el aplicativo Nexura y en el archivo consolidado se reporta como "Contestado dentro de Términos" considerando que el documento entregado en físico se recibió por el destinatario el 16/01/2019 y la fecha de vencimiento de términos se tiene 18/01/2019. Continúa como "Fuera de Términos" en el aplicativo Nexura puesto que no se respondió por el responsable en el mismo.

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SEGUIMIENTO		Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE		Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno		Fecha de publicación: 22/07/2019

			  Nuevo  Galería Historio de mensajes Últimos mensajes  Atención Atención - 29/01/2019 09:02 am Comentado por: Usuario - giovany.perez@renovacionterritoio.gov.co Solicitud aprobada. Bogotá D.C., 29 de enero de 2019 Señor(a) CLL 7 N° 6-54 Colombia, Bogotá D.C, Bogotá, Barrios Unidos Asunto: Respuesta Radicado 20196300000332 Se adjunta respuesta dada por ORFEO a los oficios OFI18-00170774 110300 - OFI 19-00000126 110300 Archivos asociados PRUEBA DE ENTREGA 20192000001021_1.pdf - 858.1 KBytes  Observaciones Observaciones - 10/01/2019 03:37 pm Responsable: Lucia Mayerline Bastidas Ortiz La solicitud ha sido clasificada con la siguiente información: Tipo de solicitud: Petición Programa: Oferta Institucional Tema: Información General  Observaciones Observaciones - 03/01/2019 08:01 pm Responsable: Liliana Gomez Cruz este peticion debe ser asignada a Talento Humano
Secretaría General	-	1	20196300016932: Fecha de Registro de petición “Informes a Congresistas” :22/03/2019 y respuesta del 03/04/2019 en Nexura; en Archivo Consolidado se reporta como “Contestado dentro de Términos” toda vez que se respondió con ORFEO el 29/03/2019; tratándose de informes a congresistas el termino es de 5 días por lo que el aplicativo la reporta Fuera de Términos teniendo en cuenta que se respondió por este medio el 03/04/2019. Últimos mensajes  Atención Atención - 03/04/2019 09:21 am Comentado por: Usuario - utl.albertocastilla@gmail.com Solicitud aprobada. Bogotá D.C., 3 de abril de 2019 Señor(a) utl.albertocastilla@gmail.com Cra 7 n. 8-68 oficina 525b Colombia, Bogotá D.C, Bogotá, La Candelaria Asunto: Respuesta Radicado 20196300016932 SE RESPONDE CON RAD. ORFEO No. 20196000016231. Archivos asociados SOLICITUD SENADOR ALBERTO CASTILLA.PDF - 1.9 MBytes Descargar este archivo  Atención - 22/03/2019 03:23 pm Patricia Sierra - asignado a: Luz Marina Lopez Salinas El usuario glady.sierra (G.I.T. Atención al Ciudadano) ha reasignado la solicitud al usuario luz.lopez(Secretaría General) Observaciones: Saludo cordial, el sr. congresista solicita información relacionada con Talento Humano, Administrativa, Financiera.  Observaciones Observaciones - 22/03/2019 03:21 pm Responsable: Gladys Patricia Sierra La solicitud ha sido clasificada con la siguiente información: Tipo de solicitud: Petición del congreso Programa: Oferta Institucional Tema: Articulación Institucional
Total	61	51	

Fuente: Archivo Consolidado GIT Atención al Ciudadano – Reporte aplicativo NEXURA

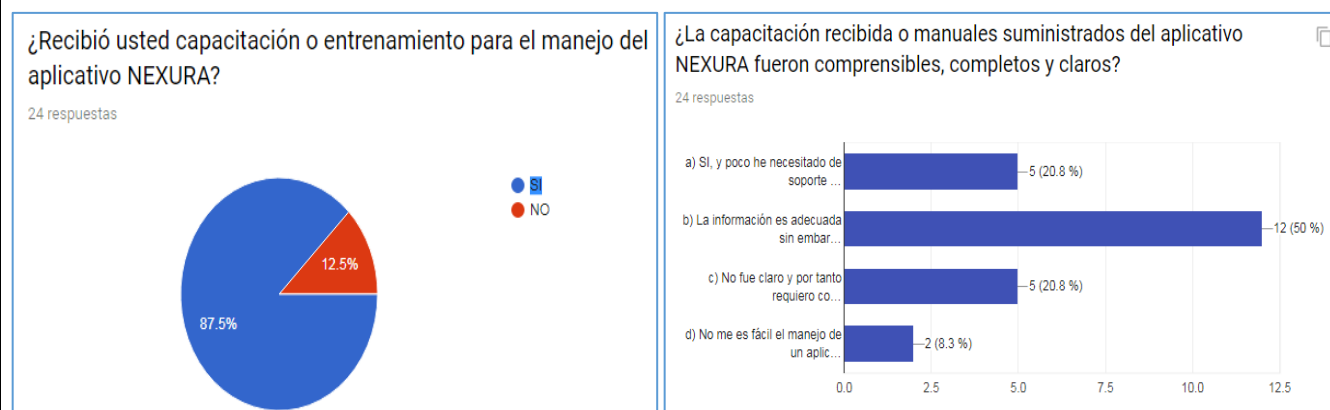
 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SEGUIMIENTO		Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE		Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno		Fecha de publicación: 22/07/2019

Cuadro # 3. Dependencias con reporte de PQRDS en estado Sin Respuesta		
Dependencia		Observaciones
C.R Sierra Nevada Perijá - Zona Bananera	1	Radicado 20196300017232 Ingresó por correspondencia el 26 de marzo y se contestó el 31 de julio; se trata de una “Petición entre Autoridades” que debía ser contestada el 09 de abril.
Dirección de Evaluación y Ejecución de Proyectos	1	Radicado 20196300033752 Ingresó por correspondencia el 26 de junio y se contestó el 18 de julio, es decir <u>dentro de los términos</u> según lo observado en el aplicativo Nexura
Dirección de Intervención del Territorio	1	Radicado 20196300033912 Ingresó por correspondencia el 27 de junio con fecha de vencimiento 19 de julio; se contestó el 19 de julio, es decir <u>dentro de los términos</u> según lo observado en el aplicativo Nexura

Fuente: Archivo Consolidado GIT Atención al Ciudadano – Módulo de Consultas aplicativo NEXURA

7.5 Resultados Encuesta de Percepción NEXURA – Usuarios

El GIT de Control Interno aplicó a través de un formulario Google, una encuesta a usuarios del aplicativo Nexura, quienes a su vez son los responsables en las dependencias, del trámite de las PQRDS de la ART. Esto con el fin de evaluar si el conocimiento y uso de la herramienta presenta situaciones sujetas de mejora para el procedimiento de Gestión de PQRDS. De los 32 usuarios activos del aplicativo NEXURA a quienes se les envió el link para responder la encuesta, participaron 24 (el 75%); a continuación se exponen los resultados:

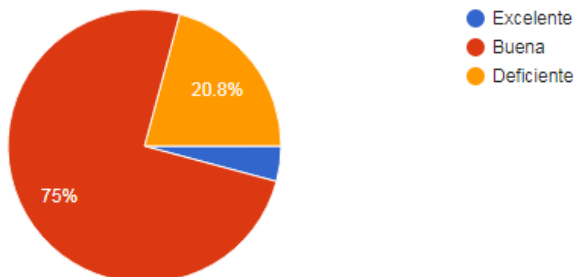


Fuente: https://docs.google.com/forms/d/1t2ZtbOqs_1WhwlpB6P-5F2dhUhxDA_wDAJO9U5H8-go/edit#responses

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE	Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación: 22/07/2019

Considera que la funcionalidad del aplicativo NEXURA es:

24 respuestas



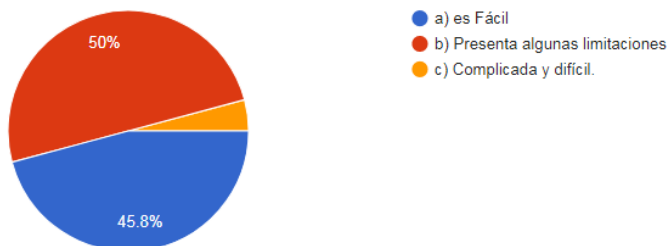
Fuente: https://docs.google.com/forms/d/1t2ZtbOqs_1WhwlpB6P-5F2dhUhxDA_wDAJO9U5H8-go/edit#responses

Si su respuesta a la pregunta anterior es "Deficiente", indique los motivos:

- El cargue de la respuesta es dispendioso y toca cargarla varias veces para que quede organizada y al imprimirla para la firma no se vea desordenada, esto quita tiempo.
- Las plantillas para contestar la PQRS, no están debidamente ajustadas, esto genera pérdida de tiempo, Si el oficio lleva un cuadro hay que colocarlo como anexo ya que en el formato como tal no es posible esta información, Si el documento de respuesta lleva numeración como 1-2-3. estos no los toma automáticamente sino que hay que realizarlo manualmente y esto no debería ocurrir, se sobre entiende que es una plataforma para agilizar procesos, no para demorar más la operación.
- Si bien el aplicativo es para el trámite de PQRS, se continúan cargando peticiones al sistema de Orfeo, generando así duplicidad de aplicaciones para lo mismo. Las peticiones cargadas se suben a las áreas que no corresponde y solo se puede trasladar tres veces, generando retrasos en las respuestas. Las peticiones se cargan con términos de respuesta que no corresponden a la petición, generando reportes negativos.
- No permite subir fácilmente varios archivos, si se deja por un rato sin utilizar se sale y toca volver a entrar y esto genera pérdida de tiempo; genera dificultad para elaborar un documento pues su diseño no es muy claro.
- En términos generales la funcionalidad del aplicativo es bueno, pero hay deficiencias como son La plantilla en blanco para dar una respuesta, cuando contiene cuadros no los toma, por lo cual hay que cortarlos y anexarlo en una hoja aparte. Por este motivo siempre tengo que acudir a la ayuda de soporte para que la persona sea la que me ayude a cuadrar la carta y esto lo expresé por medio de correo electrónico pero no me contestaron sino que la persona de soporte me dijo que no se podía modificar la plantilla. Por lo tanto se debería exigir estos cambios a la empresa que la diseñó.

Frente a la accesibilidad y disponibilidad del aplicativo NEXURA responda lo siguiente:

24 respuestas



Si su respuesta a la pregunta anterior es b) Presenta algunas limitaciones o c) Complicada y difícil, indique de manera breve la explicación

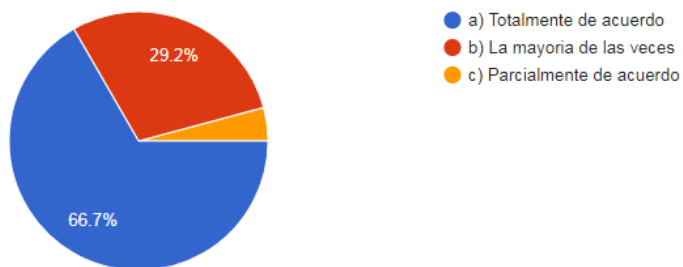
- Al dar respuesta a las PQRS, no es posible cargarla en el sistema pese a todos los intentos que se realicen lo cual es preocupante porque puede constituirse en un incumplimiento aun habiendo respetado los términos para tramitar.
- No muestra los errores gramaticales, el aplicativo se cierra muy rápido, no deja adjuntar imágenes ni cuadros en excel.
- el cargue de la respuesta es dispendioso y toca cargarla varias veces para que quede organizada y al imprimirla para la firma no se vea desordenada, esto quita tiempo

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE	Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación: 22/07/2019

- Es una herramienta que debe brindar facilidad, para su manejo, pero como a presentado deficiencias, siempre se debe recurrir al soporte y en algunas ocasiones ese soporte no tiene la actitud de atender las diferentes solicitudes de los usuarios de dicha plataforma.
- Porque para dar respuesta a las solicitudes, se depende de otras personas y se vencen los tiempos
- Se dificulta la búsqueda de respuestas atendidas y su posterior consulta
- El sistema es muy inestable, al momento de radicar el documento la página se cae, o se radica, se descarga el documento y sale diferente a como se cargó. Además en tema de bases de datos, si bien se puede anexar como adjunto, si es un cuadro no se puede pegar al documento.
- Cuando el oficio de respuesta tiene varios archivos para adjuntar no lo permite
- Es limitado el manejador de texto, para realizar ajustes.
- Se hace difícil relacionar las PQRDS en el portal
- No permite subir archivos fácilmente
- La accesibilidad es lenta

El personal de soporte del aplicativo NEXURA, demuestra su conocimiento sobre la aplicación y atiende las inquietudes presentadas

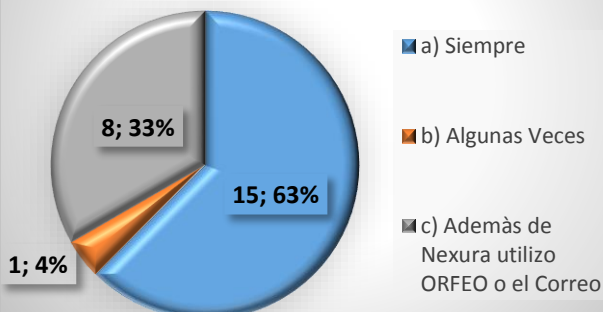
24 respuestas



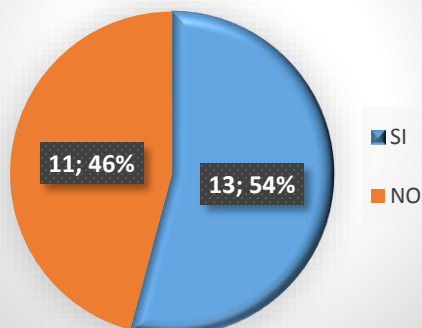
Si su respuesta a la pregunta anterior es c) *Parcialmente de acuerdo*, indique los casos presentados:

Considero que las personas que manejan el aplicativo deben tener una capacitación referente a las funciones y competencias de cada Dirección de la ART, para no generar desgaste en los traslados de un área a otra, retrasando los tiempos de respuesta, o como lo hacen algunas personas preguntar antes de hacer el primer traslado.

¿Utiliza el aplicativo NEXURA para recibir y dar respuesta de las PQRDS asignadas?



¿Conoce usted como se relaciona NEXURA con el sistema de Gestión Documental de la Entidad?

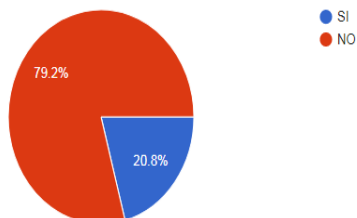


Fuente: https://docs.google.com/forms/d/1t2ZtbOgs_1WhwlpB6P-5F2dhUhxDA_wDAJO9U5H8-go/edit#responses. Elaboración Propia

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SEGUIMIENTO		Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE		Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno		Fecha de publicación: 22/07/2019

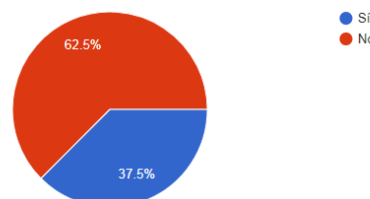
¿Conoce como se genera un reporte de entrega de NEXURA cuando el documento se envía en físico?

24 respuestas



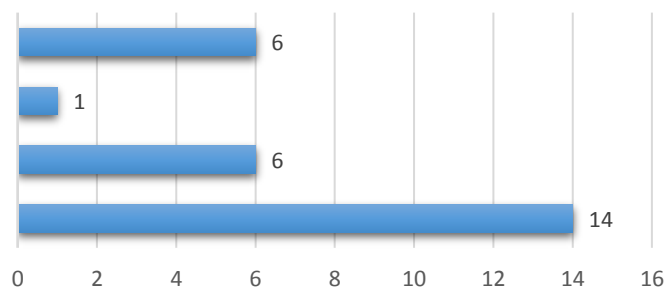
¿Tiene conocimiento si le es posible saber si su petionario recibió la respuesta remitida por NEXURA cuando es a través de correo electrónico?

24 respuestas



¿Cuándo recibe una PQRDS por correo o por ORFEO, conoce el paso a seguir para su respuesta?

- d) Las subo directamente porque tengo el usuario para ello.
- c) He contestado peticiones por otros medios y asumo que el GIT de Atención al ciudadano las conoce o registra, pues es...
- b) La contesto por el mismo medio de recepción e informo después al GIT de Atención al Ciudadano.
- a) Informo a correspondencia o al GIT de Atención al Ciudadano para su radicación



Fuente: https://docs.google.com/forms/d/1tZtbOqs_1WhwlpB6P-5F2dhUhxDA_wDAJO9U5H8-gq/edit#responses

8. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

A continuación se relacionan los HALLAZGOS identificados con la letra "H" y las OBSERVACIONES identificadas con la letra "O"

Nº	TIPO	DESCRIPCIÓN
01	H	<u>Inconsistencias en el reporte por canal de atención:</u> Se observan diferencias en los datos reportados por canal en las dos bases de datos (Archivo Consolidado y Reporte NEXURA); adicionalmente, en el periodo evaluado se encuentran el 76% de las peticiones de la entidad reportadas por el canal telefónico y considerando lo expuesto en el numeral 7.2 -3 <i>Peticiones por Canal Telefónico con inconsistencias</i>, las peticiones reportadas como recibidas por este canal, no corresponden realmente a peticiones en las cuales se solicite "el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos", tal como lo describe el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 - Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SEGUIMIENTO		Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE		Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno		Fecha de publicación: 22/07/2019

02	H	<u>Inadecuada clasificación de las peticiones:</u> No existe criterio Válido para la clasificación de peticiones recibidas por el canal telefónico; es de considerar que para el caso de peticiones entre entidades públicas, las mismas formalizan por escrito las solicitudes y no a través de canal telefónico y sin entregar datos del peticionario directo, como se observa en petición 20196300031622 clasificada como “Petición entre Autoridades” recibida por el canal telefónico en el archivo Excel consolidado de Atención al Ciudadano; En el tema se menciona “Información General” y no se observan registrados ningún tipo de datos del “Peticionario” aunque en “Nombre” se escribe “Defensoría del Pueblo” lo cual no puede ser verificado por el agente telefónico. Diferencias en los datos entre lo reportado por el GIT de Atención al Ciudadano en el Archivo Consolidado de Seguimiento y el reporte tomado de NEXURA; es decir, en cantidad de peticiones por tipología existen diferencias y en cuanto a la clasificación también, encontrando por ejemplo “invitaciones”, “Otras peticiones”, “Felicitaciones” clasificadas como PQRDS, adicionalmente, se reportan este tipo de peticiones en NEXURA, y en el archivo consolidado del Grupo, no se encuentran peticiones clasificadas de este modo; en el reporte de NEXURA se tienen 12 tipologías (de Clasificación) de PQRDS y en Archivo Consolidado de Seguimiento de Atención al Ciudadano se reportan 9, tal como se presenta en el Cuadro # 1. <i>Comparativo y análisis de Tipologías PQRDS reportadas.</i> Se exponen las inconsistencias de los radicados revisados en el presente seguimiento en el numeral 7.3 y las diferencias en la clasificación en Nexura y en Archivo Consolidado, encontrando además casos como el radicado 20196300018882 que no es una petición sino la copia de una respuesta dada por el Ministerio de Educación. El radicado 20196300013702 se clasificó en el Archivo consolidado de una manera diferente a la clasificación de Nexura y por ende, este no la reporta como “Fuera de Términos”; se observa la clasificación por el GIT de Atención al Ciudadano como “Petición de Información Pública” y en Nexura se encuentra como “Petición”. Del mismo modo ocurre con los radicados: 20196300016152, 20196300016002, 20196300029102, 20196300006382, 20196300020512 Se observan diferencias entre los datos reportados: En el archivo consolidado se reportan los radicados: 20196500021912 y 20196300029102 como respondidos fuera de términos y en Nexura se reportan los radicados: 20196300020532, 20196300027862 y 20196300033272 con el mismo estado. El radicado 20196500021912 no existe en el aplicativo Nexura como se observa a continuación. Se consulta por ORFEO y se encuentra que se trata de una alerta temprana y no de una PQRDS.
----	---	---

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SEGUIMIENTO		Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE		Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno		Fecha de publicación: 22/07/2019

		Radicado 20196300019112: ingresó por el canal de Correspondencia con el asunto: <i>TRASLADO DE SOLICITUD N. 20196630175022 - INVITACION A PARTICIPAR EN LA AUDIENCIA PUBLICA SOBRE MUNICIPIOS PDET</i> y se observa al consultarlo que en tipo de solicitud dice “Petición” y el aplicativo lo reporta en la base Excel como “Invitación”, encontrándose que se reclasificó como “Invitación” y se dejó la nota en observaciones <i>No es PQRSD</i>. El Radicado 20196300013892 se clasificó como Peticiones de Información Pública y en Nexura se encuentra como Derecho de Petición. Según lo observado, no es una petición entre autoridades puesto que se trata de petición de una comunidad. Por lo anterior, se considera que la información es inadecuada en el Archivo consolidado. Se observa en mesa de trabajo conjunta, que el aplicativo NEXURA permite que el agente del Call center o funcionario con el permiso de radicación, clasifique con otras tipologías o conceptos diferentes, por lo cual se sugiere parametrizar el sistema dado que es se está incurriendo en un reproceso institucional. Lo anterior evidencia debilidades en la parametrización del aplicativo Nexura y en las habilidades de los funcionarios del GIT de Atención al Ciudadano para la radicación, asignación y seguimiento de las PQRDS.
03	H	<u>Inconsistencias en datos de reportes y estadísticas de gestión de PQRDS:</u> En el primer semestre de 2019 se encuentran 4 “Peticiones entre Autoridades” en el aplicativo NEXURA recibidas por los canales Web y Correspondencia, asignadas al GIT de Control Interno (Radicados # 20196300028102, 20196300025562, 20196300034172, 20196300029152); por su parte el archivo del GIT de Atención al Ciudadano registra 4 peticiones entre autoridades y 3 clasificadas como Informes a Congressistas, no obstante en los registros del GIT de Control Interno se tienen respondidas 39 peticiones de entes externos (Peticiones entre autoridades e informes a Congressistas) en el periodo enero a junio de 2019. Los radicados del archivo consolidado de Atención al Ciudadano: 20196300000432, 20196300000442, 20196300000452 de “Peticiones de Información Pública” con fecha 04/01/2019, reportan como peticionario a <i>Damarys del Valle</i>, que en la respuesta descrita mencionan el mismo texto: <i>“Solicita información sobre el decreto que incremento el tiempo para la presentación de proyectos en el Banco de Proyectos de la ART”</i>, generando a su vez radicados de respuesta diferentes. Los radicados 20196300027862 y 20196300033272 reportados por Nexura se tratan de una “Prueba”.

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE	Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	Fecha de publicación: 22/07/2019

		Se reportan radicados como contestado fuera de términos (20196300025562, 20196300025562, 20196300010642), y se encuentran respondidos dentro de términos. Con lo anterior, además se observa la generación y reporte de solicitudes repetidas o que no corresponden a PQRDS, por ejemplo: 20196300012892 y 20196300012882, 20196300012912 y 20196300012902, que inciden en los datos y no permiten que la información estadística de las PQRDS cumpla características de: relevante, exacta, confiable, veraz, útil, verificable, oportuna y/o completa, para la toma de decisiones. El numeral 5.2.1 del MIPG - Recomendaciones para una adecuada gestión de la información y comunicación, menciona respecto de la comunicación interna, <i>“conjunto de datos que se originan del ejercicio de las funciones de la entidad y se difunden dentro de la misma, para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de sus operaciones. Se debe garantizar su registro y divulgación oportuna, exacta y confiable, en procura de la realización efectiva y eficiente de las operaciones, soportar la toma de decisiones y permitir a los servidores un conocimiento más preciso y exacto de la entidad”</i>. Con lo expuesto, no hay certeza de cuantos o cuales radicados hacen parte de las estadísticas de PQRDS, incumpliendo lo establecido en la Ley 87 de 1993 Artículo 2 - literal e) <i>Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros</i> y el Artículo 3 - literal e) <i>Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna, de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros</i>. La información reportada según lo establecido por la Ley 1712 de 2014 debe cumplir el Principio de la calidad <i>“Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.”</i>
04	H	<u>Inconsistencias de registro de PQRDS por Estado</u> Se observan diferencias en las gráficas presentadas de gestión de PQRDS por Estado, en las que según las estadísticas del aplicativo NEXURA, de las 1607 PQRDS registradas en el mismo, el 97% se encuentran respondidas dentro de términos de Ley y el 3% fuera de términos y, en el Archivo Consolidado de Atención al Ciudadano se reporta el 96% contestado dentro de términos, el 4% Fuera de Términos y el 3% Sin Respuesta. En el Cuadro # 2. <i>PQRDS REPORTADAS EN ESTADO FUERA DE TÉRMINOS</i>, se describen las situaciones observadas en la revisión de las peticiones por cada una de las dependencias que gestionaron las peticiones a su cargo, fuera de los términos establecidos en la Ley.

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SEGUIMIENTO		Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE		Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno		Fecha de publicación: 22/07/2019

		Las siguientes peticiones se reportaron como respondidas fuera de términos, sin embargo en la revisión se encontró que se encuentran respondidas dentro de los términos de Ley: 20196300025562, 20196300010642, 20196300025562. Se reporta como contestado fuera de términos el radicado 20196300025562, con fecha de registro 15/05/2019 recibida por el canal de Correspondencia, respondida el 16/05/2019. No es claro porque se reporta como fuera de términos, se sugiere revisar el tema de parametrización en el archivo consolidado; al realizar el seguimiento en las observaciones se describe “verificado, tramitado y archivado correctamente”. Con lo expuesto, no hay certeza de cuantos o cuales radicados hacen parte de las estadísticas de PQRDS, incumpliendo lo establecido en la Ley 87 de 1993 Artículo 2 - literal e) <i>Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros</i> y el Artículo 3 - literal e) <i>Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna, de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros</i>. La información reportada según lo establecido por la Ley 1712 de 2014 debe cumplir el Principio de la calidad “<i>Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.</i>”
05	H	<u>Incumplimiento de la normatividad en la oportunidad de respuesta</u> No se dio contestación en términos oportunos a las peticiones radicadas en la ART incumpliendo lo establecido en la Ley, evidenciado esto en los radicados mencionados en los cuadros 2 y 3 del presente informe. Con ello, se incumple lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y se resalta que en el artículo 31 menciona que <i>la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.</i>
06	H	<u>Incumplimiento de lineamientos establecidos en la Circular 11 del 23 de junio de 2018 de la ART, reiterada por Circular 000009 del 29 de marzo de 2019 :</u> Los siguientes radicados ingresados por el aplicativo de gestión de PQRDS Nexura, se encuentran respondidos por ORFEO y además contestados fuera de términos: • Radicado 20196300000332 a cargo de GIT Talento Humano tiene Fecha de Registro: 03/01/2019 y Fecha de respuesta en Nexura: 29/01/2019. Se observa que la respuesta no se realizó por el aplicativo Nexura y en el archivo consolidado se reporta como “Contestado dentro de Términos” considerando que el documento entregado en físico se recibió por el destinatario el 16/01/2019 y la fecha de vencimiento de términos se tiene 18/01/2019. Continúa como “Fuera de Términos” en el aplicativo Nexura puesto que no se respondió por el responsable en el mismo y se cerró fuera de los términos con el soporte de entrega físico.

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SEGUIMIENTO		Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE		Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno		Fecha de publicación: 22/07/2019

	• 20196300016932: Fecha de Registro de petición “Informes a Congressistas”: 22/03/2019 y respuesta del 03/04/2019 en Nexura; en Archivo Consolidado se reporta como “Contestado dentro de Términos” toda vez que se respondió con ORFEO el 29/03/2019; tratándose de informes a congresistas el término es de 5 días por lo que el aplicativo la reporta Fuera de Términos teniendo en cuenta que se respondió por este medio el 03/04/2019. • Radicado 20196300020532 respondida con oficio de ORFEO por la Oficina Jurídica de la ART de fecha 7 de mayo, y cerrada en Nexura el 8 de mayo. Se observa el siguiente texto en respuesta al ciudadano por NEXURA “Se adjunta respuesta dada por ORFEO ya que tenía que irse en formato solicitado por la Jefe de Jurídica y en CMS no se podían dejar las tablas. Radicado Salida Orfeo 20192100009911.” • Radicado 20196300016932 ingresado el 22/03/2019 por correspondencia como “Petición del Congreso”, reportado como “Contestado fuera de Términos”; La fecha dentro de los términos es 01/04/2019, se observa memorando con radicado respuesta 20196000016231 de fecha 29/03/2019, que en NEXURA presenta respuesta: 03/04/2019-Radicado de salida para usuario: 20196300016601. Se realiza la consulta en ORFEO y se observa que el documento de respuesta no se generó por NEXURA sino por ORFEO como se observa a continuación, en donde se encuentra el memorando con sello de recibido del Senado con un día de extemporaneidad. En el archivo consolidado se clasificó como “Informes a Congressistas”. • 20196300000332: Fecha de Registro petición: 03/01/2019 con Fecha de respuesta: 29/01/2019. Se observa que la respuesta no se realizó por el aplicativo Nexura y en el archivo consolidado se reporta como “Contestado dentro de Términos” considerando que el documento entregado en físico se recibió por el destinatario el 16/01/2019 y la fecha de vencimiento de términos se tiene 18/01/2019. Continúa como “Fuera de Términos” en el aplicativo Nexura puesto que no se respondió por el responsable en el mismo. En la encuesta aplicada a los funcionarios se observa que el 62% siempre utiliza el aplicativo NEXURA para dar respuesta a las PQRDS y según lo establecido en la Circular, deberían utilizarlo todos los funcionarios, es decir el 100%; adicionalmente, el 45.8% de los funcionarios no conoce la relación entre los aplicativos Nexura y ORFEO por lo cual se deduce que consideran más fácil responder por ORFEO.
--	--

9. RECOMENDACIONES

- ✓ Se debe analizar si las causas de las situaciones expuestas como hallazgos, corresponden a la falta de conocimiento o capacitación a los funcionarios y se sugiere documentar los conceptos por tipología para la clasificación y tiempos de respuesta de las peticiones en la entidad. Es preciso determinar los criterios de los términos y clasificación tanto en NEXURA como en el Archivo de seguimiento con el fin de reportar datos reales.
- ✓ Se sugiere hacer seguimiento a las situaciones expuestas en la encuesta de satisfacción.
- ✓ Se observa que algunas peticiones, que hacen parte de la gestión del Call Center en la atención de llamadas se registren por separado sin que implique la radicación como PQRDS. Es pertinente que exista un criterio definido y documentado sobre este tipo de Solicitudes de Información y su tratamiento o atención y reporte, puesto que no son una petición, queja, reclamo o consulta que tal como dispone la Ley, requieren un tiempo determinado de contestación.

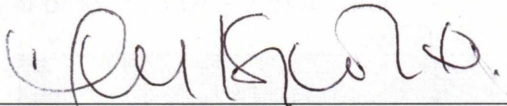
 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME DE SEGUIMIENTO		Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE		Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno		Fecha de publicación: 22/07/2019

- ✓ Se sugiere que para las peticiones que se respondan por correspondencia, a la vuelta de correo se haga el cargue del soporte de entrega al aplicativo Nexura.
- ✓ Considerando que en la encuesta aplicada a los funcionarios el 62% siempre utiliza el aplicativo NEXURA para dar respuesta a las PQRDS, que el 45.8% no conoce la relación entre los aplicativos Nexura y ORFEO, solo el 20% conoce como se genera un reporte de entrega de Nexura cuando el documento se envía en físico, es pertinente fortalecer el proceso de capacitación y analizar las situaciones expuestas en la encuesta, entendidas como debilidades, con el fin de dar un mejor uso a la herramienta y disminuir los reprocesos en las áreas y en las actividades del GIT de Atención al Ciudadano. Adicionalmente, es necesario que los usuarios del aplicativo comprendan que las peticiones allegadas a la entidad vía correo electrónico, deben radicarse y gestionarse por Nexura.

10. CONCLUSIONES

- Con lo observado se estima que el 97% de las peticiones que llegaron a la entidad en el periodo evaluado, se atienden de manera oportuna, sin embargo se deben depurar los registros para determinar la cifra real de PQRDS en el primer semestre de 2019 y su gestión.
- Respecto a la encuesta realizada sobre el uso y funcionalidad del aplicativo Nexura se encontraron reportadas dificultades respecto a la dificultad de responder peticiones que en su contenido deben llevar cuadros, entre otras. Para el 20% de los encuestados la capacitación recibida no fue clara o comprensible y en el mismo porcentaje se considera que la funcionalidad del aplicativo es deficiente. Las deficiencias expuestas en el uso del aplicativo en general y frente a la accesibilidad denotan especialmente pérdida de tiempo y aversión teniendo en cuenta que solo para el 45,6% de los funcionarios es "Fácil" la accesibilidad y disponibilidad.

11. FIRMAS RESPONSABLES

Auditor:		Vo. Bo	
			
NOMBRE: MARISOL GUTIERREZ HERNANDEZ		NOMBRE: DAIRO VLADIMIR COY CRUZ	
CARGO: Contratista GIT Control Interno		CARGO: Coordinador GIT de Control Interno	
FECHA DE INFORME:	13/08/2019		