

Mecanismo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD-



Programa para la Adopción e Implementación de un Catastro Multipropósito Rural – Urbano, CRÉDITOS BIRF N. ° 8937-CO // BID N. ° 4856/OC-CO



El futuro es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Contenido

Siglas y acrónimos	2
Índice de tablas, fotos, imágenes y gráficos	3
1. INTRODUCCIÓN.....	4
1.1 Criterios del mecanismo para la atención de PQRSD en el proyecto.....	4
1.2 ¿Cuál es el objetivo del Mecanismo de PQRSD del Proyecto?.....	5
2. CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD.....	6
2.1 Atención en el marco de las actividades participativas.....	6
2.2 Ventanillas de Atención y Oficinas Móviles	7
2.3 Línea Telefónica	8
2.4 Buzones de sugerencias	8
2.5 Correo electrónico	9
2.6 Página Web.....	9
2.7 Mensajes clave, pautas y observaciones para la implementación de los canales de atención	9
3. TIPOLOGÍAS DE PQRSD	10
4. SOCIALIZACIÓN Y DIFUSIÓN DEL MECANISMO EN LOS TERRITORIOS.....	11
4.1 Piezas de comunicaciones para la difusión del Mecanismo de PQRSD en el municipio	12
5. GESTIÓN DE LOS PQRSD DEL PROYECTO	13
5.1 Recepción y registro de los PQRSD.....	13
5.2 Términos de respuesta.....	14
6. QUEJAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN O VIOLENCIA Y ACOSO SEXUAL.....	15
6.1 ¿Qué es una denuncia?	15
6.1.1 Actos de corrupción.....	15
6.1.2 Violencia o acoso sexual.....	15
6.1.3 Inspección, Vigilancia y Control -IVC- de la SNR.....	16
6.2 ¿A quién puede denunciar la ciudadanía?	16
6.3 ¿Cómo se presenta una denuncia?.....	16
6.4 ¿Quién atiende las denuncia en el marco del Proyecto?	17
6.5 ¿En dónde se pueden presentar las denuncias de Catastro Multipropósito?.....	17
7. CONSIDERACIONES ESPECIALES PARA LA ATENCIÓN DE PQRSD	17
7.1 Enfoque de género	17
7.2 Grupos étnicos.....	18
8. SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL MECANISMO DE PQRSD.....	19
8.1 Reportes PQRSD	19
8.2 Informe mensual de salvaguardas sociales.....	19
GLOSARIO	19
ANEXOS	21
Cuadro de control.....	21

Siglas y acrónimos

ANT	Agencia Nacional de Tierras
ART	Agencia de Renovación Territorial
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
BM	Banco Mundial
CM	Catastro Multipropósito
CONPES	Consejo Nacional de Política Económica y Social
CPEM	Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer
DANE	Departamento Administrativo Nacional de Estadística
DNP	Departamento Nacional de Planeación
IGAC	Instituto Geográfico Agustín Codazzi
IVC	Inspección Vigilancia y Control
LADM-COL	Modelo para el Ámbito de la Administración del Territorio – Perfil colombiano
MADR	Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
MGAS	Marco de Gestión Ambiental y Social
NARP	Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras
OSPR	Ordenamiento Social de la Propiedad Rural
POSPR	Planes de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural
PQRSD	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Índice de tablas, fotos, imágenes y gráficos

Tablas:

Tabla 1. Tipologías de PQRSD	10
Tabla 2. Población de grupos étnicos en Colombia	18

Fotos:

Foto 1. Ventanillas de atención de los municipios de Sativasur y Socha (Boyacá)	7
Foto 2. Buzones de sugerencias de los municipios de Tasco y Socha (Boyacá)	8

Imágenes:

Imagen 1. Micrositio Web del Proyecto catastro multipropósito	9
Imagen 2. Ejemplos de artes para las piezas de comunicaciones del Mecanismo de PQRSD	13

Gráficos:

Gráfico 1. Esquema general de la operación del Proyecto	11
---	----

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento establece las directrices para la implementación del Mecanismo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD- del Programa para la Adopción e implementación de un Catastro Multipropósito Rural-Urbano, en adelante el **Proyecto**. El Mecanismo está en armonía con lo establecido en la Evaluación Ambiental y Social Estratégica y el Marco de Gestión Ambiental y Social -MGAS-, acorde con las cláusulas establecidas en los contratos de préstamo entre el BM¹ y el BID y el Gobierno de Colombia, a saber:

- **Clausula 4.05. Otros documentos que rigen la ejecución del Programa. (a)** Las partes convienen en que la ejecución del Programa será llevada a cabo de acuerdo con las disposiciones del presente contrato y lo establecido en el ROP y en el **MGAS** [...]².
- **Clausula 4.06. Gestión Ambiental y Social. [...] a).** El Prestatario se compromete a diseñar, mantener y monitorear el Programa directamente o a través de los OE o a través de cualquier otro contratista, operador o cualquier otra persona que realice actividades relacionadas con el Programa de acuerdo con las disposiciones ambientales, sociales y de salud ocupacional previstas en el ROP, en el **MGAS**, y otros planes ambientales, sociales y de salud ocupacional [...]. **b).** El Prestatario, a través de los OE, deberá: i) implementar procesos de participación con las partes interesadas para garantizar que las comunidades potencialmente afectadas sean informadas y socializadas de acuerdo con los lineamientos del **MGAS** acerca del progreso y la gestión socio ambiental del Programa, y tengan acceso a mecanismos de resolución de conflictos [...]³.

De igual forma, este mecanismo se implementará de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1755 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*”. En el ejercicio del derecho de petición cualquier persona 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. Así mismo, se tendrá en cuenta que el ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación.

Los operadores catastrales y las entidades ejecutoras de los créditos BIRF N. ° 8937-CO // BID N. ° 4856/OC-CO. (IGAC, SNR, ANT y DNP), velarán por el cumplimiento del Mecanismo de PQRSD en el marco de sus competencias y de acuerdo con el alcance de las actividades que ejecuten.

1.1 Criterios del mecanismo para la atención de PQRSD en el proyecto

El mecanismo deberá ser fácil de entender y de usar por la ciudadanía y las comunidades, sin miedos ni obstáculos relacionados con el idioma, el género, la pertenencia étnica, el nivel de alfabetización, el poder económico, la movilidad, la cultura, la tradición o la religión, el nivel de vulnerabilidad o el acceso a herramientas de la información.

Transparencia: El mecanismo debería mantener informados a quienes interpongan una solicitud, queja o reclamación sobre el avance de su solicitud. La información sobre el procedimiento y sus resultados debería fluir tan abiertamente como sea posible para satisfacer los intereses del público, pero sin comprometer la privacidad o el bienestar de los reclamantes.

Legitimidad: La legitimidad significa esencialmente la confianza que la población pueda generar respecto al mecanismo. La población debería confiar lo suficiente en el procedimiento como para usarlo y deberían tener la seguridad de que, si presentan una queja, será tratada de forma justa y objetiva. La confianza está vinculada a menudo a factores como el grado de apropiación local en el diseño del mecanismo, el ámbito de los temas aceptados por el mecanismo, las medidas tomadas para prevenir conflictos de interés dentro del proceso de gestión de reclamaciones, el grado de independencia otorgada al mecanismo y la presencia de un proceso de supervisión creíble asociado al mismo.

¹ Clausula E. Safeguards. Loan Agreement No 8937 CO, between Republic of Colombia and International Bank for Reconstruction and Development.

² Contrato de préstamo No. 4856/OC-CO entre la República de Colombia y el Banco Interamericano de Desarrollo.

³ Ibid.

Accesibilidad: La población debe saber que el mecanismo existe. El procedimiento deberá ser fácil de entender y de usar para usuarios potenciales, sin miedos ni barreras relacionados con el idioma, el género, el nivel de alfabetización, el poder económico, la movilidad, la cultura, las tradiciones o la religión.

Compatible con derechos: Los procesos que ofrece el mecanismo deberían reflejar principios como la inclusión, participación, no discriminación, transparencia, responsabilidad, atención a los grupos vulnerables y resultados que estén en consonancia con estándares de derechos humanos reconocidos internacionalmente, así como con la acción sin daño, de tal manera que el mecanismo no genera más daño del que pudiera sufrir y que generó una queja. El proceso y la solución de las reclamaciones deberían ser compatibles con los derechos de los grupos étnicos, no impactando por tanto en ningún derecho fundamental y protegiéndoles de cualquier tipo de represalia.

Participación y diálogo: En estrecha relación con este principio está la necesidad de comunicación y diálogo con la población durante la implementación del mecanismo. En el caso de grupos étnicos, el mecanismo deberá fundamentarse en el diálogo con las autoridades y organizaciones de los grupos étnicos durante el proceso de la resolución de las reclamaciones. Asimismo, deberá evitar la imposición de decisiones unilaterales de la unidad ejecutora o de las empresas contratistas.

Equitativo: El mecanismo deberá garantizar que la población tenga acceso suficiente a la información, asesoramiento, conocimientos para participar en las discusiones y concertaciones con la unidad ejecutora del Catastro Multipropósito o las empresas contratistas en condiciones de igualdad para llegar a una solución.

Predecible: La población deberá saber cómo funciona el proceso: qué pasos se siguen, el horizonte temporal para resolver las quejas o el tipo de resultados que se ofrecen.

Fuente de aprendizaje continuo: Más allá de la búsqueda de una resolución a cada reclamación, el procedimiento debería estar estructurado de tal forma que ayude a la unidad ejecutora del Catastro Multipropósito y a las empresas contratistas a recoger e integrar posibles lecciones aprendidas para operar de un modo más eficiente, responsable en el contexto local y para evitar la repetición de reclamaciones.

1.2 ¿Cuál es el objetivo del Mecanismo de PQRSD del Proyecto?

El objetivo del Mecanismo de PQRSD es facilitar a cualquier persona que se sienta afectada por alguna intervención del Proyecto presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia, solicitar información, manifestar inquietudes o dar recomendaciones sobre el mismo. Adicionalmente, el Mecanismo permitirá a las entidades ejecutoras una **adecuada y oportuna gestión de las quejas y reclamaciones** realizadas por la ciudadanía, las comunidades y los diferentes grupos de interés que se puedan presentar durante la implementación de la gestión y operación catastral multipropósito en los municipios. De la misma manera, las sugerencias, permitirán, no sólo cualificar el proyecto, sino fortalecer el proceso participativo y de apropiación del mismo, con relación al catastro multipropósito.

El Mecanismo permitirá:

- Trazabilidad a la recepción y respuesta de PQRSD de la ciudadanía, comunidades y grupos de interés del Proyecto.
- La identificación de oportunidades de mejora para gestión y operación catastral multipropósito.
- El adecuado cumplimiento de las salvaguardas del proyecto y mitigará la posible generación de falsas expectativas.
- Identificación de desempeños inadecuados del personal de los equipos técnicos de los operadores catastrales en la implementación del Proyecto.
- Generación de alertas y advertencias de problemáticas mayores asociadas a la implementación del Proyecto.
- Estandarización de los tiempos de atención y respuesta a las PQRSD
- Identificar la necesidad de llevar a cabo cambios sistémicos para garantizar que ciertos PQRSD no sean recurrentes.

A continuación, se desarrollan de forma sencilla y clara los principales términos comprendidos en el Mecanismo de PQRSD:

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación

con una conducta que considera irregular de uno o de varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, yasea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

2. CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD

Los canales de recepción son todos aquellos dispuestos por el operador y el gestor catastral para lograr dar respuesta a las inquietudes y solicitudes de la ciudadanía de forma eficaz y rápida. En este sentido existen dos tipos básicos de canales, los presenciales y los virtuales; los primeros hacen referencia a los espacios físicos como oficinas o ventanillas de atención donde la ciudadanía se puede acercar para radicar sus PQRSD. Los segundos se refieren a todos aquellos que se realizan de forma telemática como líneas de atención, correos o buzones de sugerencias. Para el caso de la operación se han establecido los siguientes canales o puntos de atención y recepción:

- Atención en el marco de las actividades de participación
- Ventanilla única de atención municipal
- Oficina móvil
- Buzones móviles y rotativos
- Línea telefónica
- Correo electrónico
- Página web

El desarrollo de los canales de atención en los territorios requiere que los equipos técnicos tengan la capacidad de recopilar, clasificar, sistematizar y direccionar los PQRSD, así mismo, llevar la trazabilidad. con el fin de tener respuestas para las personas y comunidades, de manera eficiente, clara y oportuna. De esta forma, se sientan satisfechos con el proyecto. Adicionalmente, el personal de los operadores estará en la capacidad de responder de manera inmediata aquellas solicitudes de carácter informal que no necesiten cursar la ruta de atención de PQRSD; de dicha orientación, también se dejará trazabilidad.

Cada uno de los canales de atención requieren de un tratamiento particular según la forma de interacción que se tendrá con la ciudadanía. A continuación, se especificarán los protocolos específicos establecidos para los canales dispuestos:

2.1 Atención en el marco de las actividades participativas

En el marco de los espacios comunitarios o visitas prediales los equipos técnicos del operador estarán en la capacidad de atender las PQRSD de la población. De igual forma, se brindará la información correspondiente a la operación cuya responsabilidad compete exclusivamente al operador y aquellas a las que las instituciones autoricen a realizar, en nombre de ella y no compromete a otros. Los PQRSD, se diligencian mediante el formato preparado por las instituciones y entregado a los operadores, el cual permitirá, registrar y canalizar la información para dar trámite según diagrama de flujo.

Si se trata de un predio, vereda, unidad de intervención o territorio colectivo de comunidades étnicas apartado de las cabeceras municipales o de ciudades intermedias donde se encuentren oficinas de las entidades ejecutoras o, en los cuales la población no cuente con la posibilidad de acceder a los canales de atención provistos, los equipos técnicos del operador catastral garantizaran la recepción del PQRSD por los medios más idóneos que permitan una adecuada trazabilidad y efectiva respuesta a la ciudadanía comunidades (Formato físico o digital que permita el ingreso de información de forma remota). Para ello, la modalidad de Punto de atención en territorio, en los lugares y horarios, definidos entre los operadores y las comunidades, donde podrán presentar de manera verbal /escrita, los PQRS, será una opción.

2.2 Ventanillas de Atención y Oficinas Móviles

La ventanilla de atención del Proyecto en territorio debe ser un espacio con ubicación estratégica, en la cabecera municipal, donde la población pueda acceder, informarse o aclarar dudas del Proyecto. Las ventanillas únicas serán el principal punto de atención a la ciudadanía en cada uno de los municipios donde se está adelantando el Proyecto de catastro multipropósito. Para el caso de las ventanillas de atención, funcionarán de forma articulada a los horarios de la alcaldía municipal, y, para las oficinas móviles, su funcionamiento irá ligado al barrido predial. Estos espacios se podrán resolver dudas, recoger documentos y radicar PQRSD según sea el caso.

La ventanilla debe contar con dotación adecuada tanto para las personas que tienen la función de informar como para quienes llegan a solicitar los servicios, estará ambientado con piezas de comunicación informativas, acerca del Proyecto (propósito, alcance, duración, modalidades de participación, cartografía, planos y demás elementos que den cuenta del Proyecto). Dispondrá de una cartelera informativa, la cual será actualizada con resultados y avances del Proyecto.

El Punto de Atención en los territorios estará abierto a la ciudadanía y las comunidades mientras tiene lugar el Proyecto. Los días de funcionamiento y horarios se ajustarán a las dinámicas territoriales (horarios de las líneas de transporte, laborales, días de mercado etc.). Las personas responsables del punto deben conocer ampliamente el proyecto.

El operador y las entidades ejecutoras del Proyecto deben garantizar que **el personal de las ventanillas esté perfectamente articulado con los equipos y coordinadores/as de campo**, así como con todos los profesionales que tengan actividades en el territorio. De modo que el personal tenga conocimiento de los cronogramas de campo, visitas a las veredas, jornadas comunitarias etc.

La efectividad en las orientaciones a la ciudadanía depende de que haya sinergia entre el personal de la ventanilla y los equipos de campo.

En las siguientes imágenes se muestran unos ejemplos de la disposición de las ventanillas únicas del Proyecto:

Foto 1. Ventanillas de atención de los municipios de Sativasur y Socha (Boyacá)



Fuente: Unidad de coordinación de créditos de catastro multipropósito DNP (2021).

Además, la oficina será la cara visible y constante de la operación en los municipios, de esta manera se debe contar con la señalización adecuada que haga visible este espacio, así como una correcta difusión con la comunidad de la ubicación, horarios y servicios que prestarán las ventanillas de atención. Este lugar debe contar con las condiciones de conectividad y de trabajo adecuadas que permitan la radicación, consulta, recepción de documentos de manera ágil, así como el espacio suficiente y mobiliario que permita brindar una atención óptima.

De esta manera, la persona a cargo debe estar siempre presta a las dudas y consultas que presente la ciudadanía y buscar guiarlas. Es fundamental realizar un registro adecuado de las preguntas por medio del Formulario Único, así como contar con los formatos que la ciudadanía requiera en caso de exigir radicar una PQRSD.

Es fundamental señalar la articulación constante entre el equipo operativo de campo y el personal en ventanilla, para así brindar una información verídica y actualizada de los cronogramas de visita y jornadas de interlocución, metodología de identificación predial, personal que realizará el reconocimiento y demás información operativa que las personas podrán requerir.

2.3 Línea Telefónica

El operador deberá disponer y habilitar una línea telefónica para la atención a la ciudadanía. Éste será uno de los principales canales para resolver dudas de la población. Además de las consultas por llamadas, también servirá como chat vía WhatsApp, lo cual permitirá una atención constante, principalmente a las personas que se encuentren alejadas del casco urbano y tengan un difícil acceso a las ventanillas de atención. Este medio también permitirá resolver dudas sobre la operación y guiar a la ciudadanía en los procedimientos que se desarrollen en el marco de la operación.

Por lo anterior, es importante mantener un protocolo de respuesta genérico de la siguiente manera:

- “Buenas días/tardes/noches, Proyecto de Catastro Multipropósito en (el municipio) ¿en qué podemos colaborar?”
- **Solicitud de nombre y datos de contacto:** Se preguntará a la persona usuario su nombre completo y datos de contacto para dar registro adecuado en el Formulario Único, así como para dar una respuesta adecuada. Así mismo, se señalará que el uso de información personal sólo se dará en el marco del desarrollo de la actualización catastral.
- **Procesamiento de la solicitud:** Análisis del caso presentado para así decidir si se puede dar respuesta, redireccionar o radicar la PQRSD.
- **Respuesta:** Tras el análisis de la información se procederá a dar respuesta según lo determinado en la etapa de procesamiento.
- **Despedida:** Tras dar recolectar la información de contacto y dar la respuesta, se procederá a dar agradecer el uso del canal de atención.

2.4 Buzones de sugerencias

El operador dispondrá buzones de sugerencias en los municipios de intervención. Esta modalidad permite que la ciudadanía y comunidades, expresarse de manera anónima, si así lo desean, aunque se propenderá por propiciar la inclusión de los datos de identificación. Los buzones físicos, para ser ubicados en el territorio de intervención y generar cercanía entre el proyecto y la ciudadanía. Serán una estrategia de recepción de sugerencias que no dependerán de los horarios de los canales presenciales, así como la línea de atención. Estos estarán dispuestos en sitios estratégicos de los municipios, así como en la oficina de atención de las alcaldías.

En las siguientes imágenes se muestran unos ejemplos de la disposición de los buzones de sugerencias del Proyecto:

Foto 2. Buzones de sugerencias de los municipios de Tasco y Socha (Boyacá)



Fuente: Unidad de coordinación de créditos de catastro multipropósito DNP (2021).

Como estructura, el buzón puede servir desde una caja de madera hasta el nivel de una caja de seguridad, lo importante es gestionar el contenido que allí colocan los y las ciudadanas, así como velar porque se mantenga la discrecionalidad de quienes escriben y lo que registran en los formatos. El buzón incluirá llave de seguridad y será abierto bajo protocolos establecidos por los operadores. Estos deberán contar con la identidad visual del proyecto, ser visibles y contar con los formatos de sugerencias suficientes.

2.5 Correo electrónico

El correo electrónico para la recepción de PQRSD del Proyecto redireccionará al Micrositio del Proyecto.

[CatastroM PQRS@dnp.gov.co](mailto:CatastroM_PQRS@dnp.gov.co)

2.6 Página Web

El Proyecto cuenta con un micrositio de Catastro Multipropósito en el cual se encuentra un formulario de registro de PQRSD, el cual hará un redireccionamiento a la página de atención a la ciudadanía de cada entidad ejecutora.

URL: catastromultiproposito.dnp.gov.co  **Servicios a la ciudadanía**

Imagen 1. Micrositio Web del Proyecto catastro multipropósito



The screenshot shows the website interface. At the top left is the 'CATASTRO MULTIPROPOSITO' logo. At the top right is the 'El futuro es de todos' slogan and the 'Gobierno de Colombia' logo. Below this is a navigation menu with items like 'Inicio', 'Catastro Multipropósito', 'Desarrollo de política', 'Herramientas para territorio', 'Noticias', 'Servicios a la ciudadanía', and a search bar. The main content area features a green banner with the text: 'Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias - Proyecto de Catastro Multipropósito'. Below the banner, there is a sidebar with 'Servicios a la ciudadanía' and sub-items: 'PQRSD', 'Guía para las denuncias', and 'Preguntas frecuentes'. The main text on the banner explains that this is a service module for citizens to register requests related to the project and provides instructions on how to use it.

Fuente: Micrositio Proyecto catastro multipropósito DNP (2021).

2.7 Mensajes clave, pautas y observaciones para la implementación de los canales de atención

En la interacción con la ciudadanía es importante resaltar constantemente la identidad del Proyecto, presentándose como catastro multipropósito. Así mismo, es necesario hacer hincapié que la actualización catastral es la primera fase, el insumo fundamental en el proceso para la formalización de predios que adelantarán posteriormente Superintendencia de Notariado y Registro -SNR-, y Agencia Nacional de Tierras -ANT-. Sin la información catastral, no será posible adelantar estos procesos.

Es fundamental resaltar que los canales de atención del Mecanismo de PQRSD no hacen las veces de consultorios jurídicos, en tanto buscan resolver dudas generales sobre la operación y en dado caso asesorar a la ciudadanía para que pueda resolver sus inquietudes con las entidades pertinentes. De esta manera, hay que señalar a las personas los alcances que tendrá la ventanilla de atención y los demás canales de atención. De esta manera se podrá realizar un manejo de expectativas adecuado con la ciudadanía.

En todo momento se utilizará un lenguaje claro que permita un asertivo entendimiento de las temáticas del proyecto, evitando que se creen barreras debido al uso de términos técnicos complejos. Sin embargo, también se tendrán como soporte la normatividad, metodologías y demás documentos que sustenten las respuestas suministradas.

Así mismo, en cada uno de estos medios de comunicación entre la ciudadanía y el proyecto, se señalará que la información personal registrada sólo será utilizada en el marco de la actualización catastral. Además, se buscará capturar la información de enfoque diferencial y de género de la ciudadanía interesada, para así lograr dar cumplimiento a las salvaguardas sociales establecidas en el marco de los créditos del Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo.

3. TIPOLOGÍAS DE PQRSD

En el desarrollo del Proyecto se atenderán diversidad de temáticas en las PQRSD de la ciudadanía y las comunidades. Para facilitar la organización y trazabilidad se estructuraron unas tipologías para que los equipos técnicos las clasifiquen. En la siguiente tabla se relacionan las tipologías:

Tabla 1. Tipologías de PQRSD

<p>1. Operativos catastro: inquietudes asociadas a la operación catastral en los territorios de intervención. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Qué diferencia hay entre avalúo catastral e impuesto predial? ▪ ¿Cómo se pide la revisión del avalúo catastral? ▪ ¿Catastro otorga los permisos de construcción? ▪ ¿Cómo se hace con los terrenos que en Catastro aparecen a nombre de una persona distinta al poseedor? ▪ ¿Una persona que tenga más de un predio, debe actualizar la información catastral de cada uno por separado? ▪ ¿Qué relación hay entre Ordenamiento Social de la Propiedad y la actualización catastral? ▪ ¿Catastro tiene algo que ver con la asignación del estrato socioeconómico? ▪ ¿De qué manera se realiza la actualización catastral en los lugares de difícil acceso por condiciones del terreno o seguridad? ▪ ¿Cuándo van a empezar a visitar casa a casa y cómo nos van a avisar que van a venir, ¿cómo vamos a saber si en nuestros barrios/veredas van a sacar solo fotos o van a venir?
<p>2. Operativos participación: inquietudes asociadas a la participación de las comunidades en operación catastral en los territorios de intervención. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Qué papel desempeña la comunidad en el proceso de actualización? ▪ ¿Cuándo se presentan públicamente los resultados de la actualización catastral? ▪ ¿qué actuación tenemos los comunales en estas acciones? ▪ ¿Cuál es el estado de avance de las solicitudes radicadas ante INCORA, INCODER o ANT?
<p>3. Género: situaciones asociadas a la participación de las mujeres en la gestión catastral; los derechos de las mujeres a la tierra. Como, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Las mujeres podemos tener título de propiedad de la tierra? ▪ ¿las mujeres tenemos derecho a la titulación de la tierra así no estemos casadas? ▪ ¿Cómo pueden participar las mujeres en la operación catastral multipropósito?
<p>4. Restricciones y condicionantes ambientales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Si mi predio está en un Área Protegida del Sistema de Parques Nacionales Naturales me pueden otorgar títulos? ▪ ¿Si tengo un nacimiento en mi predio, me quitan una parte? ▪ ¿La bocatoma del acueducto está en mi predio, me la titulan? ▪ ¿Mi predio se encuentra en una Reserva Forestal Protectora, se puede hacer ordenamiento social de la propiedad?

- ¿Hago uso de una playa y poseo infraestructura para mi vivienda, se puede hacer titulación?
- ¿Si pasa una quebrada por la mitad de mi predio, me lo dividen en dos partes?
- ¿En el POT municipal mi predio está en zona de riesgo, me reubican o me otorgan derechos para estar ahí?
- ¿Si pasa una línea de alta tensión por la mitad de mi predio, me pueden titular el lote?
- ¿Encontré hallazgos arqueológicos en mi predio, me quitan una parte del predio?
- ¿Hay un proyecto de ampliación de la vía y pasa por mi predio, puedo no negociar y mantener mi posesión?

5. Étnicos: temáticas asociadas a la operación catastral en territorios con presencia de grupos étnicos.

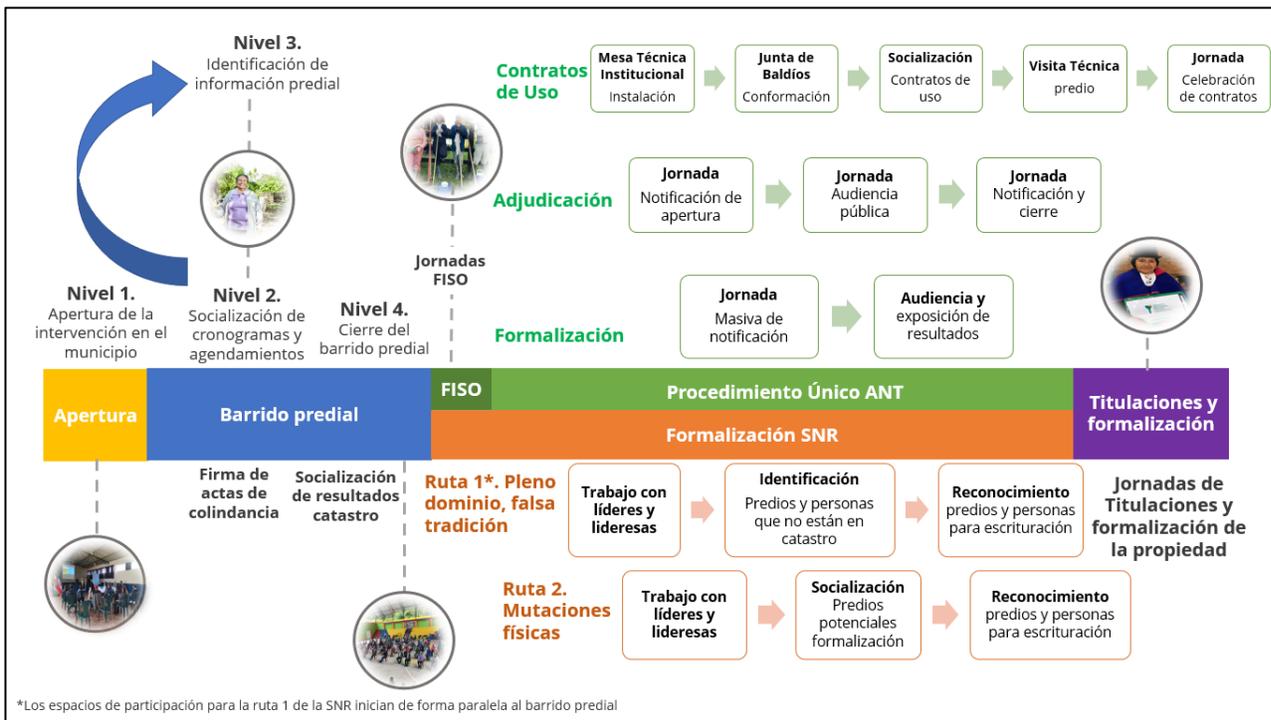
- ¿Cómo participan los grupos étnicos en la operación catastral multipropósito?
- ¿El levantamiento de la información predial tiene alguna incidencia en la constitución o titulación de territorios?
- ¿Cuáles son los requisitos para la constitución de un resguardo?
- ¿Cuáles son los requisitos para la titulación de un Consejo Comunitario?
- ¿Qué se requiere para la compra por parte de ANT de predios para avanzar en los procesos de constitución o titulación colectiva?

Elaborado por: Unidad de gestión y coordinación de créditos de catastro multipropósito DNP y ANT (2020).

4. SOCIALIZACIÓN Y DIFUSIÓN DEL MECANISMO EN LOS TERRITORIOS

La socialización y difusión del Mecanismo de atención de PQRSD se desarrollará en el marco de los diferentes espacios de participación (gráfico 1) y a través de las **estrategias de comunicaciones**. Así las cosas, serán presentados a la ciudadanía y las comunidades el Mecanismos para la atención de PQRSD, así como la gestión para el tratamiento, en sus diferentes momentos (recepción, trámite, monitoreo y cierre).

Gráfico 1. Esquema general de la operación del Proyecto



Elaborado por: Unidad de coordinación de créditos de catastro multipropósito – DNP, (2021).

Los operadores catastrales divulgarán por los medios que, ajustados a las dinámicas de los municipios, resulten más favorables para garantizar una **amplia difusión de los canales y mecanismos de recepción de PQRSD**. Por ejemplo, en los primeros espacios de interlocución se podrán entregar copias en físico de los diferentes canales para la interposición de PQRSD. En el caso de las comunidades étnicas que hablan en lengua materna, la socialización del Mecanismo se debe ajustar con material lingüísticamente pertinente.

En todo caso, para que la población comprenda mejor el Mecanismo, sus alcances y los canales de acceso a éste se sugiere la realización de un ejercicio práctico. A continuación, se brindan algunos elementos para su desarrollo:

Ejercicio práctico: existen diversidad de instrumentos y formas pedagógicas que los equipos técnicos pueden llevar a cabo para que la población se empiece a familiarizar con el Mecanismo de PQRSD. El instrumento pedagógico del *cuento* o *narrativa* resultan favorables para llevarlos a cabo en los niveles de participación e interlocución:

El cuento es una narración de hechos reales o imaginarios que se caracteriza porque desarrolla un evento o un suceso. [...] El cuento, funciona con las reglas de toda forma narrativa, es decir, tiene una introducción o iniciación, un nudo o problema que se desarrolla y un desenlace o final. [...] El cuento, por sí sólo, no sirve más que para distraer, pero, en cambio, es muy útil si una vez concluida la narración se agrega una serie de preguntas soltadas al azar para que los participantes reflexionen y las respondan, y así acercarlos poco a poco al concepto que se quiere transmitir. Y si, además, después del cuento y la reflexión, el facilitador remata con una corta explicación teórica del tema, el cuento se convierte una poderosa ayuda didáctica⁴.

En ese sentido, los equipos técnicos prepararán una narrativa con una o varias situaciones hipotéticas de peticiones, quejas y reclamos que se pueden presentar en la operación catastral en el municipio, de manera que se evidencien los canales de atención, alcances del Mecanismo de PQRSD y tiempos de respuesta. Posterior a su lectura, la moderación promoverá que la ciudadanía y comunidades algunos puntos de reflexión. El moderador hará preguntas como las que se relacionan a continuación o puede generar otras que surjan de las respuestas de los participantes:

- ¿Identificaron alguna petición, queja o reclamo en el cuento leído?
- ¿Alguien podría definir qué se entiende por petición, queja o reclamo en el cuento?
- Según el cuento, ¿Cuáles serían algunos de los canales de recepción de las PQR? ¿Cuáles son los términos de respuesta de los PQR?
- ¿Ustedes creen que toda solicitud de información debe cursar por un Mecanismo de PQR? ¿Por qué sí? ¿Por qué no?

Al finalizar el ejercicio con los participantes el moderador cerrará con una corta síntesis de los temas revisados.

El ejercicio práctico sugerido se puede replicar en cualquiera de los Niveles de participación e interlocución de la operación catastral multipropósito en los municipios.

4.1 Piezas de comunicaciones para la difusión del Mecanismo de PQRSD en el municipio

Para la difusión del Mecanismo de PQRSD en los territorios se desarrollarán piezas de comunicaciones como volantes, cartillas, afiches y banners, junto con estrategias de perifoneo y medios alternativos que sea posible utilizar según la dinámica particular del municipio. Todas las piezas de comunicaciones deben estar en consonancia con los establecido en la *Estrategia de Comunicaciones del Proyecto*. A continuación, se pueden observar algunos ejemplos de posts:

⁴ ACCIÓN SOCIAL (2007). Proyecto Protección de Tierras. “Capacitación comunitaria en la identificación, la caracterización y el tratamiento de conflictos por la tierra y el territorio - Guía para facilitadores”. Disponible en: https://www.restituciondetierras.gov.co/documents/20124/298145/capacitacion_comunitaria.pdf/eb1b2feb-6f25-aa28-d798-d0dc42eeb606?t=1576783487463

Imagen 2. Ejemplos de artes para las piezas de comunicaciones del Mecanismo de PQRSD



Elaborado por: Unidad de coordinación de créditos de catastro multipropósito – DNP, (2021).

Las piezas de divulgación del Mecanismo de PQRSD están sujetas a las pautas de utilización de la imagen institucional de cada gestor catastral.

5. GESTIÓN DE LOS PQRSD DEL PROYECTO

5.1 Recepción y registro de los PQRSD

Para realizar el registro de PQRSD se dispone del formato digital (<https://forms.gle/P6hWhLibqZhanSiU8>) y el formato físico (Anexo 1). Es de notar que siempre se hará registro en el formulario digital (FORMS) para tener un debido seguimiento de las radicaciones, así como un análisis de las principales dudas y requerimientos que expresa la ciudadanía.

Las variables que manejan estos formatos buscan recoger la información básica y de contacto de la persona que acude, datos sobre el enfoque diferencial (grupo étnico y género), así como una clasificación de la temática particular.

1. **FORMS (Digital):** En este formulario se realizará el registro constante de cada una de las interacciones que se realicen en los canales de atención a la ciudadanía dispuestos, sean radicadas en los sistemas de gestión documental de cada entidad ejecutora o no.
2. **Formato físico:** este formato se diligencia en caso de que no se cuente con un celular o internet para realizarlo en el FORMS y también para posteriormente adjuntarlo en los sistemas de gestión documental de cada entidad ejecutora junto con los documentos que entregue el ciudadano/a.

Para realizar el registro, se debe tener en cuenta que existen dos tipos de rutas:

1. Radicación de PQRSD
2. Orientaciones a la ciudadanía

Radicación de PQRSD

La radicación de una PQRSD obedecerá a situaciones particulares, tales como:

- Voluntad de la ciudadanía a que la PQRSD sea registrada en el sistema.
- Si es sobre la operación: posterior a realizar las indagaciones pertinentes y consultar el manual de preguntas frecuentes, cronogramas de la operación y otros aspectos operativos que sean imposibles de resolver en el momento.
- Si se requiere radicar un trámite catastral, titulación o formalización de la propiedad y la persona manifiesta que no puede esperar a que termine la implementación del Proyecto.
- Si se requiere conocer sobre un trámite de las entidades ejecutoras que está en proceso
- Si es una queja o denuncia (aplica para todos los casos, en cualquier caso)

La radicación de PQRSD se realizará por medio de la siguiente ruta, posterior a realizar el abordaje de manera verbal:

- **Paso 1:** Ingresar a la sección de PQRSD del micrositio del Proyecto:
<https://catastromultiproposito.dnp.gov.co/servicio-al-ciudadano/Paginas/pqrsd.aspx>
- **Paso 2:** Realizar registro en formulario y siempre radicar con opción de catastro en micrositio
- **Paso 3:** Seleccionar opción Enviar. El micrositio redireccionará a la página de los sistemas de gestión documental de cada entidad ejecutora, según corresponda
- **Paso 4:** Seguir ruta definida para cada entidad, según corresponda
- **Paso 5:** Tras realizar la radicación, hacer diligenciamiento del formulario FORMS incluyendo el número de radicado.

En dado caso que se no haya conectividad o se capturen PQRSD en campo, se diligenciará el formato en físico para posteriormente realizar el registro de PQRSD según la ruta especificada anteriormente.

Orientaciones a la ciudadanía

Todo acercamiento de la ciudadanía a alguno de los canales de atención deberá comenzar mediante un abordaje verbal (excepto los buzones y medios electrónicos). Así, si las personas llegan con inquietudes sobre la operación, los tiempos de visitas, conocimiento general del proyecto, entre otros, se deberá utilizar el manual de Preguntas Frecuentes y dar la respuesta de manera verbal.

Estas atenciones y resolución de Preguntas y Sugerencias deberán ser registradas en el Formato FORMS que se encuentra en el siguiente link: <https://forms.gle/P6hWhLibqZhqnSiU8>

De esta manera, los pasos a seguir para la respuesta verbal son:

- **Paso 1:** resolución de la inquietud (que puede involucrar consulta a Preguntas Frecuentes, a personal de la operación, llamadas telefónicas a personas que puedan tener una respuesta indicada, entre otros)
- **Paso 2:** registrar el FORMS

No obstante, no todas las PQRSD pueden o deben ser resueltas verbalmente, por lo que existe la categoría de aquellas que requieren radicación, las cuales se describieron anteriormente.

5.2 Términos de respuesta

El término de respuesta de los PQRSD del Proyecto es de 10 días hábiles.

6. QUEJAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN O VIOLENCIA Y ACOSO SEXUAL

6.1 ¿Qué es una denuncia?

Es la puesta en conocimiento de una conducta presuntamente irregular realizada por funcionarios o colaboradores en ejecución del proyecto. Se puede interponer una denuncia en los siguientes casos:

6.1.1 Actos de corrupción

Es el abuso de posiciones de poder o de confianza para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones [...] (*Transparencia por Colombia*).

- **Extorsión:** Obligar a una persona, a través de la utilización de violencia o intimidación, a realizar u omitir un acto jurídico o negocio jurídico con ánimo de lucro y con la intención de producir un perjuicio de carácter patrimonial o bien del sujeto pasivo y bien normalizado.
- **Actos de corrupción política:** Violación, activa o pasiva, de un deber posicional o del incumplimiento de una función de carácter político, con el objeto de obtener un beneficio extra posicional, cualquiera que sea su naturaleza.
- **Tráfico de influencias:** Utilizar la influencia personal en ámbitos de gobierno o incluso empresariales, con el fin de obtener favores o tratamiento preferencial.
- **Soborno (coima o mordida):** Sobornar (comprar, untar) a una autoridad o servidor público mediante el ofrecimiento de una dádiva (regalo, presente, etc.) a cambio de realizar y omitir un acto inherente a su cargo.

6.1.2 Violencia o acoso sexual

Cuando producto de la implementación de la política de catastro multipropósito en los municipios algún/a funcionario/a, colaborador/a o personal vinculado con el IGAC, la ANT, la SNR, el DNP, los operadores catastrales o las alcaldías actúa conforme a alguna de las siguientes manifestaciones de violencia:

- **Acoso sexual:** El acoso sexual se presenta cuando una persona acosa, persigue, hostiga o asedia física o verbalmente a otra persona con fines sexuales, no consentidos, en beneficio suyo o de un tercero y valiéndose de su superioridad. Esa superioridad está basada en su autoridad o poder, edad, sexo, posición laboral, social, familiar o económica. Por este delito se puede incurrir en prisión de uno (1) a tres (3) años (Ley 1257 de 2008, Artículo 29).
- **Violencia contra la mujer:** Cualquier acción u omisión que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial por su condición de mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, bien sea que se presente en el ámbito público o en el privado. (Ley 1257 de 2008, Artículo 2)

¿Cómo se manifiestan las violencias contra las mujeres?

Las violencias contra las mujeres son un delito que se manifiestan de múltiples formas, física, psicológica, sexual y económica. (Ley 1257 de 2008, Artículo 2 y 3)

- **Violencia física:** Acto que intenta provocar o provoca dolor o daño físico. Incluye golpear, quemar, patear, dar puñetazos, morder, desfigurar, usar objetos o armas, arrancar el cabello. En su forma más extrema, la violencia física lleva al feminicidio o asesinato de una mujer por razón de género.
- **Violencia verbal:** El abuso verbal puede abarcar menosprecio en privado o en presencia de otras personas, ridiculización, uso de malas palabras que sean especialmente incómodas para la interlocutora, amenazas de ejercer otras formas de violencia contra la víctima o contra alguien o algo de su aprecio. Otras veces el abuso verbal está relacionado con las raíces de la víctima, insultos o amenazas a causa de su religión, cultura, idioma, orientación sexual (supuesta) o tradiciones.
- **Violencia sexual:** La violencia sexual incluye muchas acciones que hieren a cada víctima de manera similar en lo público como en lo privado. Algunos ejemplos son la violación (violencia sexual que incluye alguna forma de penetración en el cuerpo de la víctima), violación en el matrimonio e intento de violación. Otros tipos de actividad

sexual forzada: ser forzada a mirar a otra persona masturbarse o a masturbarse delante de otras personas, ser forzada a tener sexo sin protección, acoso sexual y, en el caso de las mujeres, abuso en relación a la reproducción (embarazo forzado, aborto forzado, esterilización forzada).

- **Violencia psicológica:** La violencia psicológica puede incluir conductas amenazantes que no necesariamente implican violencia física ni abuso verbal. (Acciones que se refieran a actos de violencia anteriores, o ignorar y descuidar intencionalmente a la otra persona. Cuando se la mantiene en aislamiento o confinamiento, cuando se retiene información, o se la mantiene en la ignorancia).
- **Violencia socioeconómica:** La violencia socioeconómica es causa y a la vez efecto de las relaciones de poder entre hombres y mujeres. Algunas de las formas más típicas incluyen quitarle a la víctima sus ganancias, no permitirle tener un ingreso separado (condición de "ama de casa" forzada, trabajo no remunerado en el negocio familiar), o ejercer violencia física que la incapacita para el trabajo. En la esfera pública puede incluir negarle acceso a la educación o trabajo (igualmente) remunerado (principalmente a las mujeres), negarles acceso a los servicios, excluirla de ciertos trabajos, negarle empleo o el ejercicio de sus derechos civiles, sociales o políticos.

6.1.3 Inspección, Vigilancia y Control -IVC- de la SNR

La Superintendencia de Notariado y Registro SNR - recibe las siguientes modalidades de denuncias contra los gestores catastrales, los operadores catastrales y municipios.

- Denuncias de corrupción por posibles cobros para agilizar trámites.
- Denuncias de corrupción por documentos suscritos por funcionarios y que no obedecen a la realidad historia y física del predio.
- Quejas contra funcionarios que laboran en estas entidades por mala atención o demoras en trámites.
- Quejas contra funcionarios que no atienden decisiones de otras entidades.

Las mismas podrán ser registradas a través de la página web del Proyecto, la cual le redireccionará a la página de atención a la ciudadanía de la SNR.

6.2 ¿A quién puede denunciar la ciudadanía?

La ciudadanía puede presentar una denuncia relacionada con posibles actos de corrupción, Violencia o acoso sexual, presuntamente cometidos por:

- Operadores Catastrales en cumplimiento de las funciones o actividades en el marco del Proyecto de Catastro Multipropósito.
- Gestores Catastrales en cumplimiento de las funciones o actividades en el marco del Proyecto de Catastro Multipropósito.
- Servicios públicos de las Entidades Ejecutoras, y entidades participantes del Proyecto en cumplimiento de las funciones o actividades en el marco del Proyecto de Catastro Multipropósito.

Si la denuncia es relacionada con servidores públicos no vinculados a este Proyecto, se deberá orientar a la ciudadanía para presentarla directamente ante la entidad a la que se encuentre vinculado el servidor.

6.3 ¿Cómo se presenta una denuncia?

Se debe indicar a la ciudadanía que escriba de manera clara, detallada y precisa los hechos de los cuales tiene conocimiento. Realizar las siguientes observaciones:

- Describa cómo ocurrieron los hechos, dónde y cuándo.
- Señale quién o quiénes lo hicieron, si es de su conocimiento.
- Informe si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad, indicando el nombre de la organización o entidad.

- Adjunte las evidencias que sustentan su relato.
- Suministre su nombre y dirección de residencia, teléfono y correo electrónico de modo que se pueda informarle curso de su denuncia.
- Si desea mantener el anonimato, asegúrese de que la información sea creíble y acompáñela de evidencias para orientar la investigación.

6.4 ¿Quién atiende las denuncia en el marco del Proyecto?

La denuncia será atendida de acuerdo con la temática, trámite o entidad a la cual está vinculada el/la funcionario/a o colaborador/a o implicado/a. La entidad competente realizará la investigación correspondiente en coordinación con el grupo o la oficina de control disciplinario interno con el fin de iniciar las investigaciones:

- **Agencia Nacional de Tierras -ANT-:** si la denuncia es relacionada con *formalización y acceso a la tierra rural o con funcionarios, colaboradores u operadores catastrales de la ANT.*
- **Instituto Geográfico Agustín Codazzi -IGAC-:** si la denuncia es relacionada con *construcciones, avalúos o linderos de su predio urbano o rural o con funcionarios, colaboradores u operadores catastrales del IGAC.*
- **Superintendencia de Notariado y Registro -SNR-:** si la denuncia es relacionada con *escrituras públicas, folios de matrícula, sucesiones, desenglobes o certificados de tradición y libertad, la implementación de los procedimientos de actualización, rectificación, corrección y/o aclaración e inclusión de linderos y áreas en los folios de matrícula inmobiliaria o con funcionarios y colaboradores u operadores de la SNR.*
- **Departamento Nacional de Planeación -DNP-:** si la denuncia es relacionada con la *política de catastro multipropósito o con funcionarios, colaboradores u operadores catastrales del DNP o de las Alcaldías en donde se está implementando el catastro multipropósito.*

6.5 ¿En dónde se pueden presentar las denuncias de Catastro Multipropósito?

La denuncia se puede realizar en alguna de estas tres formas:

1. En la Página Web del Proyecto de Catastro Multipropósito <https://catastromultiproposito.dnp.gov.co/servicio-al-ciudadano/Paginas/pqrsd.aspx>
2. En la Ventanillas Únicas de Atención de PQRSD del municipio, radicándola por escrito.
3. A través de la línea dispuesta por el operador

7. CONSIDERACIONES ESPECIALES PARA LA ATENCIÓN DE PQRSD

7.1 Enfoque de género

En el marco de las actividades para la puesta en marcha del Mecanismo en los territorios se implementarán acciones para garantizar el acceso de los canales de PQRSD a las mujeres, así como su adecuada gestión:

- **Socialización:** en los diferentes niveles de participación e interlocución comunitaria, así como a través de estrategias de comunicación se socializará el Mecanismo, en ese sentido, durante esta actividad se recalcará que las mujeres en el ejercicio de sus derechos pueden hacer uso del Mecanismo cuando requieran información o presenten alguna inconformidad con el proyecto o con el trabajo del operador catastral.
- **Recepción de PQRSD:** si se trata de un predio, vereda, unidad de intervención o territorio colectivo de comunidades étnicas apartado de las cabeceras municipales o de ciudades intermedias donde se encuentren oficinas de las entidades ejecutoras o, en los cuales la población no cuente con la posibilidad de acceder a los canales de atención provistos, los equipos técnicos del operador catastral garantizaran la recepción del PQRSD por los medios más idóneos que permitan una adecuada trazabilidad y efectiva respuesta a la ciudadanía comunidades. Para ello, la modalidad de Punto de atención en territorio, en los lugares y horarios, definidos entre los operadores y las comunidades, donde podrán presentar de manera verbal /escrita, los PQRS, será una opción.

Al respecto, se dará atención preferencial a mujeres adultas mayores, mujeres embarazadas y mujeres con niños y niñas de brazos.

- **Tratamiento preferencial de PQRSD cuando se trate de casos de violencia o acoso sexual:** Si se identifica que a raíz de la intervención del Proyecto se desencadenan situaciones de violencia de género, se debe dar prioridad a la gestión de la PQRSD e informar de manera inmediata al enlace de género del operador y poner en conocimiento el caso ante el gestor catastral (IGAC o ANT según el municipio).

De acuerdo a la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer -CPEM-, si una mujer es víctima de violencia es una obligación de las instituciones activar la ruta de atención integral para garantizar la protección, recuperación y restitución de los derechos vulnerados.

Hay tres sectores del estado que integran la ruta:

- Justicia: Fiscalía General de la Nación, Policía Judicial, Policía Nacional, jueces de Familia, Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses y Comisarías de Familia.
- Salud: Las EPS e IPS, Secretarías de Salud de todos los municipios y departamentos.
- Ministerio Público: Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y Personerías Municipales.

Las mujeres víctimas de violencia pueden dirigirse a alguna de estas entidades para recibir atención en salud, denunciar, y acceder a medidas de protección y justicia. Es importante mencionar que las mujeres víctimas tienen derecho a recibir orientación, asesoría jurídica y asistencia legal por parte de un abogado o abogada gratuitamente y de forma inmediata para acompañar el proceso, a través de la Defensoría del Pueblo. Además, si existe alguna duda frente al proceso existe la línea de orientación gratuita #155.

7.2 Grupos étnicos

El enfoque diferencial étnico es el reconocimiento a la diversidad cultural y los derechos fundamentales de los pueblos y comunidades étnicas que son considerados como sujetos de especial protección constitucional. La aplicación de este enfoque se debe desarrollar en dos ejes: (i) Implementación de acciones que promuevan el desarrollo integral y posibiliten la igualdad material y el pleno ejercicio de los derechos de las diferentes poblaciones étnicas, aspecto que incluye una fuerte flexibilización de las políticas públicas formuladas por la población mayoritaria y; (ii) la participación real y efectiva de los grupos étnicos en la formulación e implementación de políticas desde su cosmovisión.

En Colombia la diversidad étnica hace referencia al reconocimiento y existencia de tres grupos, a saber: pueblos indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras- NARP- y el pueblo Rrom. A su vez, la pertenencia a un grupo étnico se basa en un proceso de autodeterminación.

Tabla 2. Población de grupos étnicos en Colombia

GRUPO ÉTNICO	PUEBLOS INDÍGENAS	NARP	PUEBLO RROM
AUTORRECONOCIMIENTO	1,905,617	4,671,160	2,649
% CON RELACIÓN A LA POBLACIÓN TOTAL	3,81%	9,34 %	0,005%

Fuente: Elaborado por la Unidad de Gestión y Coordinación de Créditos de Catastro Multipropósito, DNP (2020), a partir de, Censo Nacional de Población y Vivienda; Encuesta de Calidad de Vida -ECV- DANE (2018).

Diversidad lingüística y atención de PQRSD

En Colombia existen aproximadamente 68 lenguas nativas⁵. Entre ellas, se encuentran 65 lenguas indígenas, dos lenguas criollas habladas por afrodescendientes: el creole de base léxica inglesa hablado en San Andrés, Providencia y Santa Catalina y el Ri Palengue de base léxica española, hablada en San Basilio de Palenque, Cartagena y Barranquilla, donde residen palenqueros. De igual manera, en Colombia, también se encuentra, la lengua Rromaní hablada por el pueblo Rrom.

Por lo anterior, desde la etapa preoperativa el Gestor y operador catastral identificará si los pueblos y comunidades étnicas del municipio hablan y escriben en lengua materna. En este escenario, el Mecanismo será traducido a la lengua correspondiente. Lo anterior, teniendo en cuenta el **artículo 10 de la Constitución Política de Colombia** donde se expresa “*El castellano es el idioma oficial de Colombia. Las lenguas y dialectos de los grupos étnicos son también oficiales en sus territorios. La enseñanza que se imparta en las comunidades con tradiciones lingüísticas propias será bilingüe*”, así como lo establecido en la precitada **Ley 1381 de 2010**, por la cual se reconocen, fomentan, protegen, usan, preservan y fortalecen las lenguas de los grupos étnicos del país.

Respuesta a PQRSD de pueblos y comunidades étnicas

Para la respuesta a los PQRSD de pueblos y comunidades étnicas se privilegiará uso de lenguaje incluyente, sencillo, claro y pertinente; se evitará el uso de lenguaje cargado de tecnicismos. Igualmente, de ser necesario los equipos de atención a la ciudadanía de las entidades ejecutoras se apoyarán con intérpretes o traductores para dar respuesta a PQRSD que se reciban en lenguas nativas.

8. SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL MECANISMO DE PQRSD

8.1 Reportes PQRSD

Semanalmente el operador y los equipos técnicos de las entidades generarán un reporte de las PQRSD recibidas por cualquiera de los canales de atención, en donde se especificarán los tiempos de respuestas, solicitudes pendientes de respuesta. Así mismo, también registrará aquellas consultas resueltas verbalmente o por medio escrito vía WhatsApp que no fueron elevadas a PQRSD. En el Anexo 3 se encuentran las directrices para el reporte.

Link para reporte:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=IA4mBEwjn0yp3XkoaxtwrMwvsGhZ0LJGlx3TuoeE00hUM0dLNE1YRVILSUdXVvkZFU0taTzq4M0pJTC4u>

8.2 Informe mensual de salvaguardas sociales

Los operadores catastrales o equipos técnicos de las entidades ejecutoras del Proyecto presentarán cada mes un Informe de Implementación de las Salvaguardas que dé cuenta de la efectiva ejecución del Mecanismo de PQRSD en las operaciones en los municipios. (el Formato del informe se encuentra en los anexos del *Lineamiento de Participación Ciudadana* del Proyecto)

GLOSARIO

Barrido predial masivo: es el conjunto de estrategias, actividades y acciones orientadas a conseguir la identificación de las características físicas, jurídicas y económicas de los predios sobre un territorio determinado. El barrido predial masivo comprende diferentes maneras de intervención en el territorio, incluyendo, entre otros, métodos directos e indirectos de captura de información, esquemas colaborativos, uso de registros administrativos, modelos geoestadísticos y econométricos y demás procedimientos técnicos, herramientas tecnológicas e instrumentos de participación comunitaria con enfoque territorial, como el uso otras fuentes de información territorio que permitan obtener datos para establecer la línea base de información catastral

⁵ Ministerio de Cultura. *Lenguas Nativas y Criollas de Colombia*. Disponible en: <https://mincultura.gov.co/areas/poblaciones/APP-de-lenguas-nativas/Paginas/default.aspx>

multipropósito en un municipio, igual que para su mantenimiento y actualización permanente. productos derivados de actividades de barrido predial masivo deberán cumplir con las especificaciones técnicas definidas por la autoridad reguladora.

Catastro multipropósito: es aquel en el que la información que se genere a partir de su implementación, debe servir como un insumo fundamental en la formulación e implementación de diversas políticas públicas, contribuyendo a brindar una mayor seguridad jurídica, la eficiencia del mercado inmobiliario, el desarrollo y el ordenamiento territorial, integrada con el registro público de la propiedad inmueble, digital e interoperable con otros sistemas de información del territorio, y que provea instrumentos para una mejor asignación de los recursos públicos y el fortalecimiento fiscal de los territorios.

Comunicación: Trasmisión de información mediante un código común al emisor y receptor. Papel escrito que comunica algo oficialmente. Trato correspondiente entre dos o más personas Ejemplos de Comunicaciones: Solitudes verbales hechos en el desarrollo de una reunión; Solicitudes vía email; Solicitudes escritas y entregadas en campo. Información entregada a terceros o a socios. Comunicaciones entregadas y dadas a conocer por medio de los medios de comunicación.

Denuncia: dar parte a alguna autoridad de que está ocurriendo algo incorrecto, inmoral y/o ilegal.

Derecho de petición: facultad que tienen todas las personas, naturales o jurídicas, para presentar solicitudes respetuosas ante autoridades o ciertos particulares, y obtener de ellos una pronta respuesta sobre lo requerido, siguiendo los lineamientos establecidos en el artículo 23 de la Constitución Política y la Ley 1577 de 2015. Debe tenerse presente que, de acuerdo con lo enunciado en esta última ley, toda actuación que inicie cualquier persona natural o jurídica ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición.

Gestores catastrales: son las entidades públicas del orden nacional o territorial, así como esquemas asociativos de entidades territoriales que hayan sido habilitadas por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC) según la reglamentación dispuesta para tal efecto, así como el IGAC por excepción. De igual manera, se consideran gestores catastrales, los catastros descentralizados y delegados titulares de la gestión catastral. Así mismo, es gestor catastral la Agencia Nacional de Tierras en los términos del artículo 80 de la Ley 1955 de 2019. Los gestores catastrales, independientemente de su jurisdicción, podrán prestar el servicio público catastral en cualquier parte del territorio nacional.

Operadores catastrales: son las personas jurídicas, de derecho público o privado que, mediante contrato suscrito con uno o varios gestores, desarrollan labores operativas que sirven de insumo para adelantar los procesos de formación, actualización y conservación catastral, así como los procedimientos del enfoque catastral multipropósito que sean adoptados, conforme a la regulación que para el efecto expida el Gobierno Nacional. Los requisitos de idoneidad y las condiciones de contratación de los operadores catastrales serán los señalados por las normas que regulen la materia.

Ordenamiento social de la propiedad rural: el conjunto de instituciones, normas y procedimientos encaminados a la administración de tierras de la Nación y del Estado, a la distribución equitativa de la tierra rural, su uso y aprovechamiento; a través del reconocimiento físico, jurídico, administrativo, económico y fiscal del alcance del derecho de propiedad y de otras formas de acceso a la tierra; con el objeto de lograr el uso eficiente del suelo, la cohesión social y territorial; y el desarrollo socioeconómico convergente del territorio, a fin de mejorar la calidad de vida de la población rural.

Predio: en el ámbito de la gestión catastral, es el inmueble no separado por otro predio, con o sin construcciones y/o edificaciones y vinculado con personas naturales o jurídicas mediante una relación de tenencia justificada con título de propiedad debidamente registrado.

Pregunta/inquietud: Interrogativo que se emite con la intención de conocer algo u obtener alguna información.

Preocupación: Es aquella intranquilidad o miedo que algo le despierta a una persona.

Queja: Manifestación de molestia o insatisfacción, respecto a la conducta funcionario público o de los particulares que cumplan una función pública.

Reclamación: incidente concreto y el posible daño, impacto o insatisfacción como resultado de acciones de la empresa, incluidos sus contratistas, relacionadas con la operación en la implementación del catastro multipropósito, ya sean reales o percibidas por parte de la población. Ejemplo de reclamos: Trato discriminatorio a la población. Relacionarse con comunidades étnicas sin tener en cuenta su diversidad cultural. Reclamación por daño a propiedad cometidos por empleados de la unidad

ejecutora o empresas contratistas No pago oportuno de los compromisos adquiridos con los proveedores. No cumplimiento de compromisos verbales asumidos en reuniones o asambleas

Salvaguardas: Las salvaguardas son las políticas sociales y ambientales diseñadas para garantizar que las personas y el ambiente no se vean perjudicadas a consecuencia de los proyectos de desarrollo.

Sugerencia: manifestación de una idea o propuesta para mejorar el proyecto o el servicio.

ANEXOS

Anexo 1. Formulario único de recepción de PQRSD

Anexo 2. Documento de apoyo para personal de ventanilla

Anexo 3. Instructivo de Reporte FORMS para las entidades ejecutoras del Proyecto

Disponibles en:

https://planeacionnacional.sharepoint.com/:f/s/PCCM_UnidadGestionDNP/EkQAt-9qWp5KiXEI4SaKBNMB0k3XE_1W5xQbYLTmtoRSiw?e=SEYJxX

Cuadro de control

Fecha	Versión	Descripción	Entidad
6/05/2020	0.5	Propuesta inicial del documento con Mecanismo para atención de PQRSD del Proyecto	DNP
13/05/2020	0.5	Insumos IGAC	IGAC
20/05/2020	0.5	Insumos SNR y ANT	SNR, ANT
21/05/2020	1.0	Consolidación insumos EE	DNP
22/05/2020	1.0	Ajustes IGAC	IGAC
17/06/2020	1.0	Revisión por las EE documento consolidado con comentarios de las entidades.	DNP
23/06/2020	1.0	Revisión, comentarios y aprobación por la SNR, ANT e IGAC	SNR, ANT, IGAC
16/11/2020	1.0	Inclusión enfoque Salvaguardas	DNP
31/07/2021	2.0	Actualización del Mecanismo de PQRSD, incorporación del Protocolo de atención elaborado por IGAC.	DNP
27/09/2021	2.0	Incorporación de acápite sobre denuncias por actos de corrupción y violencia o acoso sexual.	DNP
08/10/2021	2.0	Ajuste de observaciones y sugerencias de BM y BID	DNP