

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME	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 (Líder del Proceso) y Jefes dependencias y Grupos de Trabajo de la ART
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 para determinar el nivel de atención de las PQRDS del primer semestre de 2020. ➤ Evaluar la implementación de acciones que permitan optimizar y mejorar el Proceso de Atención al Ciudadano frente a lo descrito en el informe de seguimiento del periodo inmediatamente 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 enero y el 30 de junio de 2020.	
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; Art. 9°. - 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</i>	

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

Nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.

- Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción. Art. 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*
- Ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos: 7 - *Deberes de las Autoridades en la Atención al Público*; 8 - *Deber de Información al Público*; 9. *Prohibiciones* (Numerales 3,7 y 9).
- Decreto 2641 de 2012 *“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”*
- Ley 1712 de 2014. Art. 11 – literal h) *Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado.*
- Decreto 103 de 2015. Art. 52. Informes de solicitudes de acceso a información. *De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:*
 - (1) *El número de solicitudes recibidas.*
 - (2) *El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.*
 - (3) *El tiempo de respuesta a cada solicitud.*
 - (4) *El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.*
- Circular 001 de 2011 - del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno- Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición
- Decreto 2641 de 2012- artículos 2, 3, 4 y 5–. Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano¹.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- Decreto 124 del 26 de enero de 2016 *“Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*.
- Decreto 1166 de 2016 por el cual se regula la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Resolución 00379 de 2017. Agencia de Renovación del Territorio

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		Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE		Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno		Fecha de publicación: 22/07/2019

- Decreto 491 de marzo de 2020. Art 5. *Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción. 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 el presente artículo 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 en este artículo. En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.*

5. PERSONAL ENTREVISTADO

Oscar Alberto Porras Murcia - Coordinador GIT Atención al Ciudadano
 Sergio Valencia Barrero -GIT Atención al Ciudadano

6. METODOLOGÍA

Se solicitó al Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano el archivo Consolidado de control de PQRDS con las peticiones recibidas desde el 01 de enero de 2020 al 30 de junio de 2020; con base en esta información se realizó el análisis en comparado con el periodo anterior (segundo semestre de 2019) y con el reporte de PQRDS tomado del aplicativo NEXURA.

Para el análisis en el presente informe, según lo evaluado preliminarmente, tomaron muestras de la siguiente manera:

1. Por canal de atención tomando como base para la revisión el archivo de control del GIT de Atención al Ciudadano sobre el cual se analizó el estado y calidad de respuesta.
2. Con el fin de analizar las diferencias en los reportes de PQRDS, se realizó el cruce de información y se tomaron muestras para la verificación del estado real de peticiones por tipología.
3. Del reporte del aplicativo NEXURA, se aplicó la muestra sobre las peticiones reportadas como respondidas “Fuera de Términos”.
4. Con base en el análisis de la muestra, y teniendo como referente el informe del periodo anterior, se determinaron las mejoras y las situaciones que aún son objeto de mejora enunciadas como Observaciones.

7. DESARROLLO

7.1 Mecanismos de atención PQRSD y Análisis de Oportunidad de Respuesta

En la página web de la ART, se encuentra a disposición de la ciudadanía, el enlace: http://www.renovacionterritorio.gov.co/Publicaciones/servicio_al_ciudadano para el acceso a los canales de atención en el cual se tiene un video instructivo:

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



Fuente: https://www.renovacionterritorio.gov.co/Publicaciones/servicio_al_ciudadano

	Chat virtual: Se reportan en el periodo dos (2) en el archivo consolidado de seguimiento del GIT de Atención al Ciudadano
	Videollamada: No se presentaron en el periodo evaluado.
	Preguntas frecuentes: en este enlace se dispuso información de la entidad con las preguntas frecuentes de la ciudadanía sobre la entidad.

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

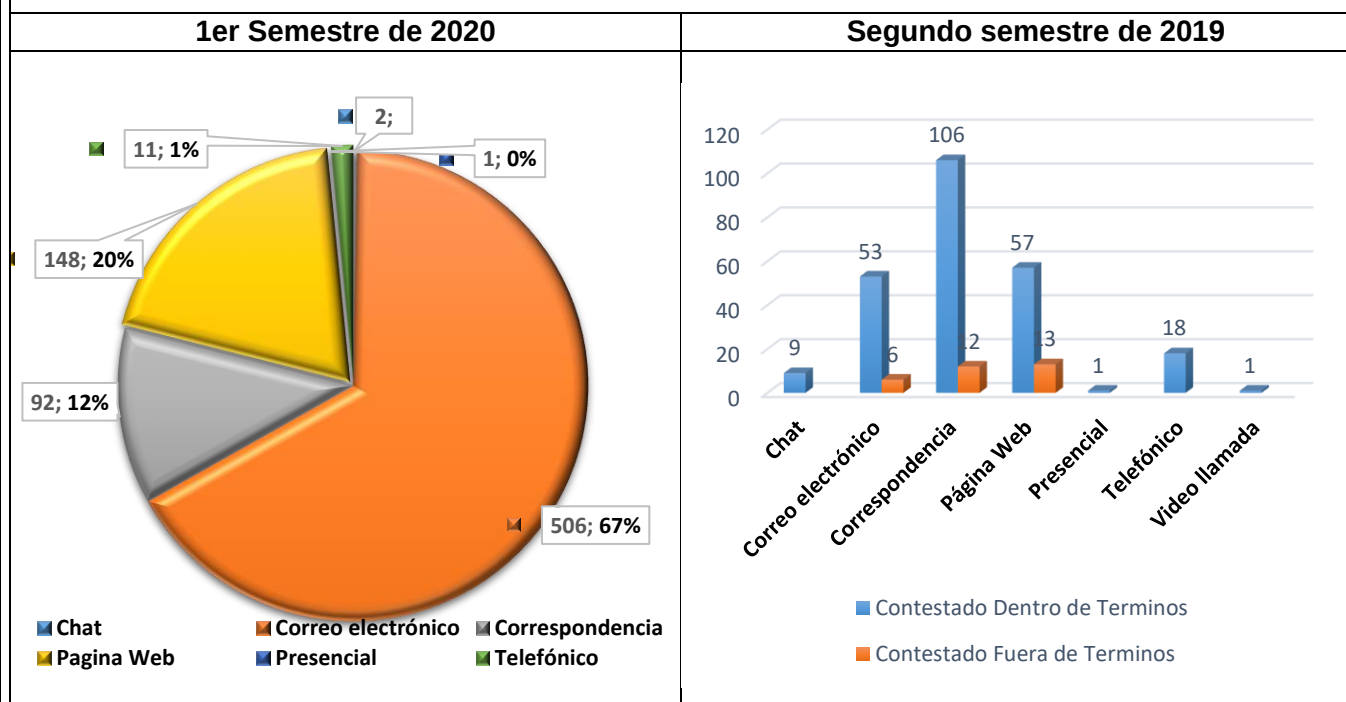
	Formulario web de PQRSD: enlace en el cual los ciudadanos pueden radicar sus solicitudes; en el periodo se registraron 148 peticiones por este canal.
	Calendario de eventos: no se observa registro de eventos, no se encuentra en uso esta herramienta por lo que se sugiere que se coordine con las actividades misionales de la ART.
	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: Documento firmado por el Director de la ART, en el siguiente enlace: https://www.renovacionterritorio.gov.co/librerias/media/pdf/CARTA_DE_TRATO_DIGNO.pdf
	Informes: Se observa informe de Gestión de Servicio al Ciudadano del Primer y segundo trimestre de 2020.
	Sedes y horarios de atención: se encuentran relacionadas todas las sedes a nivel nacional. En el canal presencial se reporta una petición, y por el canal de correspondencia se registraron 92 peticiones en el periodo evaluado y una (1) presencial
	Notificaciones judiciales: direcciona al usuario al correo: notificacion@renovacionterritorio.gov.co . El registro de las notificaciones judiciales se encuentra a cargo de la Oficina Jurídica.
	Línea de atención al ciudadano 01-8000-41-3723: En este canal incluye las llamadas atendidas por el Call Center sobre PQRDS y otros. Respecto a peticiones, se reportan en archivo del GIT de Atención al Ciudadano 11 llamadas clasificadas dentro de las PQRDS del semestre evaluado.

Fuente: https://www.renovacionterritorio.gov.co/Publicaciones/servicio_al_ciudadano

En el primer semestre de 2020, según lo reportado por el GIT de Atención al Ciudadano en archivo consolidado, ingresaron 760 peticiones por los canales de atención de la ART, contestadas como se observa a continuación, siendo el canal de Correo Electrónico el más utilizado (67%), seguido por el canal web (20%), todos contestados dentro de términos en el periodo:

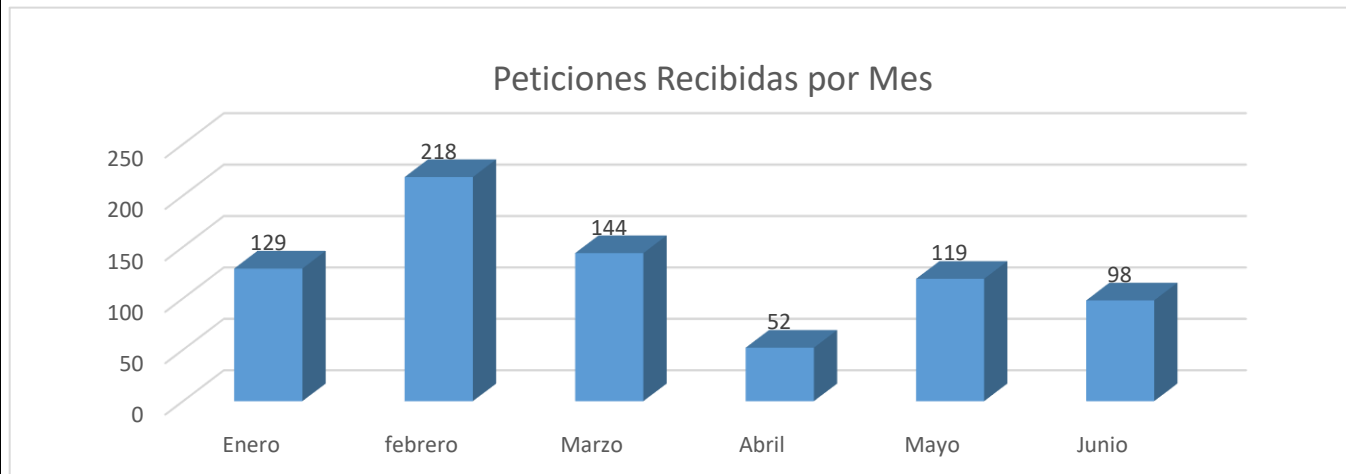
 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME		Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE		Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno		Fecha de publicación: 22/07/2019

PETICIONES CLASIFICADAS POR CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Reporte Archivo PQRDS - Elaboración Propia

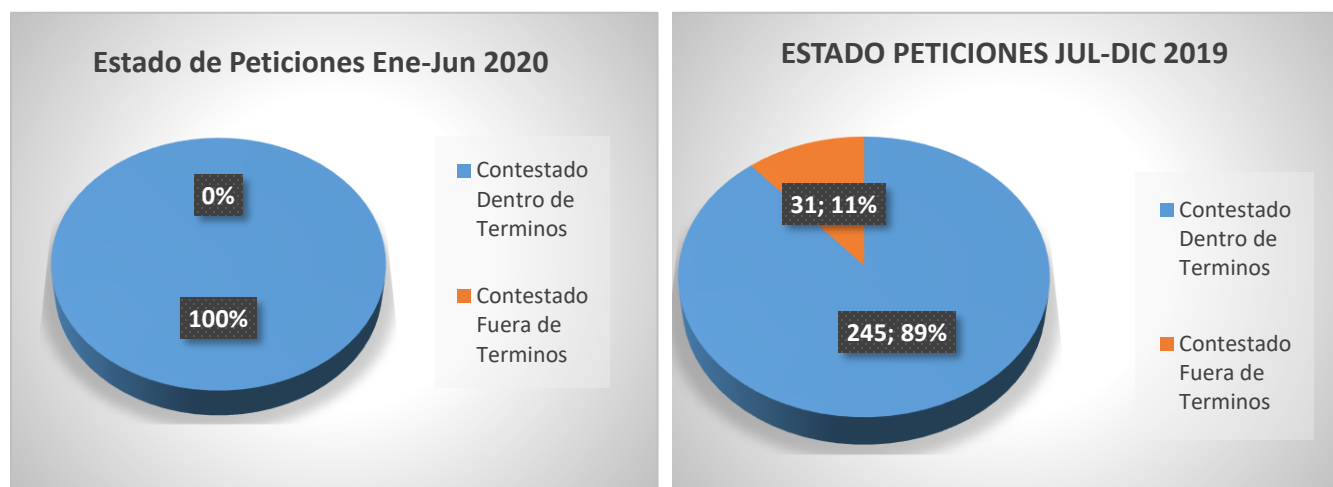
En periodo evaluado, de las 760 peticiones por mes se presentaron así:



Fuente: Reporte Archivo Consolidado PQRDS 2020 - Elaboración Propia

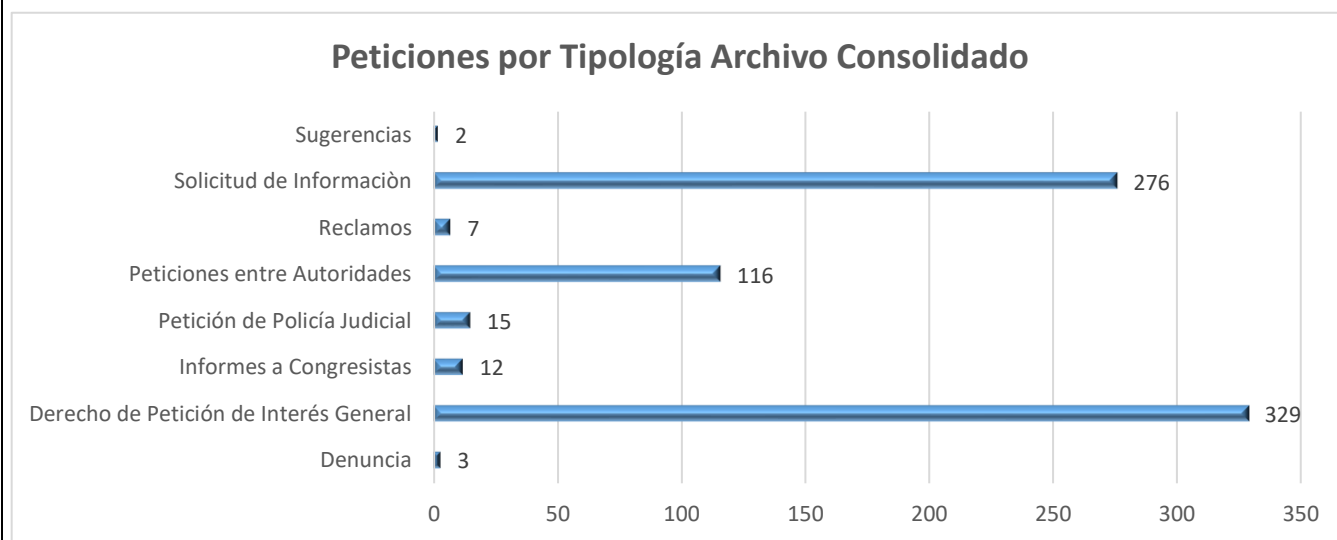
En comparación con el periodo anterior, se observa que el primer semestre de 2020 todas las peticiones fueron contestadas en términos de ley:

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



Fuente: Archivo Consolidado GIT Atención al Ciudadano

Las 760 peticiones reportadas en el archivo consolidado del GIT de Atención al Ciudadano se encuentran clasificadas de la siguiente manera:

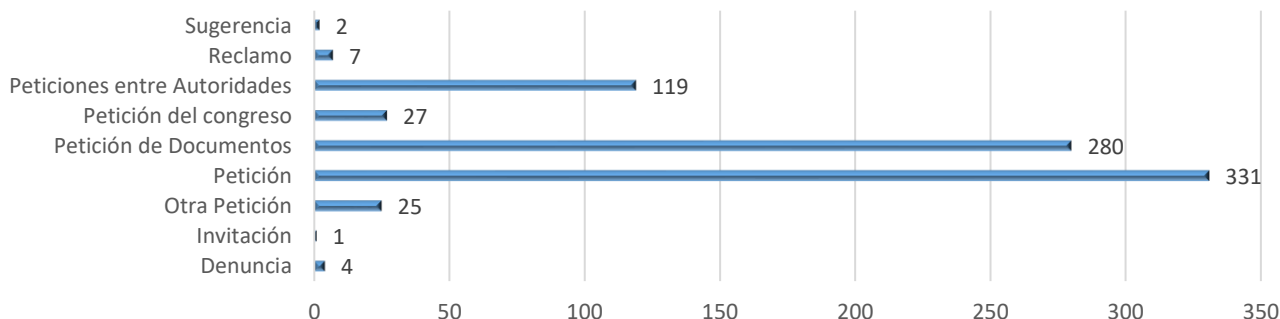


Fuente: Reporte Archivo Consolidado PQRDS 2020 - Elaboración Propia

El reporte extractado del aplicativo de PQRDS NEXURA, que arroja un total de 796 peticiones en el periodo enero – junio de 2020, observando una diferencia de 36 peticiones respecto al archivo del GIT de Atención al Ciudadano clasificadas así:

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

Clasificación por tipología NEXURA



Fuente: Reporte NEXURA - Elaboración Propia

Es de resaltar que se han reducido las diferencias en cuando a la clasificación por tipologías de PQRDS entre lo reportado por el aplicativo NEXURA y el Archivo Consolidado del GIT de Atención al ciudadano, pasando de tener en el periodo anterior 196 peticiones diferentes a 36 en el periodo actual; la diferencia en este periodo, radica en que: 1. En NEXURA se siguen reclasificando tipologías como “Otras Peticiones” las cuales al revisar se determina que no corresponden a derechos de petición o PQRDS y se ingresan a la entidad por el aplicativo Orfeo para su trámite (ej. Certificaciones laborales), además se observa una (1) invitación radicada por este medio, 2. Se evidencian diferencias en cantidad en los reportes lo cual se presenta en el siguiente cuadro, esto debido a que posteriormente se hace la revisión de las peticiones y su clasificación final queda en el archivo consolidado, 3. En el archivo del GIT de Atención al Ciudadano, se incluyó en este periodo una tipología llamada “Petición de Policía Judicial”, con ocasión a las peticiones que han surgido con la modificación de la estructura de la Agencia en especial la incorporación de la Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito y en especial el Programa Nacional Integral de Sustitución de Cultivos Ilícitos PNIS por lo establecido en el Decreto 1453 de 2011 art 85².

Cuadro No. 1 Comparativo reportes NEXURA y Archivo Consolidado

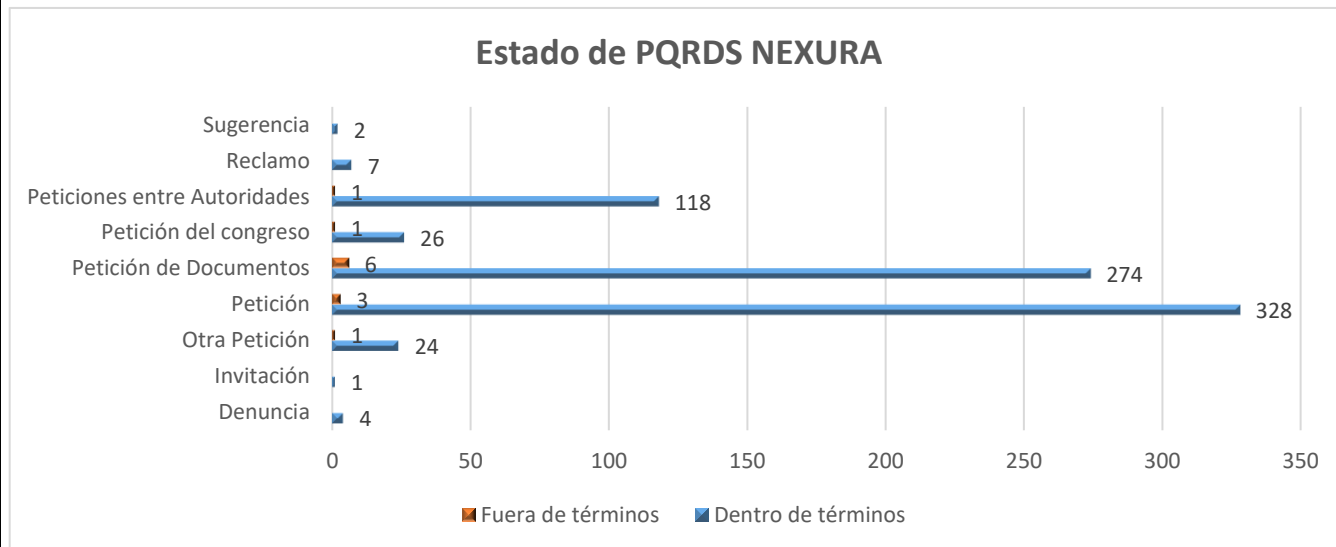
Clasificación NEXURA Tipología	Total	Clasificación Tipología Archivo GIT AC	Total	
Denuncia	4	Denuncia	3	1
Otra Petición	25	Petición de Policía Judicial	15	10
Petición	331	Derecho de Petición de Interés General	329	2
Petición de Documentos	280	Solicitud de Información	276	4
Petición del congreso	27	Informes a Congresistas	12	15
Peticiones entre Autoridades	119	Peticiones entre Autoridades	116	3
Reclamo	7	Reclamos	7	-
Sugerencia	2	Sugerencias	2	-
Invitación	1			1
Total General	796	Total General	760	36

Fuente: Reporte NEXURA y Reporte GIT Atención al Ciudadano -Elaboración Propia

² “...así como entidades privadas que sean objeto de requerimientos por parte de policía judicial, en razón de su objeto social, deberán atender dichos requerimientos de manera inmediata, oportuna y gratuita, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles una vez radicado el requerimiento”

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

El GIT de Atención al Ciudadano añade que las diferencias en cuanto a la oportunidad de respuesta que no reporta NEXURA (por lo cual se encuentran algunas peticiones fuera de términos), se debe a la parametrización del sistema que no permite ajustarse a los lineamientos generados de ampliación de términos a partir de la expedición del Decreto 491 de 2020³ por la emergencia sanitaria; adicionalmente, las “Peticiones de Policía Judicial” según la normatividad tienen como término de respuesta 5 días por lo cual se ingresaron por NEXURA como “Petición Congressistas” que es la única tipología que tiene parametrizado dicho término.



Fuente: Reporte NEXURA y Reporte GIT Atención al Ciudadano -Elaboración Propia

En cuanto a la clasificación, el aplicativo NEXURA arroja en el reporte tipologías como: Otra Petición, Petición de Documentos, Petición del congreso, Peticiones entre Autoridades o Invitación, mismas que obedecen a la reclasificación que se realiza por el equipo de servidores del GIT de Atención al Ciudadano y que además de generar un reproceso, en periodos anteriormente evaluados ha evidenciado la generación de errores manuales, por lo cual en el presente seguimiento se analiza; al ingresar al canal web para radicar PQRDS, el usuario tiene las siguientes opciones:

Solicitud

Tipo de solicitud [Seleccionar]

Descripción de la solicitud Queja

Canal de envío de Respuesta [Seleccionar]

Solicitud

Tipo de solicitud Petición

Derecho que tiene toda persona para solicitar información de manera respetuosa a las autoridades competentes, por razones de interés general o particular y obtener pronta resolución de la(s) misma(s).

Fuente: <https://www.renovacionterritorio.gov.co/Feedback/Persona%20Natural>

³ “...por la cual se hace necesario ampliar los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, con el propósito de garantizar a los peticionarios una respuesta oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada.”

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME	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 Revisión de Radicados y Evaluación de la Muestra:

De acuerdo a lo mencionado en el punto anterior y, conforme a lo descrito en la metodología del presente informe, se realiza la revisión de radicados así:

- Análisis por canal de atención tomando como base para la revisión el archivo de control del GIT de Atención al Ciudadano, se realiza el comparativo con los datos de NEXURA y se toman las muestras para verificar estado y respuesta. De las diferentes tipologías la muestra trabaja sobre las siguientes:

Chat: Se encuentran reportados dos peticiones por este medio, una vez revisadas se observa lo siguiente:

Radicado 20206300007522 de petición que se ingresa al aplicativo de PQRDS con la siguiente descripción “*solicita información para presentar proyectos PDET*”; se evidencia respuesta por NEXURA y copia de correo electrónico remitido, sin embargo no se describe la respuesta ofrecida en la llamada, toda vez que se anexa como respuesta una plantilla que relaciona un enlace de información general y se indican los canales de atención de la ART al ciudadano para que este remita sus peticiones, y el correo que se encuentra está dirigido a “Persona anónima” por lo cual se deduce que no fue remitido al peticionario aunque se reporta en el archivo consolidado en las columnas “respuesta emitida” y “Canal Utilizado”: Respuesta Radicado/Correo electrónico. Adicionalmente se observa que en NEXURA se clasifica como “Petición de documentos” y en el archivo consolidado es reclasificado como solicitud de información.

Radicado 20206300026602 Derecho de petición que se ingresa al aplicativo de PQRDS con la siguiente descripción “*Solicita modo de aplicar a los beneficios PDET para el municipio de Puerto Leguízamo, Putumayo, para las Comunidad afrodescendientes, se direcciona a la página para ampliar información y con los entes territoriales para validar información.*” Al igual que la anterior, se observa respuesta indicándole los canales de atención al ciudadano en una plantilla.

Correo electrónico: se reportan en el archivo consolidado 506 peticiones ingresadas por este canal y por su parte el aplicativo NEXURA reporta 524. Se validan los registros encontrando que la diferencia obedece a que una vez revisadas (después del ingreso por NEXURA), el GIT de Atención al Ciudadano determinó que no corresponden a PQRDS por lo tanto no hacen parte del archivo Consolidado; de los 19 registros reportados se revisan los 7 siguientes que describen en el aplicativo la siguiente justificación:

Radicado	Descripción
20206300001282	Por solicitud de la Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito, los temas relacionados con Descargos no se pueden radicar como Petición, por lo anterior, este radicado se envía por Orfeo para dar trámite pertinente a la Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito.
20206300001292	
20206300001322	
20206300009942	Respecto a éste comunicado, Karina Reyes de la Dirección de Sustitución de Cultivos de uso Ilícito indicó lo siguiente: “Revisado el oficio de la Asamblea Departamental, se pudo concluir que hubo un error de mi parte al momento de sugerir la clasificación del mismo. Así las cosas, se tiene que se trata de una comunicación que no requiere respuesta. En ese orden de ideas, se sugiere asignar a través de la plataforma ORFEO.”

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

20206300020652	Últimos mensajes Atención Atención - 05/03/2020 03:53 pm Comentado por: Usuario - enlaceciudadano@renovacionterritoio.gov.co Solicitud aprobada. Bogotá D.C., 5 de marzo de 2020 OFICIO INFORMATIVO QUE NO AMERITA RESPUESTA. Reasignación Reasignación - 21/02/2020 04:06 pm Reasignado por: Claudiap.Rodriguez - asignado a: hermando.londono El usuario Claudiap.Rodriguez (G.I.T Atención al Ciudadano) ha reasignado la solicitud al usuario hermando.londono(Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito) Observaciones: Cordial saludo, Atentamente, se traslada PQRS para dar Trámite en términos de Ley. Observaciones Observaciones - 21/02/2020 04:05 pm Responsable: Claudiap.Rodriguez La solicitud ha sido clasificada con la siguiente información: Tipo de solicitud: Peticiones entre Autoridades Programa: Oferta Institucional Tema: Información General
20206300026472	Se ingreso a NEXURA como “Petición entre autoridades” y posteriormente se determinó que “...Esta solicitud ya fue atendida telefónicamente en donde se brindó la información pertinente al Mayor Carlos Parra, de la Dirección Contra las Drogas de la Armada Nacional en Bogotá. El Mayor habló con la unidad y se le aclararon todas las inquietudes. Por ende, no es necesario el envío de la información requerida por este medio.”
20206300033412	Del mismo modo, al igual que la anterior, llega por correo, se ingresa a NEXURA como “Petición de Documentos” y no se trata de un petición sino de la copia de una respuesta que se remite de carácter informativo a la ART.

Fuente: Aplicativo NEXURA – elaboración Propia

Canal Telefónico: se reportan 12 registros en NEXURA y 11 en el archivo consolidado; la diferencia se encuentra en el radicado 20206300006882 del cual se observa que se ingresa a NEXURA como Petición de Documentos y la observación: “LLAMADA DE SEGUNDO NIVEL, SRA GRACIELA MOLINA SOLICITA INFORMACION DE PROYECTOS DE OBRAS POR IMPUESTO Y PROYECTOS PDET, SE LE BRINDA INFORMACIÓN DE OBRAS POR IMPUESTO Y SE TRANSFIERE LA LLAMADA A LA EXT: 1607 OMAR SANTACRUZ, LOS DATOS QUEDAN INCOMPLETOS YA QUE LA CIUDADANA NO LOS SUMINISTRO SE LE SOLICITO LLLAMARLA MAS TARDE PARA LA CONFIRMACIÓN DE DATOS Y NO ACEPTÓ.” Con lo anterior, es preciso, determinar antes de ingresar una petición a NEXURA, si corresponde realmente a una PQRDS y preguntarle al usuario si desea que su llamada se ingrese como petición y se responda formalmente; esto debe observarse en el archivo Consolidado de PQRDS.

De las once 11 peticiones que a su vez se trasladaron al archivo consolidado, se revisaron las siguientes 3:

Radicado 20206300001132, se ingresa a NEXURA como petición de documentos y posteriormente se clasifica en Archivo Consolidado como Solicitud de Información, con la siguiente descripción “CONTACTO DE LA SEÑORA ELIANA SOLICITA QUE EL MUNICIPIO DE SAN FAUSTINO SE ENCUENTRE PRIORIZADO PARA APLICAR EN LAS ZOMAC”; Se reporta respuesta por aplicativo NEXURA.

Radicado 20206300010202, se ingresa a NEXURA como petición de documentos y posteriormente se clasifica en Archivo Consolidado como Solicitud de Información, con la siguiente descripción “SOLICITA INFORMACIÓN PARA PÓSTULARCE A UNA INICIATIVA DE OCAD PAZ. Al respecto, en la revisión se observa como soporte a la respuesta al peticionario un correo; no obstante, el correo tiene como destinatario “Persona anónima”

 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME		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

Comentario - 18/02/2020 04:05 pm
 Responsable: Luis Fernando Moreno Urrea
 Se adjuntaron archivos complementarios a la solicitud

Archivos asociados

- Respuesta Rad. 20206300010202 - ART.msp - 56 KBytes

4/02/2020 03:55 pm
 ING.RAFAELMEDINAVILLOTA@HOTMAIL.COM

Descargar este archivo

Solicitud aprobada.
 Bogotá D.C., 4 de febrero de 2020
 Señor(a)
 Rafael Medina
 ING.RAFAELMEDINAVILLOTA@HOTMAIL.COM
 NA
 Colombia, Arauca, Arauquita
 Asunto: Respuesta Radicado 20206300010202
 Conforme al requerimiento realizado por usted lo invitamos a visitar el enlace: [h](#)
 los canales de atención:

Respuesta Rad. 20206300010202 - ART

ART

Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Bogotá D.C., 4 de febrero de 2020

Señor(a)
 Rafael Medina
ING.RAFAELMEDINAVILLOTA@HOTMAIL.COM
 NA
 Colombia, Arauca, Arauquita

Fuente: Aplicativo NEXURA

Radicado 20206300013082, se ingresa a NEXURA como petición de documentos y posteriormente se clasifica en Archivo Consolidado como Solicitud de Información, con la siguiente descripción “ L SR. ELKIN ES EL PRESIDENTE DE LA ASOCIACION INTERNACIONAL DE CONSULTORES TIENEN EL OBJETIVO DE APOYAR FISCAL Y FINANCIERAMENTE A LOS ENTES TERRITORIALES DEL PAIS, POR LO QUE SOLICITA INFORMACION GENERAL DE LOS PDET PARA CONTEXTUALIZAR SE Y UNA CITA CON UN FUNCIONARIO COMPETENTE PARA ACLARAR DUDAS Y PROFUNDIZAR LA INFORMACIÓN.”. Se encuentra respuesta con memorando 20206300008721.

b) Análisis de diferencias en los reportes de NEXURA y Consolidado PQRDS, cruce de información y toma de muestras, para verificar el estado real de peticiones por tipología; se realiza el análisis sobre tres (3) tipologías así:

Conforme a lo expuesto en el cuadro No. 1, se toman para la muestra las siguientes tipologías y sus respectivos radicados:

Denuncias: En aplicativo NEXURA se reportan 4 y en Archivo Consolidado se reportan 3; la diferencia corresponde al radicado 20206300017402, el cual fue radicado vía correo electrónico como derecho de petición y en NEXURA inicialmente se ingresa como “Petición”, sin embargo se reclasificó como denuncia (como se observa en el corte de pantalla), posteriormente se clasifica en archivo consolidado como Derecho de Petición de Interés General. Efectivamente al revisar el documento, el peticionario en el asunto se refiere a su solicitud como Derecho de Petición, y se encuentra respondido dentro de los términos, no siendo claro el motivo por el cual se clasifica en NEXURA como denuncia al radicarlo.

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

Solicitud Tipo de solicitud: Petición Descripción de la solicitud: ART TRASLADO SOLICITUD DE INFORMACION Canal de envío de respuesta: Correo electrónico Es beneficiario de los programas de la ART: No Traslado otra entidad: Si Nombre entidad trasladada: DEFICIENCIA DE LA DEFENSORIA	Archivos asociados - Traslado Radicado PNIS (1).PDF - 15.6 KBytes - Respuesta Radicado 20206300009571 Peticionario.PDF - 13.7 KBytes Observaciones Observaciones - 20/02/2020 10:56 am Responsable: Claudian Rodriguez La solicitud ha sido clasificada con la siguiente información: Tipo de solicitud: Denuncia Programa: Oferta Institucional Tema: Información General
---	--

Fuente: Aplicativo NEXURA De los tres (3) radicados como “denuncia” que se reportan en el archivo consolidado, se verificó en la muestra el No. 20206300009682, el cual se traslada con radicado 2020630004901 a la Oficina de Control Disciplinario del DAPRE y se informa a la ciudadana con radicado 2020630004911.

Radicados con tipología “Otra Petición” en NEXURA: el aplicativo arroja un total de 25 radicados clasificados en esta tipología, de los cuales se verifica el 100% y se determina que 23 efectivamente no corresponden a PQRDS y aun así algunos se incluyeron internamente en el aplicativo NEXURA:

Radicado NEXURA	Observaciones
20206300026412	Solicitud de certificación laboral
20206300005822	Solicitud de certificación laboral
20206300000472	Solicitud de certificación laboral
20206300012572	Solicitud trasladada del DAPRE a la ART por competencia del PNIS, y se observa la siguiente anotación en el aplicativo “Se saca el siguiente radicado número 20206300012572, de la plataforma CMS ya que es un descargo y por instrucciones del Programa Nacional Integral de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito, no está catalogado como una PQRSD.” Con lo anterior, no se encuentra trazabilidad de la petición del ciudadano (Beneficiario PNIS) inobservando lo referido en el art. 13 de la Ley 1755 de 2015 la cual menciona que “Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: 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.” (negrilla fuera de texto).
20206300015592	Desde correspondencia se radico esta solicitud de Descargos como una PQRDS y desde la Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito se dio la directriz que no se puede catalogar como Petición. Se sugiere realizar el ejercicio del “Portafolio de Servicios” con la Dirección de PNIS con el fin de generar claridad en cuanto a las solicitudes que los ciudadanos u otras entidades alleguen a la ART.
20206300031652	Radicado de Prueba
20206300039022	Se observa correo electrónico radicado de carácter informativo por lo cual no se tipifica como PQRDS en el archivo consolidado. Se sugiere al respecto que si al correo de enlace al Ciudadano u otro correo institucional llega información que no corresponde a una petición, esto no sea ingresado al sistema NEXURA, es

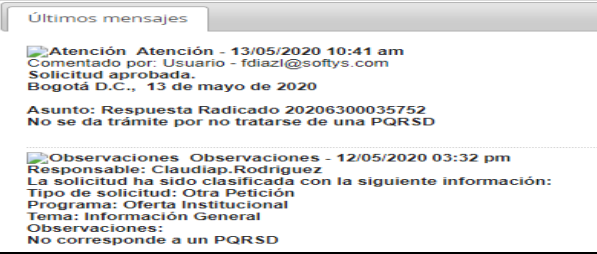
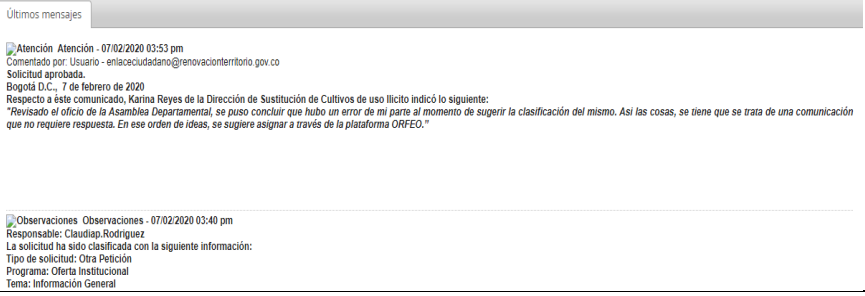
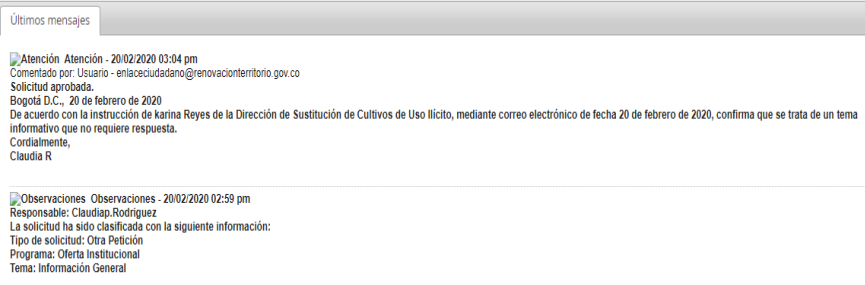
 El futuro es de todos Agencia de Renovación del Territorio	INFORME		Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE		Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno		Fecha de publicación: 22/07/2019

	preciso revisar antes de ingresarlo como petición evitando reprocesos por lo cual los usuarios con funciones de radicación deben recibir capacitación o retroalimentación constante acerca del manejo de PQRDS.
20206300028282	Se observa petición allegada por escrito a la Regional Catatumbo, ingresada por NEXURA y respondida transcurridos 11 días con radicado 20206300022271, de la cual se extrae lo siguiente: <i>“La ART de conformidad a sus alcances y competencias, le informa que no maneja recursos para dar respuesta a su solicitud de adquisición de tanques de almacenamiento de agua potable; de igual forma conocemos la necesidad de estructuración de proyectos de Acueducto para el sector rural del municipio de Tibú los cuales están en la etapa de levantamiento de información para ser formulados.”</i> Respecto a lo observado, es preciso mencionar que se debió aplicar lo mencionado en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015: <i>“Funcionario sin competencia. 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, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.</i> Esta petición se encuentra incluida en el archivo consolidado como Derecho de Petición de Interés General, respondida dentro de términos. Se ingresó inicialmente por NEXURA como Petición y se reclasifico en el mismo como “Otra Petición”, posteriormente se clasifica como Derecho de petición, observando reprocesos y desconocimiento en los lineamientos dados al respecto o entre los conceptos de los servidores del GIT de Atención al Ciudadano. Se sugiere, no clasificar peticiones con la Tipología “Otra Petición” cuando realmente corresponden a peticiones; es decir, por ejemplo, aplicar esta clasificación cuando se trate de invitaciones, solicitudes de certificaciones o envío de Hojas de Vida. Archivos asociados • RESPUESTA PALMERAS MIRADOR.pdf - 140.7 KBytes  Observaciones Observaciones - 25/03/2020 09:50 am Responsable: Blanca Yamile Rojas Estupinan La solicitud ha sido clasificada con la siguiente información: <u>Tipo de solicitud: Otra Petición</u> Programa: Oferta Institucional Tema: Acceso a Programas Archivos asociados • PALMERAS MIRADOR.PDF - 5.5 MBytes
20206300021632	Se trata de una oferta de servicios allegada por el canal web como petición, por lo cual se deja en el aplicativo la siguiente anotación sin emitir respuesta: Observaciones: Esta solicitud no es una PQRSO debido a que realizan el envío de un catálogo de servicios, se realiza envío por Orfeo a la sub dirección de proyectos para que tengan en cuenta esta información.
20206300026112	Sugerencia radicada por el usuario a través del canal web. No se evidencia respuesta y se encuentra la siguiente observación por lo cual no hace parte del Archivo Consolidado: <i>De acuerdo a la validación de la solicitud, se evidencia que no es una PQRSO, debido a que se envía una hoja de vida y se ofrecen unos servicios, se solicitó asociar este radicado en el aplicativo Orfeo y se reasignó a GIT Talento Humano.</i>

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

	Solicitud Tipo de solicitud : Sugerencia Descripción de la solicitud : Estimado señor o señora, le escribo utilizando este formulario porque no he encontrado una dirección de correo electrónico. Soy un exportador de café verde con muy buenas relaciones en el extranjero y quiero ayudar al pueblo colombiano a mejorar su situación y la calidad de su café. Especialmente los productores que recuperan sus tierras ahora necesitan ayuda para cultivar, mantener, cosechar y comercializar su café. Con 185 fincas visitadas, soy especialista en el campo. Canal de envío de Respuesta : Correo electrónico Es beneficiario de los programas de la ART : No
20206300041052	Radicada por el usuario como petición por el canal web; efectivamente no corresponde a una PQRDS y se observa la siguiente anotación: Se solicita sacar esta solicitud del CMS, ya que no corresponde a una PQRSD toda vez que el requerimiento corresponde a una solicitud de empleo a la agencia, se realiza trámite por la herramienta Orfeo.
20206300038622	Solicitud remitida al correo de enlace al ciudadano que en NEXURA que no corresponde a una PQRDS, se ingresa inicialmente como petición y luego se clasifica como “Otra Petición” así: Solicitud Tipo de solicitud : Petición Descripción de la solicitud : SOLICITUD DATOS PARA ACERCAMIENTO DRA. CRISTINA GONZALEZ PÉREZ Canal de envío de respuesta : Correo electrónico Es beneficiario de los programas de la ART : No Traslado otra entidad : No Registro de mensajes Últimos mensajes  Atención Atención - 09/06/2020 09:41 am Comentado por: Usuario - david.vega@xie.com.co Solicitud aprobada. Bogotá D.C., 9 de junio de 2020 De acuerdo a la revisión no se considera pqrds ya que es una invitacion, se asociará por orfeo y se enviará a DEJEV  Observaciones Observaciones - 09/06/2020 09:40 am Responsable: sergio valencia barrero La solicitud ha sido clasificada con la siguiente información: Tipo de solicitud: Otra Petición Programa: Oferta Institucional Tema: Información General Se sugiere para estos casos: No incluir en aplicativo NEXURA peticiones allegadas por correo que no sean peticiones, y que cuando se trasladen por ORFEO indicar el número de radicado, esto con el fin de generar trazabilidad de dichas solicitudes u “otras peticiones”.
20206300038522	Se observa petición de la CGR allegada por correo electrónico que fue incluida como PQRDS al aplicativo NEXURA; dentro de los lineamientos institucionales se determinó que todos los requerimientos de Contraloría deben radicarse por ORFEO al GIT de Control Interno tan pronto se reciben, por lo cual no hacen parte de las PQRDS. Con lo anterior se evidencia desconocimiento de los

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

	lineamientos institucionales y manejo del Sistema de PQRDS, lo cual genera reprocesos.
20206300039742	Se observa correo remitido a Noficacion@renovacionterritorio.gov.co el cual no corresponde a una PQRDS sin embargo se ingresó al aplicativo NEXURA como “petición” y luego se clasificó como “Otra Petición” evidenciando desconocimiento de los lineamientos institucionales y manejo del Sistema de PQRDS, lo cual genera reprocesos.
20206300035752	Se evidencia que no corresponde a una PQRDS por lo cual se clasifica como Otra Petición. Se ingresó por el usuario a través del formulario web como petición. Registro de mensajes  Últimos mensajes Atención Atención - 13/05/2020 10:41 am Comentado por: Usuario - fdiazl@softys.com Solicitud aprobada. Bogotá D.C., 13 de mayo de 2020 Asunto: Respuesta Radicado 20206300035752 No se da trámite por no tratarse de una PQRSD Observaciones Observaciones - 12/05/2020 03:32 pm Responsable: Claudia P. Rodríguez La solicitud ha sido clasificada con la siguiente información: Tipo de solicitud: Otra Petición Programa: Oferta Institucional Tema: Información General Observaciones: No corresponde a un PQRSD
20206300009942	Se observa documento remitido al correo peticiones.pnis@gmail.com que se reenvía por el funcionario encargado al correo de enlace al ciudadano y de allí se radica en el aplicativo de PQRDS como petición. Efectivamente no es una PQRDS y posteriormente se reclasifica en NEXURA como otra petición, generando reprocesos por desconocimiento de los lineamientos internos y lectura a los documentos o “peticiones” allegadas por este medio. Registro de mensajes  Últimos mensajes Atención Atención - 07/02/2020 03:53 pm Comentado por: Usuario - enlaceciudadano@renovacionterritorio.gov.co Solicitud aprobada. Bogotá D.C., 7 de febrero de 2020 Respecto a éste comunicado, Karina Reyes de la Dirección de Sustitución de Cultivos de uso ilícito indicó lo siguiente: “Revisado el oficio de la Asamblea Departamental, se puso concluir que hubo un error de mi parte al momento de sugerir la clasificación del mismo. Así las cosas, se tiene que se trata de una comunicación que no requiere respuesta. En ese orden de ideas, se sugiere asignar a través de la plataforma ORFEO.” Observaciones Observaciones - 07/02/2020 03:40 pm Responsable: Claudia P. Rodríguez La solicitud ha sido clasificada con la siguiente información: Tipo de solicitud: Otra Petición Programa: Oferta Institucional Tema: Información General
20206300017222	Se observa documento remitido al correo peticiones.pnis@gmail.com que se reenvía por el funcionario encargado al correo de enlace al ciudadano y de allí se radica en el aplicativo de PQRDS como petición. Efectivamente no es una PQRDS y posteriormente se reclasifica en NEXURA como otra petición, generando reprocesos por desconocimiento de los lineamientos internos y lectura a los documentos o “peticiones” allegadas por este medio. Registro de mensajes  Últimos mensajes Atención Atención - 20/02/2020 03:04 pm Comentado por: Usuario - enlaceciudadano@renovacionterritorio.gov.co Solicitud aprobada. Bogotá D.C., 20 de febrero de 2020 De acuerdo con la instrucción de Karina Reyes de la Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito, mediante correo electrónico de fecha 20 de febrero de 2020, confirma que se trata de un tema informativo que no requiere respuesta. Cordialmente, Claudia R. Observaciones Observaciones - 20/02/2020 02:59 pm Responsable: Claudia P. Rodríguez 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		Código: FM-ECI-08
	EVALUACIÓN Y CONTROL INDEPENDIENTE		Versión: 01
	Grupo Interno de Trabajo de Control Interno		Fecha de publicación: 22/07/2019

20206300033282	No corresponde a una PQRDS; se trata de una propuesta de servicios radicada por el usuario a través del formulario web, que se remite a GIT de Talento Humano por ORFEO.
20206300033662	No corresponde a una PQRDS; se trata de <i>Remisión de los Delegados en el espacio del Grupo Motor del Municipio de Valledupar para la implementación de los PDET, garantizando la Participación de los Delegados y Delegadas de la Mesa de Participación Efectiva de las Víctimas del Conflicto Armado del Municipio de Valledupar</i> radicada por el usuario a través del formulario web, reclasificada como “Otra Petición” con la observación: <i>Es de carácter informativo por este motivo debe ser excluido de la base general por no ser PQRSD, se debe tramitar por ORFEO.</i>
20206300041012	Información recibida por correo electrónico que se ingresa al aplicativo de PQRDS como “Petición” y posteriormente se clasifica en el mismo como “Otra petición” con la siguiente observación: <i>Es copia de la respuesta emitida por la entidad del traslado. Debe ser excluida de la base general.</i>
20206300037302	Al respecto, se observa petición radicada por el usuario a través del canal web así: “Buen día, quisiera solicitar por favor la respuesta del radicado 20206300033282 que ya había generado es su pagina, al consultarlo aparece en estado respondido pero no me ha llegado la información” Al respecto, se observa reclasificación en NEXURA como “Otra Petición” y se cierra con la siguiente anotación: <i>Solicitud está siendo tramitada por ORFEO, No es una PQRSD.</i> Se sugiere verificar la respuesta antes de cerrar toda vez que se reitera una petición anterior y es pertinente responder al solicitante.
20206300036702	No corresponde a una PQRDS. Documento radicado como petición a través del formulario web dirigido por ORFEO al GIT de Talento Humano. Se sugiere en estos casos, informar al ciudadano el trámite que internamente se le va a dar y el número de radicado en ORFEO atendiendo lo mencionado en art. 13 de la Ley 1755 de 2015.
20206300036812	No corresponde a una PQRDS. Se trata de una oferta de servicios radicada por el canal web por lo cual se cierra con la siguiente observación: <i>No es una PQRSD, debe tramitarse por ORFEO y extraerse de la Base General.</i> Se sugiere en estos casos, informar al ciudadano el trámite que internamente se le va a dar y el número de radicado en ORFEO atendiendo lo mencionado en art. 13 de la Ley 1755 de 2015.
20206300037462	No corresponde a una PQRDS. Se trata de una solicitud de certificación laboral.
20206300037522	No corresponde a una PQRDS. Se trata de una notificación del ICBF remitida al correo: Noficacion@renovacionterritorio.gov.co . la cual se ingresa posteriormente al aplicativo NEXURA y luego se reclasifica como “Otra Petición” para finalmente cerrarla porque no corresponde a una PQRDS. Lo anterior evidencia reprocesos y falta de conocimiento de los lineamientos del Proceso.

Fuente: Aplicativo NEXURA – elaboración Propia

Peticiones entre Autoridades: en el archivo consolidado se reportan 116 peticiones de esta tipología, mientras que en el aplicativo NEXURA se reportan 119. La diferencia obedece a la inadecuada clasificación por lo que estas tres (3) que implican la diferencia, algunas por ello no fueron incluidas en

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

el archivo toda vez que no corresponden a PQRDS. Se toman como muestra las 5 peticiones que en el cruce se encuentran diferentes así:

Radicado 20206300020652: correo electrónico con *oficio informativo que no amerita respuesta*, por lo cual no hace parte del archivo consolidado, no obstante, se radicó en NEXURA como Peticiones entre Autoridades.

Radicado 20206300026472: documento remitido por correo electrónico, ingresada como petición entre Autoridades en NEXURA, sin embargo se identificó que ya había sido respondida por lo cual se cerró con la respuesta y observación y no hace parte del archivo consolidado.

Radicado 20206300031222, documento remitido por correo electrónico de manera informativa por lo cual posteriormente se cierra con la siguiente observación: *En atención al radicado de la referencia, nos permitimos informar que corresponde a un DOCUMENTO INFORMATIVO que no requiere ser objeto de respuesta. Se adjunta correo electrónico en el que Miguel Díaz de la Dirección General, informa que es un documento de trámite no susceptible del procedimiento de PQRSD.*

Radicado 20206300036282, se trata de una petición de persona natural enviada por correo electrónico con la siguiente descripción: “INFORMACION SOBRE POSTULACION PARA PROYECTO PRODUCTIVO EN CALIDAD DE POBLACION RURAL VICTIMA DEL DESPLAZAMIENTO FORZADO”, por lo cual es incomprensible su clasificación como Petición entre Autoridades; se observa respondida por el GIT de Atención al ciudadano y en el archivo consolidado reclasificada como “Solicitud de Información”.

Radicado 20206300031252: clasificado como “Petición entre Autoridades” en el archivo consolidado; en aplicativo de PQRDS se ingreso como “Petición” por lo cual no se reporta y se encuentra dentro de las diferencias de reportes. Fue recibida por correo electrónico y atendida dentro de los términos.

- c) Verificación del estado real de las peticiones reportadas como contestadas “Fuera de Términos” en el reporte del aplicativo NEXURA.

En el aplicativo de PQRDS NEXURA, se reportan 12 peticiones contestadas “Fuera de Términos”, las cuales fueron validadas 100%, encontrando que dos de ellas corresponden a radicados de prueba, un radicado se encuentra duplicado y de los nueve (9) restantes, se evidencia un radicado respondido fuera de términos:

Cuadro # 2. Muestra PQRDS EN ESTADO FUERA DE TÉRMINOS NEXURA			
Dependencia	# Radicados	Tipo de Petición	Observaciones GIT Control Interno
DEP	20206300037082	Petición de documentos	Petición reclasificada en NEXURA como petición de documentos, contestada 15 días hábiles transcurridos por lo cual aparece como contestada fuera de términos. El Decreto 491 de 2020 amplió el término de respuesta de esta tipología a 20 días.
Oficina de Planeación	20206300031252	Petición Congreso	Petición clasificada en NEXURA como petición de congreso, contestada 10 días hábiles transcurridos, por lo cual aparece como contestada fuera de términos y que en archivo consolidado se reclasifica como Petición de Documentos.

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

	20206300032952	Petición de documentos	Derecho de Petición radicada por canal web, clasificada en NEXURA como Petición de documentos con respuesta transcurridos 17 días por lo cual aparece como Fuera de Términos. En Archivo consolidado se reclasifica como “solicitud de información”. Efectivamente se trata de una solicitud de información y no una Petición de documentos como se clasificó inicialmente en NEXURA por el GIT de Atención al Ciudadano, pero que como se informa, no se puede cambiar la parametrización del sistema y por ello se reclasifican en esta tipología. Con esta clasificación según lo establecido en el art. 5 del Decreto 491, se tienen 20 días para dar contestación. Observaciones Observaciones - 13/04/2020 09:23 am Responsable: Alexa.ballen La solicitud ha sido clasificada con la siguiente información: Tipo de solicitud: Petición de Documentos Programa: PDET Tema: Información General
	20206300032962	Petición de documentos	Es la misma petición del radicado anterior. Respondida en los mismos términos.
	20206300039452	Petición de Documentos	Petición ingresada por el canal web con fecha del 16-06-2020, con fecha de respuesta 15-07-2020, por lo que NEXURA reporta como Fuera de términos con 19 días transcurridos de respuesta. En archivo consolidado se reclasifica como Solicitud de Información y se reporta contestada dentro de términos de acuerdo con la ampliación de términos del Decreto 491 de 2020. En aplicativo NEXURA se clasifica como Petición de Documentos.
	20206300036742	Solicitud de Información	Petición de Información radicado por canal web con fecha 18-05-2020 y respondida el 17-06-2020, por lo que el aplicativo de PQRDS NEXURA la reporta como fuera de términos. Se verifica que corresponde a dicha tipología y fue respondida dentro de los términos establecidos con la ampliación del Decreto 491 de 2020.
Oficina de Comunicacion es	20206300034002	Petición entre Autoridades	Radicado como Derecho de petición de solicitud de información por el solicitante, recibido por canal web, clasificado en NEXURA y en archivo consolidado como Petición entre Autoridades considerando que la entidad solicitante es RTVC. La petición ingreso el 24 de abril y con esta reclasificación tendría 10 días hábiles para respuesta toda vez que el Art 5 del Dec 491 de 2020 no se refiere a la ampliación de términos en esta tipología de peticiones. La respuesta fue remitida el 12 de mayo por lo cual tal como reporta el aplicativo NEXURA, se encuentra respondida Fuera de Términos. La petición se encontraría respondida dentro de términos de haberse clasificado tal como lo hizo el peticionario: “Derecho de petición de solicitud de información” puesto que así aplicarían los términos otorgados por el Decreto 491 de 2020.
GIT Atención al Ciudadano	20206300012802	Petición	Radicado de Prueba que reporta en NEXURA 132 días transcurridos para respuesta, por lo cual no se reporta en archivo consolidado.

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

	20206300031652	Petición	Radicado de Prueba que reporta en NEXURA 100 días transcurridos para respuesta, por lo cual no se reporta en archivo consolidado.
Dirección PNIS	20206300011752	Traslado por competencia	Se trata de un derecho de petición trasladado a la ART por ser de competencia de la Dirección de PNIS. Se respondió a la peticionaria transcurridos 11 días por el aplicativo NEXURA; no obstante considerando que se encontraba respondido por el DAPRE, se informa a la peticionaria y no se reporta en archivo consolidado.
	20206300040452	Petición	Petición ingresada por el canal web con fecha del 23 de junio de 2020, con fecha de respuesta 5-08-2020, por lo que NEXURA reporta como Fuera de términos con 29 días transcurridos de respuesta. En archivo consolidado se reclasifica como Derecho de petición de integres general y se reporta como "Contestada dentro de términos" considerando los 30 días otorgados por la ampliación de términos del Decreto 491 de 2020.
	20206300040632	Petición	Se trata de un traslado de petición del Ministerio de Agricultura ingresada el 24 de junio de 2020, con fecha de respuesta 3-08-2020, por lo que NEXURA reporta como Fuera de términos con 26 días transcurridos de respuesta. En archivo consolidado se reclasifica como Derecho de petición de integres general y se reporta contestada dentro de términos estando dentro de los 30 días otorgados por la ampliación de términos del Decreto 491 de 2020.

Fuente: NEXURA y Archivo Consolidado. Elaboración Propia

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	O	Se observa que el radicado 20206300031252 de la congresista Juanita Goebertus con el cual solicita se informe acerca de las estrategias para evitar el contagio del Covid 19 en los municipios PDET, ingresó por el aplicativo de PQRDS y se clasificó dentro del mismo como Petición de Congresistas; sin embargo, en el archivo consolidado de PQRDS se reclasifica como "Peticiónes entre Autoridades"⁴. Al respecto, se informa que se hizo este ajuste porque no cumple con los requisitos del Artículo 258 de la Ley 5 de 1992 y se tomó como base lo mencionado en el artículo 260 de la misma Ley, no obstante en esta norma se hace precisión a la "Solicitud de documentos" y no a "Solicitudes de información general". En los lineamientos del Proceso de servicio al Ciudadano no se encuentra definido o documentado específicamente en qué casos los requerimientos de congresistas son peticiones en calidad de su función de control (aplicando el termino de 5 días) y cuándo es una solicitud de documentos o solicitudes de información o una Petición entre autoridades; sin importar que se tenga en mismo término para la atención de los mismos,

⁴ Artículo 30. Ley 1755 de 2015. Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días

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

		según lo observado de la petición, la congresista refiere la solicitud de información “Con fundamento en el derecho de petición” que en la cartilla “Guía para responder a solicitudes de acceso a información pública” de la Ley de Transparencia menciona al respecto lo siguiente en la página 15: <i>“Derecho de petición de Interés General: La persona pide la intervención o actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta al público”</i> , lo cual aplicaría entonces para el caso, otro termino de respuesta; Lo anterior, es preciso definirlo con el fin de evitar riesgos por incumplimiento de términos o de inadecuada clasificación por factores como errada interpretación de la Ley.
02	O	Se observó radicado 20206300034002 como Derecho de petición de solicitud de información por el solicitante con fundamento normativo, el cual fue clasificado en NEXURA y en archivo consolidado como Petición entre Autoridades (considerando que el solicitante era de RTVC⁵; lo anterior siendo determinante para la definición de términos de respuesta. En el archivo consolidado se reporta como “Contestada dentro de Términos” y en el aplicativo NEXURA aparece reportada como “Respondida fuera de Términos”. La petición ingresó el 24 de abril y con esta reclasificación tendría 10 días hábiles para respuesta toda vez que el Art. 5 del Decreto 491 de 2020 no se refiere a la ampliación de términos en esta tipología de peticiones. La respuesta fue remitida el 12 de mayo por lo cual tal como reporta el aplicativo NEXURA, se encuentra respondida Fuera de Términos. En los términos de “Derecho de Petición – Petición de Información” con la ampliación de términos del Decreto 491 de 2020 tendría 20 días para su respuesta, sin embargo, lo anterior da cuenta de la falta de claridad en este sentido respecto a la reclasificación de tipologías y los términos de respuesta. Lo anterior, es preciso definirlo con el fin de evitar riesgos por incumplimiento de términos o de inadecuada clasificación por factores como desconocimiento normativo y de conceptos.
03	O	Se observa petición 20206300012572 trasladada del DAPRE a la ART por ser competencia del PNIS, reportada en el aplicativo NEXURA como “Otra Petición” en el cual se observa la siguiente anotación <i>“Se saca el siguiente radicado número 20206300012572, de la plataforma CMS ya que es un descargo y por instrucciones del Programa Nacional Integral de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito, no está catalogado como una PQRSD.”</i>, por lo que no hace parte de las peticiones reportadas en el archivo consolidado de PQRDS. Del mismo modo para el caso del radicado 20206300037302 no se encuentra trazabilidad de la petición del ciudadano y se cierra la petición en el aplicativo inobservando lo referido en el art. 13 de la Ley 1755 de 2015 el cual menciona que <i>“Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: 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.”</i> (negrilla fuera de texto). Desestimar las peticiones y/o no contar con la trazabilidad de las respuestas, podría generar sanciones disciplinarias de acuerdo con lo establecido en el artículo 31 de la mencionada Ley y Tutelas por parte de los ciudadanos.
04	H	Conforme a la muestra tomada de los radicados se sigue observando que se clasifican en el aplicativo NEXURA peticiones como “Otra Petición”, “Petición de documentos” o

⁵ Radio y Televisión de Colombia

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

		incluso “Petición entre Autoridades” sin que realmente correspondan a una PQRS, generando reprocesos internos por desconocimiento de los lineamientos y conceptos o lectura de las “peticiones”. Lo anterior, se observa entre la muestra con los radicados: 20206300028282, 20206300039742, 20206300009942, 20206300017222, 20206300041012, 20206300037522, 20206300020652, 20206300026472, 20206300033412, en su mayoría allegados a la entidad vía correo electrónico; Esta situación además, genera la inexactitud en los reportes generados por el sistema persistiendo hallazgos similares en informes anteriores⁶.
05	O	Se observa petición de la Contraloría General de la Nación CGR allegada por correo electrónico que fue incluida como PQRDS al aplicativo NEXURA generando radicado 20206300038522; dentro de los lineamientos institucionales se determinó que todos los requerimientos de Contraloría deben radicarse por ORFEO al GIT de Control Interno tan pronto se reciben, por lo cual no hacen parte de las PQRDS. Con lo anterior se evidencia desconocimiento de los lineamientos institucionales y manejo del Sistema de PQRDS, lo cual genera reprocesos.

9. RECOMENDACIONES

- ✓ Se sugiere definir y documentar en los lineamientos del Proceso de servicio al Ciudadano, en qué casos los requerimientos de congresistas son petición en calidad de su función de control aplicando el termino de 5 días y cuando es solicitud de documentos o solicitudes de información, el término para la atención de los mismos con el fin de evitar riesgos de incumplimiento de términos o inadecuada clasificación que inicialmente se realiza por NEXURA por factores como errada interpretación de la Ley o desconocimiento de la misma, que conllevan a reprocesos internos.
- ✓ Es importante precisar una directriz o lineamiento del porqué no aplican como petición algunos radicados (ej. temas del PNIS) y se recomienda realizar el ejercicio del “Portafolio de Servicios” con la Dirección de PNIS con el fin de generar claridad en cuanto a las solicitudes que los ciudadanos u otras entidades alleguen a la ART especialmente para los usuarios institucionales de NEXURA.
- ✓ Se sugiere en casos en que se radiquen por los usuarios peticiones en el formulario web que no correspondan a PQRDS, informar al ciudadano el trámite que internamente se le va a dar y el número de radicado en ORFEO atendiendo lo mencionado en art. 13 de la Ley 1755 de 2015.
- ✓ Con respecto a los radicados carácter informativo por lo cual no se tipifica como PQRDS en el archivo consolidado, se sugiere que los mismos así sean recibidos por el correo de enlace al Ciudadano u otro correo institucional, y que definitivamente no corresponde a una petición, no sean ingresados al sistema NEXURA, para lo cual es preciso revisar antes de ingresarlo como petición evitando reprocesos; es importante que los usuarios con funciones de radicación reciban capacitación o retroalimentación constante acerca del manejo de PQRDS. Adicionalmente, si dichas solicitudes se trasladan a las dependencias por ORFEO para su respuesta, además de indicar en NEXURA antes de cerrarla, informar al peticionario el radicado de ORFEO y el proceder con fines de contar con la trazabilidad de estas solicitudes.
- ✓ En el caso de las peticiones recibidas y atendidas por el canal telefónico, es preciso preguntarle al usuario si desea que su llamada se radique como petición antes de ingresarla a NEXURA y, si desea que se responda formalmente esto debe observarse en el archivo Consolidado de PQRDS.

10. CONCLUSIONES

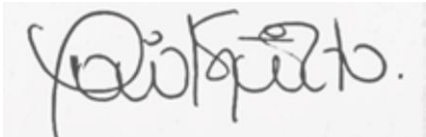
⁶ Informe Primer semestre de 2019 e Informe Segundo Semestre de 2019, GIT de Control Interno

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

Se encontró que, de las peticiones recibidas en la ART, 760 reportadas en el consolidado del GIT de Atención al ciudadano en el primer semestre de 2020, se atendieron de manera oportuna en un **99,8%**. Si bien se reportan contestadas dentro de términos de Ley el 100%, dentro de la muestra evaluada se encontró una petición fuera de los términos establecidos en la entidad por lo cual se determina finalmente este porcentaje.

A partir de la muestra evaluada, se determina que la implementación de acciones por parte del líder del proceso han permitido optimizar y mejorar el Proceso de Atención al Ciudadano y la oportunidad en la atención de los requerimientos, sin embargo es necesario insistir en la aplicación de los lineamientos internos con el fin de minimizar situaciones como las descritas como “Observaciones” en el numeral 8 del presente informe. Con respecto al periodo anterior se observa positivamente lo siguiente con respecto al periodo anterior: se tenía un porcentaje de peticiones respondidas fuera de términos del 11% y en el periodo evaluado se encuentran respondidas en un 99,8%, se depuraron los registros del Archivo consolidado de PQRDS y se tiene el control de las peticiones para lograr su oportuna respuesta, se han generado campañas y se siguen realizaron reuniones y capacitaciones con el fin de mejorar la calidad de la información y la oportunidad de respuesta de las peticiones.

11. FIRMAS RESPONSABLES

Auditor: 		Vo. Bo 	
NOMBRE: MARISOL GUTIERREZ HERNANDEZ CARGO: Contratista GIT Control Interno		NOMBRE: DAIRO VLADIMIR COY CRUZ CARGO: Coordinador GIT de Control Interno	
FECHA DE INFORME:		01/09/2020	