

 Agencia Nacional de Tierras <small>JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</small>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

INFORMACIÓN GENERAL

Tipo de Informe	Preliminar <input type="checkbox"/> Final <input checked="" type="checkbox"/> Fecha de la Auditoría: 25/07/2018 al 17/08/2018
Nombre de la Auditoría	Auditoría al Proceso de Gestión del Modelo de Atención (Recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones).
Objetivo	Verificar la gestión de las Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias en la Agencia Nacional de Tierras, a través de la evaluación del cumplimiento de lineamientos internos y externos aplicables a esta actividad, que contribuyan al mejoramiento continuo del Proceso de Gestión del Modelo de Atención.
Alcance	* Revisión por muestreo, de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias allegadas a la Agencia Nacional de Tierras entre 01 de enero al 30 de junio de 2018, a través de los diferentes canales establecidos por la entidad (clasificación de PQRS, oportunidad y calidad de la respuesta, trazabilidad en el sistema de información, entre otras). * Revisión del Esquema de servicio al ciudadano.
Dependencia/Proceso Auditado	Secretaría General / Proceso de Gestión del Modelo de Atención
Responsable de la dependencia/proceso auditado	Secretaría General
Equipo Auditor	Ana Marlenne Huertas López, Auditor Líder Sandra Milena Bejarano, Auditor Guillermo Enrique Arango Pava, Auditor
Criterios de Auditoría	Circular Externa No. 001 de 2011. Consejo Asesor del Gobierno en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial. Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de derechos de petición. Ley 1437 de 2011. Título I, Capítulo II. Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. Ley 1474 de 2011, Artículo 76. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y acceso a la información pública. Artículo 11. Decreto 2573 de 2014. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones. Título II. Componente, instrumentos y responsables. Artículo 6. Instrumentos. Manual de Gobierno en línea. 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. NTC-ISO 9001:2015. Documentación para la operatividad del proceso (caracterización, procedimientos, mapa de riesgos, plan de mejoramiento, indicadores, entre otros).

 Agencia Nacional de Tierras <small>JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</small>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSION	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

1. METODOLOGÍA Y/O ACTIVIDADES DESARROLLADAS

El presente informe corresponde a la verificación realizada a las peticiones recibidas y gestionadas por la Agencia Nacional de Tierras – ANT, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2018; con el fin de evaluar el cumplimiento de los lineamientos internos y externos aplicables a esta actividad, a fin que se tomen las medidas pertinentes por parte de los responsables del proceso y las partes que intervienen en el proceso, que contribuyan al mejoramiento continuo del servicio al ciudadano.

Se realizó muestreo selectivo de peticiones para constatar su clasificación, la oportunidad, calidad en las respuestas dadas (Soporte de envío, Clasificación por Tablas de Retención Documental-TRD, Eficacia, Oportunidad, Efectividad y Número de reasignaciones). Frente a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 para la gestión de las peticiones, se analizó la oportunidad, eficacia y efectividad de la respuesta dada, de acuerdo con los términos establecidos para las distintas modalidades de peticiones, los lineamientos determinados por el proceso para el trámite interno de las peticiones y la trazabilidad de la gestión en el sistema de información “Orfeo”.

Mediante correo electrónico del 10 de julio, el equipo auditor recibió por parte de la Secretaría General, la base de datos de las peticiones allegadas entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2018, a la Agencia Nacional de Tierras – ANT, con un mínimo de variables, tales como: tipología del requerimiento, número de radicado de entrada, fecha de radicación, ciudad origen, tiempo asignado de respuesta, nombre del solicitante, asunto, dependencia remitida, número de radicado de respuesta, fecha de respuesta y dependencia que contestó. La información fue proporcionada en una base de datos, procedente del sistema “Orfeo”, siendo esta la herramienta utilizada para gestionar las peticiones, en el primer semestre de 2018

Para el logro del objetivo propuesto de la auditoría, se realizaron actividades tales como:

- Muestreo selectivo de peticiones para constatar su clasificación, la oportunidad, calidad y efectividad en las respuestas dadas (Soporte de envío, Clasificación por Tablas de Retención Documental-TRD, Eficacia, Oportunidad, Efectividad y Número de reasignaciones). Frente a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 para la gestión de las peticiones, se analizó la oportunidad, eficacia y efectividad de la respuesta dada, de acuerdo con los términos establecidos para las distintas modalidades de peticiones, los lineamientos determinados por el proceso para el trámite interno de las peticiones y la trazabilidad de la gestión en el sistema de información “Orfeo”.

- Entrevistas a los funcionarios que hacen parte del proceso de gestión del modelo de atención, para que, de acuerdo con los temas de su competencia, aportaran información adicional o aclararan inquietudes del equipo auditor, según fuere el caso.

- Visitas al centro de servicio al ciudadano ubicado en el primer piso de la sede de la Agencia Nacional de Tierras en Bogotá D.C. sede CAN, centro contacto Pontevedra, servicio al ciudadano en Chapinero, llamadas telefónicas y canal virtual, para verificar la atención por diferentes canales.

 Agencia Nacional de Tierras <small>JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</small>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSION	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

En las actividades relacionadas anteriormente, se realizó la verificación del cumplimiento de los criterios de auditoría establecidos, frente a los soportes, información y evidencias suministradas, lo que arroja como resultado, los hallazgos descritos en este informe.

Tabla No. 1 Registros totales en Orfeo

Sistema de Información	Periodo	No. Total de Registros	Registros considerados para el cálculo de la muestra
Orfeo-	Del 01/01/2018 al 30/06/2018	31.070	200
Total Registros		31.070	200

Fuente: Oficina de Control Interno con información suministrada por la Secretaría General

Para el periodo evaluado, se identificó un total de 31.070 registros, tipificados por el proceso como peticiones. Sin embargo, al revisar la información de las dos bases de datos, para la definición de la población y la muestra a analizar, el equipo auditor, seleccionó aquellos registros en que el tipo documental asignado en el sistema Orfeo, respondían a las modalidades de petición establecidos en la Ley 1755 de 2015, a saber:

TIPO DE DOCUMENTO	No. REGISTROS
Petición	20094
Peticiones entre autoridades	5483
Solicitud de documentos (copias)	1753
Traslado por competencia	1520
Respuesta a derecho de petición	789
Consulta	366
Invitaciones	340
Respuestas a derechos de petición remitidos por externos	294
Felicitación	84
Aclaración	65
Queja	63
Constancia de entrega respuesta	52

ETC

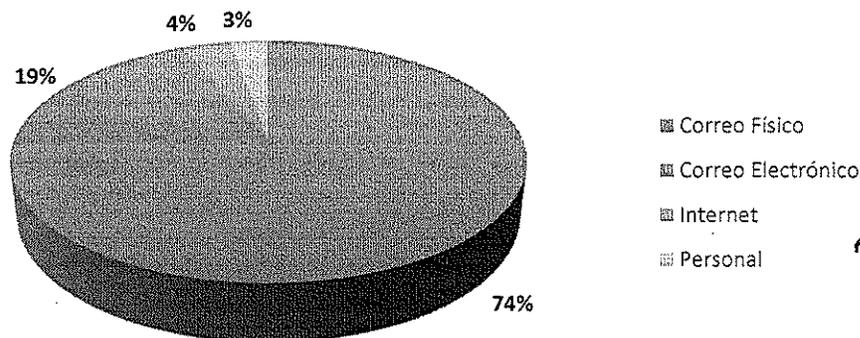
 Agencia Nacional de Tierras <small>JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</small>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

TIPO DE DOCUMENTO	No. REGISTROS
Recurso	38
Sugerencia	36
Denuncia	31
Petición Congreso de la República	28
Constancia de publicación en cartelera / Edicto	12
Reclamo	12
Respuesta	6
Suspensión	4
TOTAL GENERAL	31070

Fuente: Elaboración Propia con insumo sistema información

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de 2018, la Agencia Nacional de tierras recibió un total de 31.070 comunicaciones a través de los diversos mecanismos de atención para el canal escrito, que se encuentran a disposición de la comunidad (canal telefónico de atención al usuario, correo electrónico, pagina web, correo físico y atención personalizada), tipificados por el proceso como PQRS, como se aprecia en la siguiente gráfica:

DISTRIBUCION PORCENTUAL DE REGISTROS DE ACUERDO AL MEDIO DE RECEPCION



Fuente: Elaboración Propia

 <p>Agencia Nacional de Tierras JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</p>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

De los 31.070 registros, se tomó una muestra selectiva de 200 registros, con un nivel de confianza del 95% y margen de error del 6,9%, bajo una distribución normal, aplicando la siguiente fórmula para población finita:

$$n = \frac{\frac{z^2}{\varepsilon^2} PQ}{1 + \frac{z^2 PQ}{\varepsilon^2 N}}$$

En donde:

n: tamaño de la muestra total (no. de Peticiones allegadas en el primer semestre de 2018).

z: percentil de la distribución de probabilidades normal, asociado con el nivel de confianza.

P(Q): es la probabilidad del evento. Dado que predeterminadamente se desconoce la proporción, y no se cuenta con información de auditorías anteriores, se asumen en el diseño, valores de P=Q=0,5, con la finalidad de maximizar el producto y el tamaño de la muestra.

ε: error máximo admisible en la estimación de la proporción.

N: tamaño del universo (no. de Peticiones allegadas en el primer semestre de 2018).

Se realizó la verificación de 200 registros en el sistema "Orfeo", en consideración a que es este sistema el que actualmente está utilizando la ANT para la gestión de las Peticiones allegadas a la entidad; evaluándose las siguientes variables: clasificación documental, eficacia, oportunidad y calidad en la respuesta y trazabilidad de la información en el Sistema Orfeo. El detalle de la verificación de las Peticiones mencionadas se encuentra registrado en el **Anexo 1 "Gestión de Peticiones"**. El muestreo selectivo implicó la selección de Peticiones de los diferentes meses y de las principales tipologías. Es de tener en cuenta, que, dado el volumen de Peticiones registrados en el primer semestre del año, el ejercicio es una inferencia sobre la población objeto de estudio, y corresponde a los responsables del proceso realizar la ampliación de la información presentada, a fin de tomar acciones contundentes para el mejoramiento continuo del proceso.

En cuanto al modelo de atención al ciudadano, fueron objeto de análisis los documentos establecidos por el proceso para su ejecución, los servicios brindados a través de medios electrónicos, la información mínima a publicar, todo esto, de acuerdo con la normatividad vigente y se realizaron visitas sorpresa a las instalaciones de Servicio al ciudadano, llamadas telefónicas y canal virtual, con el objeto de verificar la efectividad de los canales de atención.

ANÁLISIS GENERAL DE LAS PETICIONES

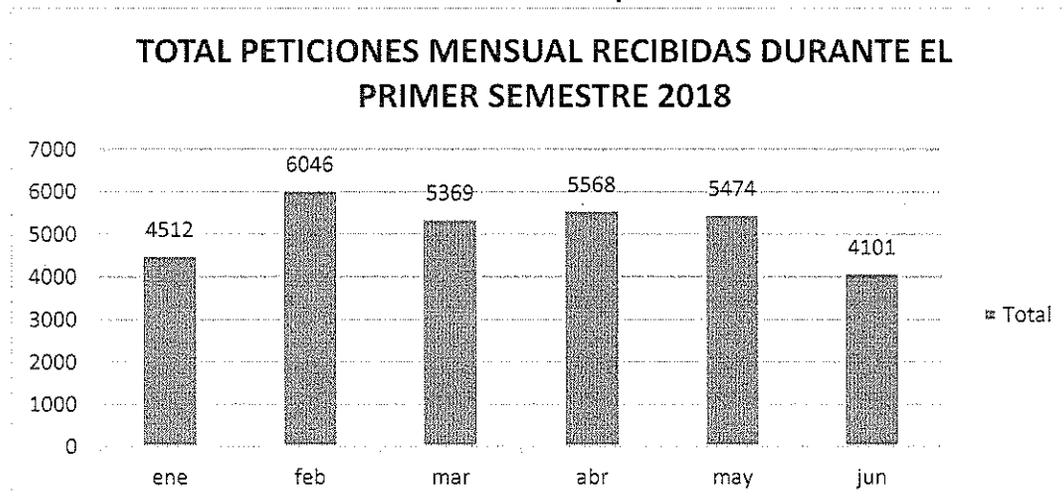
A continuación, se presenta el comportamiento de las peticiones formuladas en el primer semestre de 2018 a la Agencia Nacional de Tierras – ANT, teniendo en cuenta los 31.070 registros, provenientes del sistema de gestión Orfeo, realizando el análisis por mes, por modalidad, por dependencia responsable, por tipo documental y canal de servicio.

En la siguiente gráfica se aprecia el número de peticiones allegadas por mes. Se observa que el comportamiento de las Peticiones en el transcurso del primer semestre del año mantiene el promedio, al iniciar con 4.512 Peticiones en enero, 6.046 Peticiones en febrero, en marzo 5.369, en el mes abril 5.568, en mayo

 Agencia Nacional de Tierras JUNTO ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSION	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

5.474 y por último en el mes de junio se presentaron 4.101. El promedio mensual de Peticiones allegados a la ANT en el primer semestre del año fue de 5.178.

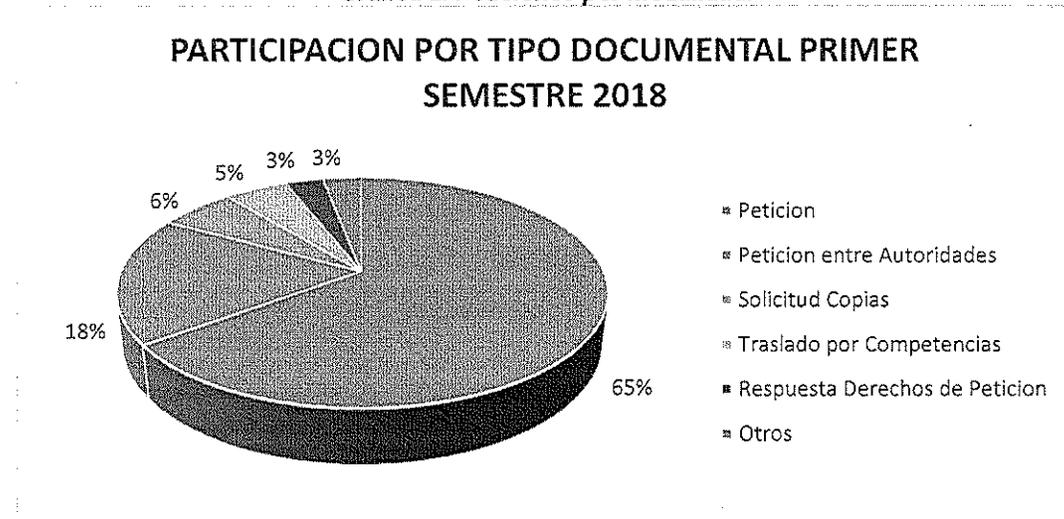
Gráfica 1. Peticiones por mes.



Elaboración Propia con insumo sistema información Orfeo

En la siguiente gráfica se muestra la distribución de las Peticiones, de acuerdo con las tipologías documentales, asignadas en el sistema mencionado. Analizados los datos, se observó que el 65% pertenece al tipo documental "Petición", el 18% a Petición entre autoridades, el 6% a solicitudes de copias, el 5% a Traslado por competencias, el 3% respuesta a derechos de petición y el 3% a otros.

Gráfica 2. Peticiones por modalidad.



Elaboración Propia con insumo sistema información Orfeo

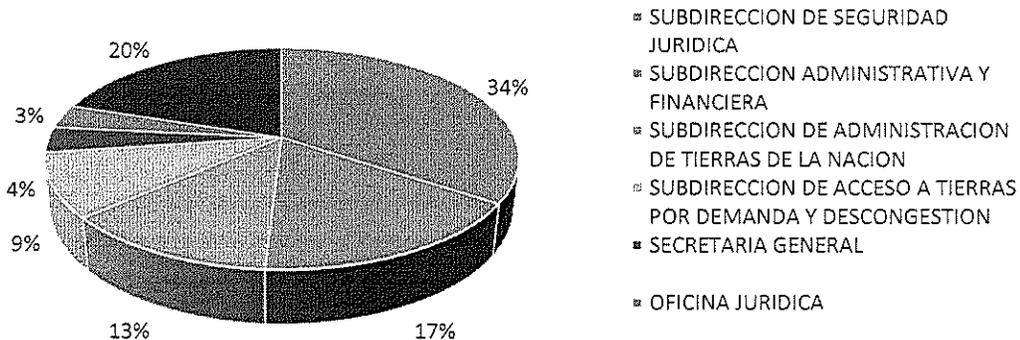
En lo referente a la gestión de peticiones por las dependencias competentes, se observó que las áreas con mayor asignación de peticiones son la Subdirección de Seguridad Jurídica, Subdirección Administrativa y Financiera, Subdirección de Administración de Tierras de la Nación, Subdirección de Acceso a Tierras por

 Agencia Nacional de Tierras JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

Demanda y Descongestión, Secretaría General, la Oficina Jurídica y otras dependencias con el 34%, 17%, 13%, 9%, 4%, y 3% de participación, respectivamente, las cuales concentraron el 80% de las Peticiones, las demás áreas en total suman el 20% pero individualmente presentaron una participación igual o inferior al 1%.

Gráfica 3. Peticiones por dependencia responsable.

TOTAL DE RADICADOS POR DEPENDENCIA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2018



Elaboración Propia con insumo sistema información Orfeo

Cabe anotar que, de acuerdo con la información suministrada por Secretaría General y apoyo del personal de la firma CONALCRÉDITO CONALCENTER, firma con la que la ANT suscribió la Orden de compra No. 24573 del 10 de enero de 2018, cuyo objeto es "Prestar la atención y servicio a los ciudadanos que requieren a la Agencia Nacional de Tierras, y promover la participación ciudadana. Así mismo, generar información de valor sobre la caracterización de usuarios y sus necesidades, las cuales son insumos importantes para la toma de decisiones de las áreas misionales y permite enfocar, con mayor pertinencia, el proceso de mejora continua", las Peticiones asociadas a Correspondencia y Administración de archivo, pertenece principalmente a aquellas Peticiones que son atendidas en el primer nivel de servicio, y tipificadas como Petición, Petición entre autoridades, Queja, Reclamo, Solicitud y Solicitud de copias.

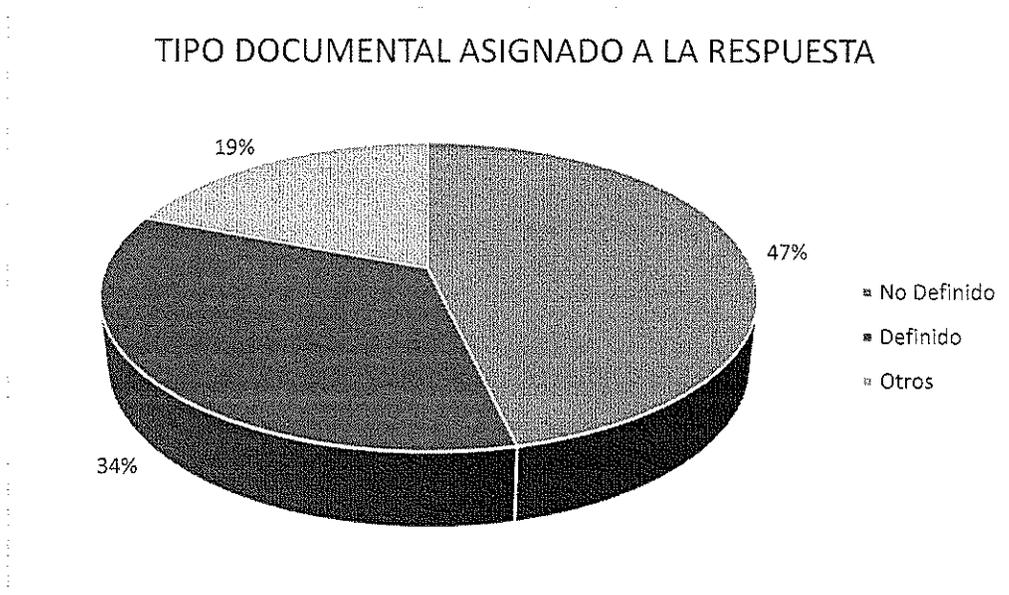
Es de anotar que, la clasificación de la Gráfica anterior se hizo con la dependencia que aparecía como responsable en la base de datos suministrada por la Secretaría General, información, que, de ser contrastada a la fecha de presentación del informe, puede presentar cambios, debido a la dinámica del proceso.

En lo relacionado con la clasificación documental asignadas a las respuestas de peticiones, se observó que el 46% de las 32.512 respuestas gestionadas por el Sistema Orfeo, no se les ha definido una clasificación documental (No Definido), de acuerdo con las tipologías establecidas en la tabla de retención documental adoptada (respuesta a derecho de petición, respuesta a derechos de petición remitidos por externos, desistimiento a derecho de petición, traslado por competencia, suspensión derecho de petición, entre otros), el 34% corresponde a respuestas con asignación de tipo documental y el 19% corresponde a campos en blanco, generando posibles dificultades en el control eficaz y conformación de expedientes, tanto para usuarios internos, como externos. Dicha clasificación está bajo la responsabilidad de las dependencias emisoras de las

 Agencia Nacional de Tierras <small>JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</small>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSION	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

respuestas dadas a las peticiones, por lo tanto, son éstas quienes deben realizar oportunamente la tipificación documental, de acuerdo con lo establecido en la tabla de retención del proceso; sin embargo, es importante que la Secretaría General implemente actividades de seguimiento y control en pro de garantizar la adecuada clasificación de las respuestas a las peticiones.

Gráfica 5. Tipo documental asignado a la respuesta.



Elaboración Propia con insumo sistema información Orfeo

Con el fin de evaluar la trazabilidad de las peticiones en el sistema Orfeo, se analizaron los 31.071 registros provenientes de éste, agrupándolos de acuerdo con el estado administrativo asignado (Tramitado – Sin Tramitar) y contrastando la información dispuesta en las siguientes variables: decisión de respuesta, disponibilidad de imagen de entrada, tipificación documental, radicado de salida y, fecha de envío.

En cuanto a los registros bajo el estado “Tramitado” se identificaron 18.506 (59%), los cuales fueron agrupados según la decisión de respuesta registrada en el sistema “No Requieren Respuesta” y “Sin Definir”. De acuerdo con información suministrada por el equipo auditado que administra el sistema ORFEO, las Peticiones que se encuentran en el estado “Tramitado” deben entenderse como aquellas Peticiones que cuentan con una imagen de respuesta asociada, es decir, que, en teoría, tienen respuesta y disponible a consulta por parte del ciudadano. A continuación, se describen los resultados obtenidos:

tabla No. 3 Trazabilidad de registros en el sistema ORFEO “Estado tramitado”

Trazabilidad en el Sistema Orfeo		Decisión Respuesta	Sin imagen de entrada	Con Registro de salida	Con fecha de envío
Estado Tramitado	No requieren Respuesta	227	76	112	140
TOTALES		227	76	112	140

 Agencia Nacional de Tierras <small>JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</small>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

No Requiere Respuesta. Se identificaron 3.717 registros; sin embargo, 279 de ellos cuentan con un radicado de respuesta, de los cuales 28 carecen de clasificación documental y sólo 142 refieren una fecha de envío por los siguientes medios: correo certificado, correo electrónico certificado y entrega personal. Adicionalmente, 933 registros de los 3.717, no cuentan con imagen de entrada asociada.

Sin Definir. No se identificaron registros a los cuales no se les ha definido en el sistema Orfeo si requieren respuesta.

Con relación a las peticiones bajo estado "*Sin Tramitar*", en el sistema Orfeo, se identificaron 12.564 (41%), los cuales se ha definido como "requiere respuesta".

De acuerdo a la información suministrada por Secretaria General, el equipo auditor observó el siguiente comportamiento relacionado con las solicitudes realizadas por parte de Entes de Control a la Agencia Nacional de Tierras durante el primer semestre de 2018.

ENTES DE CONTROL	RADICADOS TOTALES DE ENTRADA (Sin FISO)	SIN TRAMITAR	EN TRAMITE	TRAMITADO	ENVIADO	DEVUELTO
PROCURADURÍA	1012	113	14	191	687	7
DEFENSORÍAS	171	22	5	20	122	2
CONTRALORÍA	46	1	0	17	27	1
PERSONERÍA	129	30	6	19	72	2

Fuente: Elaboración propia insumo Información sistema Orfeo 16/08/2018.

Entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio, se recibieron 1358 solicitudes realizadas por parte de Entes de control, de los cuales el 67% fue enviado, el 12% se encuentra sin tramitar, el 18% se encuentra en trámite, y el 1% presento devolución por parte del operador logístico.

Durante el desarrollo de las actividades de auditoría, el equipo realizó visitas de campo a las oficinas de servicio al ciudadano de la sede central, la cual se realizó el día miércoles 8 de agosto de 2018, en los cuales se evidencio la operación en tiempo real y se observaron las siguientes acciones implementadas dentro del marco de la estrategia 2018 ejecutada por la Secretaria General.

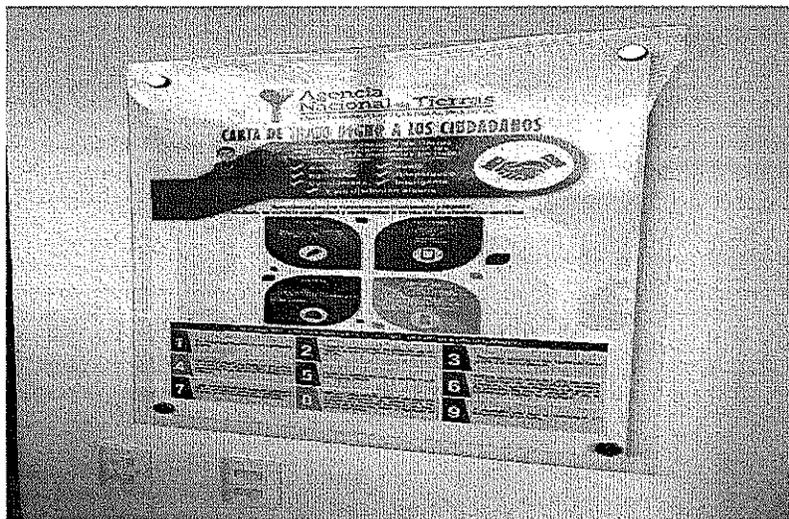
Se evidencio la implementación de un sistema CRM el cual asigna los turnos de acuerdo a la necesidad de servicio del ciudadano, así mismo, permite asignar de forma inmediata mecanismos de atención preferencial a población de adultos mayores, mujeres embarazadas y ciudadanos con algún tipo de limitación física, estos sistemas de digiturno se encuentran en etapa de implementación en las Unidades de Gestión Territorial excepto en Cúcuta.

 <p>Agencia Nacional de Tierras JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</p>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSION	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017



De igual manera se observó la gestión realizada por el Anfitrión, figura implementada en Sede Central y Sede Chapinero, en la cual un agente profesional en Derecho del centro de contacto, quien, en su rol, orienta a los ciudadanos y direcciona según la necesidad o requerimiento del usuario, disminuyendo los tiempos de espera en atención. Esta figura de Anfitrión responde a las acciones implementadas en la ANT, orientadas a brindar atención oportuna a los ciudadanos que acuden a los canales de atención presenciales en las sedes mencionadas.

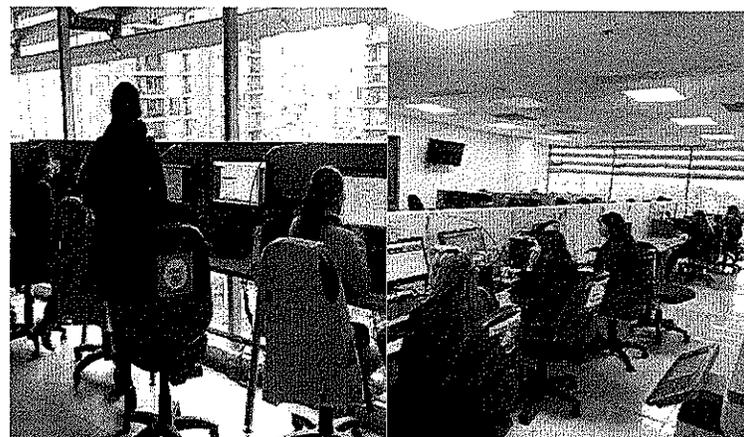
Durante esta visita, el equipo de auditoría observó la publicación en un lugar visible y de libre consulta de la carta de trato digno a los ciudadanos, la cual también se encuentra publicada en la página web institucional en el micro sitio "Servicio al Ciudadano", al cual se puede acceder en el siguiente enlace: <http://www.agenciadetierras.gov.co/wp-content/uploads/2018/06/CARTA-TRATO-DIGNO-AL-CIUDADANO.pdf>



 <p>Agencia Nacional de Tierras JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</p>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSION	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

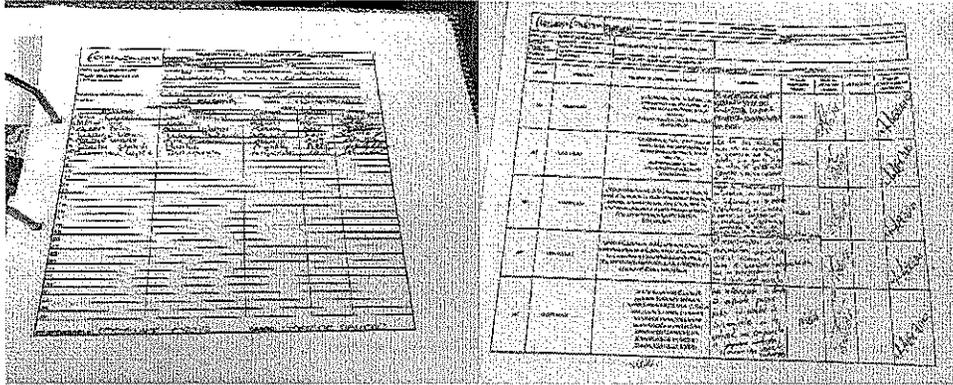
Dentro de las visitas programadas, el equipo auditor, realizo visita de auditoria a las instalaciones de la firma Conalcreditos, ubicada en la Calle 98 No. 70-91 piso 3 y 4 en la ciudad de Bogotá, el día 14 de agosto, en la cual se pudo observar la gestión realizada tanto por el personal encargado del canal telefonico, como del equipo de profesionales de Derecho encargados de realizar las respuestas de las solicitudes de baja y media complejidad del canal escrito y virtual.

El equipo auditor pudo observar que la firma Conalcreditos, cuenta para el desarrollo de sus actividades con Un Gerente de Proyecto, 4 Supervisores distribuidos entre el centro de contacto y la ANT, 4 Líderes de Calidad en ejercicio y 5 líderes adicionales que se encuentran en etapa de entrenamiento.



Los monitoreos de calidad se ejecutan a diario para lo cual elaboran planillas de seguimiento, formatos de planes de mejoramiento y se realizan retroalimentaciones presenciales o virtuales según la necesidad, así como capacitaciones periódicas relacionadas con la estrategia 2018.

 Agencia Nacional de Tierras JUNTO ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017



El día 15 de agosto, se realizó visita de campo a las instalaciones de la sede Chapinero, en la cual, el equipo auditor observó el funcionamiento de los digiturnos implementados, las actividades ejecutadas por el funcionario Anfitrión, así como las acciones implementadas para adecuar las instalaciones con el fin de ampliar los espacios existentes para la atención a los ciudadanos que hacen uso de las mismas. También se evidenció la auditoría realizada por el líder de calidad donde se evalúa la calidad de la atención y/o asesoría realizada a los usuarios.



AVL

 Agencia Nacional de Tierras JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017



En entrevista del 15 de agosto de 2018 con el Subdirector Seguridad Jurídica de Tierras, nos informan que han reforzado las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRSD, siendo esta una de las dependencias que reciben el mayor volumen de comunicaciones en la Agencia, se ha logrado dar respuesta a un porcentaje importante de peticiones.



De la información analizada, a continuación, se presentan los requisitos con cumplimiento e incumplimiento observados por el equipo auditor

7. HALLAZGOS

3.1 REQUISITOS CON CUMPLIMIENTO – CONFORMIDADES

Criterio	Observación
Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación, y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."	El Decreto 2363 del 2015 "Por el cual se crea la Agencia Nacional de Tierras – ANT", en su artículo 29, asignó a la Secretaría General la función de "Gestionar y hacer seguimiento a la adecuada atención de las solicitudes, quejas, reclamos y derechos de petición realizados por los ciudadanos". AC

 <p>Agencia Nacional de Tierras JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</p>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSION	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

<p>Artículo 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 (...)</p>	<p>Dicha función se ha venido desarrollando en los Puntos de Atención Territorial (PAT), a través de la contratación realizada por la Entidad con la firma CONALCRÉDITO CONALCENTER, quien, para desarrollar el objeto contratado, suministra el personal requerido bajo el contrato No. 154 de 2018, cuyo objeto es <i>"Prestar la atención y servicio al ciudadano que requieren a la Agencia Nacional de Tierras, y promover la participación ciudadana. Así mismo, generar información de valor sobre la caracterización de usuarios y sus necesidades, las cuales son insumos importantes para la toma de decisiones de las áreas misionales y permite enfocar, con mayor pertinencia, el proceso de mejora continua"</i>. De esta manera, la ANT cuenta con funcionarios y personal contratado para realizar la atención a través de los diferentes canales dispuestos para el servicio al ciudadano, entendidos estos como: Canal telefónico (desde la sede de Bogotá se atienden las diferentes llamadas a través del Call center), canal virtual (correo), canal virtual (redes sociales) y el canal presencial, tanto en el nivel central, como en las Unidades de Gestión Territorial-UGT.</p> <p>El equipo auditor evidenció la existencia de informes mensuales de gestión realizada por la firma CONALCREDITO correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio, como soporte de cada una de facturas presentadas para cada uno de los meses, estos soportes hacen parte integral del expediente contractual.</p> <p>Si bien, la Secretaría General desarrolla esta función a través de los medios antes descritos, es pertinente manifestar que cuenta con una plataforma de información denominada ORFEO, la cual, entre otras actividades, administra la gestión de las peticiones realizadas por los usuarios, por medio de los diferentes canales de servicio y atención con que cuenta la entidad, a saber: medio presencial, escrito, telefónico y correo electrónico.</p>
<p>Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."</p> <p>Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades. Numeral 6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.</p> <p>Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público. Numeral 2. Garantizar atención personal al público,</p>	<p>En visitas de campo realizadas los días 08/08/2018, 14/08/2018 y el 15/08/2015 a las instalaciones en donde se brinda el servicio de Atención al Ciudadano en la sede Central y Chapinero así como a las instalaciones de la firma CONALCREDITO; el equipo auditor observó la disponibilidad de un software de información denominado "Áyax", suministrado por la empresa prestadora del servicio "CONALCRÉDITO CONALCENTER"; el cual permite la atención organizada del público, mediante la asignación de turnos y la tipificación preferencial de los ciudadanos en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y se encuentra articulado con la información proveniente del sistema CRM desarrollado para el funcionamiento y captura de información en los digiturnos. En cuanto al horario de atención, éste se encuentra disponible al ingresar a las instalaciones, es claro y visible y responde a lo dispuesto en la Resolución 715 del 2017, en la cual la Agencia determinó el horario de trabajo, la jornada laboral y el horario flexible para los servidores públicos y se cumple con la jornada de las 40 horas.</p>

 Agencia Nacional de Tierras <small>JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</small>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio. **Numeral 4.** Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código. **Numeral 5.** Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

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."

Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

La entidad cuenta con los siguientes canales de servicio y atención:

Virtuales de comunicación: Este canal está integrado por los servicios que la Entidad presta a los ciudadanos a través de tecnologías de información y comunicaciones a saber: correo electrónico (info@agenciadetierras.gov.co, atencionalciudadano@agenciadetierras.gov.co y juridica.ant@agenciadetierras.gov.co); chat, redes sociales (Facebook, twitter, instagram, YouTube) y el formulario electrónico de peticiones, quejas y reclamos dispuesto en el portal web www.agenciadetierras.gov.co.

Escrito: Compuesto por el correo físico o postal y el buzón de sugerencias dispuesto en las instalaciones de la Agencia Nacional de Tierras.

Presencial: Este es el canal en el que los ciudadanos acuden a las instalaciones de la Agencia Nacional de Tierras, para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia. Según lo establecido en el Acuerdo No. 7 del 7 de octubre de 2016 del Consejo Directivo de la ANT, la entidad hace presencia en territorio mediante la Sede Central (Bogotá), 8 Unidades de Gestión Territorial – UGT (Bogotá, Cúcuta, Medellín, Montería, Pasto, Popayán, Santa Marta y Villavicencio) y 10 Puntos de Atención de Tierras – PAT (Florencia, Sincelejo, Arauca, Tumaco, Mocoa, Chaparral y Valledupar).

Telefónico: Contacto verbal y en tiempo real de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin a nivel nacional y territorial (Teléfono **5185858**, opción 0, en la ciudad de Bogotá y a nivel nacional en el número 018000-933881).

La Agencia dispone de diferentes herramientas y lineamientos que reglamentan el trámite interno de las peticiones, tales como:

1. **Proceso Gestión al Modelo de Atención:** En el mapa de procesos establecido por la entidad se identificó la existencia de un proceso, el cual contiene dos actividades asociadas a la gestión de peticiones.
2. **Procedimiento:** Se encuentra disponible en el sistema de gestión de calidad de la entidad, el documento "GEMA-P-02 V3 *Gestión de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones*", que tiene como objetivo recibir, clasificar y dar tratamiento y/o respuesta a las peticiones presentadas por las partes interesadas, describiendo las actividades a ejecutarse y sus responsables.
3. **Resolución 757 de 2017:** Mediante acto administrativo, la entidad adoptó el "Reglamento Interno para el Trámite de Solicitudes Quejas, Felicitaciones y Derechos de Petición", el cual contiene disposiciones acerca de: clasificación de peticiones, términos para resolver, etc.

 <p>Agencia Nacional de Tierras JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</p>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

	<p>proyección y firma de comunicaciones oficiales externas e internas; forma, presentación y radicación de las peticiones, trámite peticiones relacionadas con información pública clasificada y reservada, radicación y trámite de peticiones masivas, radicación y trámite de las quejas, reclamos y denuncias, entre otras.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Estrategia de Servicio al ciudadano: Este instrumento identifica los canales de servicio y atención, niveles y acuerdos de servicio, protocolos de servicio, derechos y deberes de los ciudadanos y la Agencia. Se encuentra publicado en el sitio web institucional. 5. Carta de Trato Digno: En la página web de la entidad, se encuentra disponible este documento, el cual describe los atributos del servicio, los canales de servicio y atención, con los cuales se busca garantizar los derechos de la ciudadanía, mediante la prestación de un servicio con calidad y oportunidad. 6. TRD: Se encuentran parametrizadas en el sistema Orfeo las Tablas de Retención Documentales-TRD, en las cuales se observa la serie "Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y denuncias", con diferentes tipos documentales. 7. GEMA-G-001 Guía Apertura de los Buzones de Sugerencias. 8. GEMA-F-001 V2 Conceptos para direccionamiento de correspondencia, PQRSD y servicio al ciudadano.
<p>Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."</p> <p>Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público. Numeral 8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.</p> <p>Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación, y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"</p> <p>Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. ...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</p>	<p>En la página web de la ANT "www.agenciadetierras.gov.co", se cuenta con una sección denominada "Servicio al Ciudadano", en la cual, la ciudadanía puede acceder a la siguiente información: Mecanismos para presentar peticiones, Formulario electrónico para realizar peticiones, Consulta del estado de las peticiones, Carta de trato digno, Manual de atención al ciudadano, Informes de peticiones, consulta de titulación de baldíos, Localización física, horarios y días de atención, entre otras.</p> <p>En el siguiente link http://www.agenciadetierras.gov.co/servicio-al-ciudadano/tramites-y-servicios/consulte-su-peticion-queja-reclamo-y-denuncia, la entidad ha creado un espacio de consulta a aquellas peticiones que no han sido posible notificar a sus solicitantes, debido a información de contacto incompleta o errónea.</p> <p>En relación al informe de peticiones, el proceso estableció informes trimestrales de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias. Se observó la generación, por parte de la Secretaría General de dos informes, correspondientes a los dos primeros trimestres del año 2018; en estos se informa las comunicaciones recibidas, participación por los diferentes canales, participación por dependencias, seguimiento a las respuestas, documentos pendientes de responder, rangos de los tiempos, los informes se encuentran</p>

 <p>Agencia Nacional de Tierras JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</p>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

<p>la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.</p> <p>Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública y se dictan otras disposiciones."</p> <p>Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva:</p> <p>a) Detalles pertinentes sobre todo servicio que brinde directamente al público, incluyendo normas, formularios y protocolos de atención;</p> <p>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;</p> <p>Resolución N. 3564 de 2015. "Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2, y el párrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto N° 1081 de 2015."</p> <p>Artículo 6. Formulario Electrónico.</p> <p>Anexo 2. Lineamiento sobre el formulario electrónico para la recepción de solicitudes de información pública.</p>	<p>publicados en la página web de la entidad en el siguiente link http://www.agenciadetierras.gov.co/servicio-al-ciudadano/informes-de-solicitudes-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias.</p> <p>En cuanto al formulario electrónico, éste se encuentra disponible en la página web de la entidad, ver link http://www.agenciadetierras.gov.co/servicio-al-ciudadano/formulario-de-solicitudes-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias/.</p> <p>El equipo de control interno hizo prueba de este formulario y se evidenció su usabilidad y accesibilidad para el registro de Peticiones.</p> <p>Al proceder a diligenciarlo, se pudo establecer que es de fácil diligenciamiento, lo que le permitiría ser utilizado por niños y adolescentes. En términos generales, el lenguaje del formulario es amigable y de fácil entendimiento y diligenciamiento y permite seleccionar el tipo de solicitud.</p> <p>Dentro del formulario se encuentra instaurada la posibilidad para el medio de respuesta, ya sea electrónico o físico, la cual puede ser seleccionada por el usuario.</p> <p>El formulario cuenta con campos de carácter obligatorio, con los que se garantiza establecer la información mínima del ciudadano, el tipo de requerimiento y el asunto a ser tratado.</p>
<p>NTC-ISO 9001:20015. 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.</p> <p>8.4.1 Generalidades. La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.</p>	<p>Se evidenció la suscripción de la Orden de compra No. 24573 de enero de 2018 - cuyo objeto es "Prestar la atención y servicio al ciudadano que requieren a la Agencia Nacional de Tierras, y promover la participación ciudadana. Así mismo, generar información de valor sobre la caracterización de usuarios y sus necesidades, las cuales son insumos importantes para la toma de decisiones de las áreas misionales y permite enfocar, con mayor pertinencia, el proceso de mejora continua", suscrita con la firma Cobranza Nacional de Créditos LTDA - CONALCRÉDITO CONALCENTER, realizada a través de Colombia Compra Eficiente, bajo la modalidad de Acuerdo Marco de precios.</p>

ATP

 <p>Agencia Nacional de Tierras JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</p>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

8.4.2 Tipo y alcance del control. La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.

Es pertinente mencionar que la modalidad de acuerdo marco de precio, se encuentra regulada en el Decreto 1082 de 2015, y consiste en la suscripción de un contrato entre uno o más proveedores y Colombia Compra Eficiente, o quien haga sus veces, para la provisión a las Entidades Estatales de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes, en la forma, plazo y condiciones establecidas en éste. Para ello, Colombia Compra Eficiente cuenta con un Catálogo para Acuerdos Marco de Precios, que es una ficha que contiene: (a) la lista de bienes y/o servicios; (b) las condiciones de su contratación que están amparadas por un Acuerdo Marco de Precios; y (c) la lista de los contratistas que son parte del Acuerdo Marco de Precios.

El Artículo 2.2.1.2.1.2.7 y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015, establecen los criterios y el procedimiento para la implementación del Acuerdo Marco de Precio, el cual cuenta con todas las ventajas y garantías para las entidades públicas que deseen suscribirse a él.

Por su parte, frente al seguimiento del desempeño del contratista, se evidenció en el expediente contractual que la supervisión del contrato se encuentra a cargo de la Secretaria General.

En dicho expediente, se constató que el contratista presenta informe pormenorizado de actividades realizadas durante cada mes de ejecución, el mismo contiene la ejecución de las obligaciones pactadas y las cifras de atención por cada canal de atención en Bogotá y en las unidades de gestión. De igual manera, se pudo constatar que se encuentra cada uno de los formatos de recibo a satisfacción, informe de actividades y orden de pago para el contratista.

El equipo auditor observó la existencia de las certificaciones de pagos de seguridad social firmadas por el Revisor Fiscal de la firma Conalcréditos, las cuales contienen las relaciones discriminadas de los pagos realizados, así como las copias de la tarjeta profesional de quien figura como Revisor Fiscal de la firma.

De acuerdo con el formato para trámite de pago, se pudo evidenciar que el supervisor del contrato ha manifestado que el contratista ha venido cumpliendo a con las obligaciones y objeto contractual pactado, motivo por el cual la supervisión ha dado trámite a los pagos pactados en el contrato.

Para el cumplimiento de las obligaciones adquiridas a través del contrato suscrito, la firma CONALCREDITOS LTDA, ha dispuesto el siguiente personal en cada uno de los canales establecidos, de acuerdo con las obligaciones contractuales pactadas, así:

Canal Telefónico: de acuerdo con la obligación adquirida a través del contrato, deben estar dispuesto ocho (8) agentes que atiendan las líneas telefónicas 5185858 y 018000933881. Verificada la información en el

 <p>Agencia Nacional de Tierras JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</p>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSION	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

	<p>expediente contractual y realizada la entrevista con personal de la Secretaría General, se pudo constatar que el contratista da cumplimiento a dicha obligación.</p> <p>Canal Presencial: de acuerdo con la obligación adquirida a través del contrato, deben estar dispuesto cuatro (4) agentes que brindan atención a los ciudadanos que visitan Servicio al Ciudadano de la ANT, con el fin de recibir orientación, asesoría y solicitar información de trámites y servicios; obligación que viene siendo cumplida por el contratista.</p> <p>De igual manera, el contratista, dando cumplimiento a sus obligaciones contractuales ha dispuesto 6 agentes para la atención a través del canal presencial, un (1) agente para el apoyo de proyección de respuestas a las solicitudes de copias de planos y resoluciones; dos (2) agentes en la clasificación de los documentos recibidos por el canal escrito para su correcto enrutamiento a las direcciones, subdirecciones y oficinas de la ANT, y dos (2) agentes encargados de proyectar todas las respuestas de primer nivel de información Centro Integrado de Servicios Chaparral y los PAT de Arauca, Florencia, Mocoa, Tumaco y Sincelejo.</p> <p>Canal virtual: la firma CONALCRÉDITO CONALCENTER ha dispuesto el siguiente personal: 45 profesionales en Derecho, dispuestos en su sede principal para garantizar la atención de peticiones de primer y segundo nivel de complejidad, de acuerdo a la estrategia desarrollada durante el primer semestre de 2018.</p> <p>La ANT cuenta con 3 correos a través de los cuales se reciben las solicitudes que los ciudadanos envían, las cuentas dispuestas para ello son: info@agenciadetierras.gov.co, atencionalciudadano@agenciadetierras.gov.co y juridica.ant@agenciadetierras.gov.co</p> <p>Por otro lado, se evidenció la suscripción del Contrato Interadministrativo No. 478 de 2018, suscrito con Servicios Postales Nacionales, cuyo objeto es <i>"Prestar los servicios postales a la Agencia Nacional de Tierras el servicio de alistamiento básico, elaboración de guías, recolección, transporte y entrega de correos (Sobres) y/o paquetes a nivel urbano, nacional e internacional, encomienda, (servicio de auxiliares), con personal de auxiliares capacitados y motorizados, conforme lo establecido en la Ley 1369 de 2009 y demás normas concordantes y complementarias"</i>.</p> <p>Una vez verificado el expediente contractual se pudo establecer que la entidad ha procedido a contratar los servicios de mensajería urbana, rural, nacional e internacional, con las características y tiempos descritos por 4/72 en su propuesta y de conformidad con las tarifas que éstos han establecido.</p>
--	--

AVZ

 <p>Agencia Nacional de Tierras JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</p>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

	<p>De acuerdo con el formato de recibo a satisfacción, informe de actividades y orden de pago contratistas y/o proveedores suscrito por el supervisor del contrato, las obligaciones pactadas vienen siendo cumplidas por el contratista, y es por esta razón que se han adelantado los pagos establecidos en el contrato.</p> <p>El equipo de auditoria observó en el expediente correspondiente al contrato 478 de 2018, la existencia del acta No. 01, en la cual el supervisor del contrato solicita la presentación y entrega del informe correspondiente al periodo comprendido entre el 17 de enero y el 31 del mismo mes, en cumplimiento de la obligación de entregar informes quincenales y mensuales. En el expediente se evidencia la existencia de los informes quincenales, así como ordenes de servicios realizados durante los meses comprendidos en el primer semestre de 2018.</p>
<p><u>Plan de Acción 2018.</u> Política de Desarrollo Administrativo: "Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano. *Gestión del Talento Humano.</p> <p><u>Actividad:</u> Establecer los niveles de atención y administrar el centro de contacto de servicio al ciudadano.</p>	<p>De acuerdo con la "Estrategia de Servicio al Ciudadano", publicada en la página web de la ANT, se establecieron los siguientes niveles de servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primer nivel de servicio al ciudadano: El Equipo de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental, serán los competentes para atender este nivel, que comprende las peticiones de información salvo aquellas en las que el peticionario requiera información de conocimiento y acceso exclusivo de un área técnica o específica. Contempla: Peticiones de copias. Peticiones de consulta cuando la misma no sea de competencia de la Agencia Nacional de Tierras y en consecuencia deba remitirse a la entidad competente. Peticiones generales de Información Institucional. • Segundo nivel de servicio al ciudadano: Este nivel será atendido por las distintas Áreas de la Entidad según su competencia, y comprende: Peticiones de información que requieran un conocimiento específico de un Área de la Agencia Nacional de Tierras o acceso a una información particular. Peticiones de consulta especializadas, que no son resueltas en el primer nivel de Servicio. Tutelas, demandas y en general todas las acciones judiciales que involucren directamente a la Agencia Nacional de Tierras. • Tercer nivel de servicio al ciudadano: Este nivel será atendido por las distintas Áreas de la Entidad según su competencia, previa articulación por parte de la Secretaría General de la Entidad. Corresponde a la gestión de las comunicaciones provenientes de la Contraloría General de la República y el Ministerio Público, conformado a su vez por la Procuraduría General de la Nación, Personerías Municipales y la Defensoría del Pueblo. <p>En cuanto a la administración del centro de contrato, éste es realizado mediante la ejecución de la orden de compra No. 24573 de enero de 2018 - Numeración de la ANT 154 de 2018 cuyo objeto es "Prestar la atención y servicio al ciudadano que requieren a la Agencia Nacional de Tierras, y promover la participación ciudadana. Así mismo, generar información de valor sobre la caracterización de usuarios y sus necesidades,</p>

 <p>Agencia Nacional de Tierras JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</p>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

	<p>las cuales son insumos importantes para la toma de decisiones de las áreas misionales y permite enfocar, con mayor pertinencia, el proceso de mejora continua", con la firma Cobranza Nacional de Créditos LTDA - CONALCRÉDITO CONALCENTER, realizada a través de Colombia Compra Eficiente, bajo la modalidad de Acuerdo Marco de precios.</p> <p>De esta manera, se evidenció que la Secretaría General ha ejecutado la actividad relacionada en el Plan de Acción 2018, asociada con Servicio al ciudadano.</p>
<p>Acuerdo No. 060 de 2001 "Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas." Artículo Quinto. Procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales. Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos; cuando el usuario o peticionario presente personalmente la correspondencia, se le entregará de inmediato su copia debidamente radicada. Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir de uno, utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados. PARAGRAFO: Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia por escrito, con la respectiva justificación y firma del jefe de la unidad de correspondencia.</p> <p>Ley 1755/2015. "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." Artículo 15. Parágrafo 1. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y</p>	<p>La ANT a sistematizado la entrega del número de radicado de las peticiones radicadas por los ciudadanos, a través de los diferentes canales de atención.</p> <p>Dicho sistema otorga un número único de radicado, tanto para la entrada como la salida, lo cual facilita la búsqueda y seguimiento del requerimiento.</p> <p>De igual manera, al ser tramitada la Petición a través de dicha plataforma, no es posible la existencia de enmendaduras y tachones, pues automáticamente el sistema genera un registro de radicado; el sistema realiza la radicación en forma consecutiva, de acuerdo con el orden de radicación de los documentos, otorgando el número de radicado y estableciendo la fecha y hora de la recepción del mismo.</p> <p>Por su parte, el sistema le permite al ciudadano, realizar seguimiento al radicado que le fue otorgado y de esta manera poder verificar con claridad el estado de su petición.</p> <p>El número de radicado otorgado a las Peticiones se inicia anualmente de manera automatizada, lo que permite mayor organización y fácil consulta.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, a continuación, se mencionan los criterios con que cuenta la radicación de la ANT para las Peticiones, los cuales dan cumplimiento a la normatividad objeto de revisión:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Numero de radicado, el cual inicia con el año en el cual fue radicado el documento. 2. Fecha y hora de radicación. 3. Destino. 4. Asunto.

 <p>Agencia Nacional de Tierras JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</p>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

NTC-ISO 9001:2015. 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.1.2 Satisfacción del cliente.

La empresa tiene que realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen todas las necesidades y las expectativas. La empresa tiene que determinar los métodos para conseguir, realizar el seguimiento y revisar la información (...)

De acuerdo con los informes de gestión del servicio de Centro de contacto de los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2018, que realizó el prestador de servicios CONALCRÉDITO CONALCENTER, se evidenció el resultado de las encuestas de satisfacción del servicio aplicada a los usuarios de los canales telefónico y presencial en la ciudad de Bogotá, conforme a la información consignada en las siguientes tablas:

Tabla No. 5 Encuestas aplicadas por canal telefónico y presencial

Periodo	CANAL TELEFONICO				CANAL PRESENCIAL			
	No. Atendidos	No. Encuestas	% de Encuestas Realizadas	% Datos Perdidos	No. Atendidos	No. Encuestas	% de Encuestas Realizadas	% Datos Perdidos
ENERO	2772	1409	68%	32%	1683	1130	60%	40%
FEBRERO	3395	2703	70,60%	29,40%	4279	2484	58,10%	41,90%
MARZO	2770	1994	72%	28%	3597	2295	58,70%	41,30%
ABRIL	3393	2644	72,20%	27,80%	5269	3152	63,80%	36,20%
MAYO	3826	2828	72,03%	27,97%	5722	3653	64,3%	35,70%
JUNIO	3380	2486	70%	30%	4769	3012	76%	24%

De acuerdo con la tabla anterior, entre enero y junio de 2018, se atendieron 19.436 usuarios por el canal telefónico, y al 73% se les aplicó la encuesta de satisfacción. Por otro lado, entre enero y junio de 2018, se atendieron 25.919 usuarios por el canal presencial, y al 63% se les aplicó la encuesta de satisfacción.

La encuesta aplicada indagó la satisfacción de los clientes a través de las siguientes preguntas:

1. ¿Usted recibe buena disposición para responder su consulta?,
2. ¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?,
3. ¿El agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada?,
4. ¿La información suministrada fue clara y satisfactoria?

El equipo auditor observó la existencia de los informes trimestrales de satisfacción de los ciudadanos correspondientes al primer y segundo trimestre de la vigencia 2018, los cuales se encuentran publicados en la página web institucional para su libre consulta a través del siguiente link: <http://www.agenciadetierras.gov.co/servicio-al-ciudadano/informe-de-satisfaccion/>.

El equipo auditor realizó verificación a la atención al ciudadano en los canales telefónico, presencial y virtual, observando en general una atención adecuada, cordial y respetuosa, por parte de las personas encargadas de este proceso.

Las actividades desarrolladas por los auditores para constatar que los responsables del proceso de Servicio al Ciudadano estuvieran cumpliendo con lo establecido en la Estrategia del Servicio al Ciudadano de la ANT, en cuanto

 <p>Agencia Nacional de Tierras JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</p>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

	<p>a los atributos del buen servicio, actitud, lenguaje empleado y atención a personas alteradas, fueron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realizaron tres llamadas telefónicas, el día 2 de agosto de 2018, observándose una atención adecuada, buena actitud, buen lenguaje, tono de voz adecuado y suministro de información oportuna, por parte de los agentes que atendieron la llamada. • Se enviaron 6 correos electrónicos de consulta el día 2 de agosto, solicitando información sobre asuntos relacionado con los servicios misionales que presta la ANT (adjudicación terrenos baldíos, cómo acceder a los servicios de la ANT, beneficios para víctimas de conflicto armado y violencia). Con corte al cierre de esta auditoría, no se obtuvo respuesta a las consultas realizadas, aunque es de anotar que las solicitudes se encuentran dentro de los términos de ley para su contestación. • Se realizó visita de campo el 8/08/2018 a las instalaciones en donde se brinda el servicio de Atención al Ciudadano en la sede de Bogotá D.C. y el día 15 de agosto en la sede Chapinero. Se observó que los funcionarios escucharon al ciudadano con atención, con buena actitud, respeto, claridad, sencillez, buen tono de voz y resolvió la consulta realizada. <p>El equipo auditor identifica como fortaleza del proceso, la buena disposición del personal que atendió la auditoría y la atención adecuada a través de los canales presencial y telefónico, el cual es soportado por los resultados positivos obtenidos por el proceso en las encuestas de satisfacción a la ciudadanía, en los canales citados.</p>
--	---

7.2 REQUISITOS CON INCUMPLIMIENTO - NO CONFORMIDADES

criterio	Observación
<p>Ley 1755/2015. "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."</p> <p>Artículo 14. "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones". Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</p> <p>1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en</p>	<p>No Conformidad No. 1: Debilidades en la efectividad (tiempos y calidad) y en la clasificación documental de las respuestas.</p> <p>Se evidenció incumplimiento en los términos y calidad de respuestas dadas a las peticiones radicadas ante la Agencia lo cual incumple lo establecido en el Artículo 14 y 30 de la Ley 1755 de 2015, Artículo 5 de la Ley 1437 de 2011 y el riesgo No. 12 de la matriz de riesgo del proceso, generando riesgos para la entidad asociados con posibles demandas, acciones judiciales, reprocesos y pérdida de la credibilidad institucional.</p> <p>A la muestra seleccionada (200 peticiones), con corte de revisión al 10 de agosto 2018, se ejecutaron actividades de verificación, frente a: disponibilidad del soporte de envío, clasificación documental, eficacia, oportunidad y calidad de la</p>

 <p>Agencia Nacional de Tierras JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</p>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

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

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

Artículo 30. 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. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14

Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."

Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a: 4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

Matriz de riesgos del proceso. R12
Respuesta inoportuna a las PQRSD.

Acción de Control: Correos de alerta de vencimiento, que envía el Sistema de Gestión Documental - ORFEO al responsable del documento. **Indicador:** Informes mensuales

respuesta emitida y su trazabilidad en el sistema Orfeo, evidenciándose lo siguiente:

- a) Frente a la eficacia en la respuesta, esta variable se ponderó, teniendo en cuenta si la Petición fue contestada, independientemente de si se hizo dentro de los términos de Ley o no. Para establecer si la Petición fue contestada, se tuvo como referente que contara con un soporte de envío en el Sistema Orfeo. Para estos efectos, el número de registros analizados fue de 193 (excluyendo 7 registros que no contaba con una adecuada clasificación o imagen de entrada), de los cuales, el 43% no dispone de soporte de envío en el sistema Orfeo y el 57% se observó respuesta con envío, aunque de este porcentaje de registros con envío el 21% de las peticiones enviadas se observó que presenta devolución de correspondencia de acuerdo a los criterios establecidos para estas actividades y el 36% cumplen con los criterios evaluados. Ver **Anexo 1.** Gestión de Peticiones.
- b) Frente a la oportunidad en la respuesta, esta variable se ponderó, teniendo en cuenta si la Petición fue contestada dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, según la verdadera naturaleza de la Petición, en caso de haber sido clasificada de manera inadecuada. Para establecer si la Petición fue contestada oportunamente, se tuvo como referente que contara con un soporte de envío en el sistema Orfeo. Para estos efectos, el número de registro a analizar fue de 193. De estos registros, el 84% de las Peticiones, no fueron contestadas dentro de los términos, de acuerdo con la naturaleza del requerimiento. Ver **Anexo 1.** Gestión de Peticiones.
- c) Frente a la calidad de la respuesta, esta variable se ponderó, teniendo en cuenta si la Petición fue contestada de fondo (si se contestó lo que se requería), independientemente de si se hizo dentro de los términos de Ley o no. Para establecer si la Petición fue contestada con calidad, se tuvo como referente que se contara con un soporte de envío en el sistema Orfeo. Para estos efectos, el número de registro a analizar fue de 193. De estos registros, se evidenció que el 37% de las Peticiones analizadas no tenían una respuesta y el 6% tenían respuesta de fondo de acuerdo con lo requerido en la petición, aunque no se observó soporte de envío en el sistema Orfeo y el 57% cumplen con los criterios evaluados. Ver **Anexo 1.** Gestión de Peticiones.
- d) En el 78% de las peticiones analizadas no se vincularon al expediente digital. Ver **Anexo 1.** "Gestión de Peticiones".
- e) El 17% de las peticiones analizadas, se observa que han sido reasignaciones más de 5 veces, incumpliendo en los

 Agencia Nacional de Tierras <small>JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</small>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSION	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

de PQRSD sin atender o atendidas fuera de término.

Acción de Seguimiento: Seguimiento por área de la respuesta oportuna a las PQRSD.

términos para su contestación. Ver **Anexo 1.** "Gestión de Peticiones".

Es de anotar que en los dos informes trimestrales de gestión de Peticiones elaborados por la Secretaría General se observó un volumen alto de inoportunidad de la respuesta así:

- a) Primer trimestre: de 13.642 peticiones recibidas, el 56% están en gestión (7.620) y el 44% (6.022) se respondieron, de las cuales el 69% de las contestadas (4.157) se respondieron por fuera de términos.
- b) Segundo trimestre: 13.819 peticiones recibidas, de las cuales el 54% se encuentran en gestión (7.500), y el 46% respondidas (6.319), de las cuales el 48% de las respondidas (3.034) se respondieron por fuera de términos.

MES	TOTAL PQRSD RECIBIDAS	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN GESTIONAR
ENERO	4.326	2.536	1.001	789
FEBRERO	5.062	2.619	1.952	1.091
MARZO	4.254	1.467	1.384	1.403
ABRIL	5.200	3.120	1.542	538
MAYO	5.158	2.358	2.063	737
JUNIO	3.461	841	1.088	1.532
Total general	27.461	12.341	9.030	6.090
% Participacion	100,00%	44,94%	32,88%	22,18%

Fuente: Secretaría General
 Tramitado: Documento con respuesta aprobada y firmada para el ciudadano
 En trámite: Comunicación con respuesta proyectada, pendiente de firma y envió
 Sin gestionar: Documentos en proceso de revisión, análisis y lineamiento para la proyección de respuesta.

El equipo auditor evidenció en la caracterización del proceso de gestión del Modelo de Gestión, la existencia de la actividad "Gestionar las peticiones quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones", cuya responsabilidad de coordinación está a cargo de la Secretaría General y la responsabilidad de Ejecución en las Dependencias de la ANT. En consideración de lo anterior, es importante que se fortalezcan los controles en las acciones correctivas, tanto en la Secretaría General, como en las diferentes dependencias, a fin de cumplir con la normatividad vigente para la atención y resolución de las Peticiones.

 <p>Agencia Nacional de Tierras JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</p>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

NTC-ISO 9001:2015. 8.5 Producción y provisión del servicio.

8.5.2 Identificación y trazabilidad.

La empresa tiene que usar los medios apropiados para identificar todas las salidas, cuando resulte necesario, asegurando así la conformidad de todos los productos y los servicios que ofrece.

La empresa tiene que realizar una identificación del estado en el que se encuentran las salidas en función a los requisitos en los que se basa el seguimiento y la medición mediante la producción y la prestación del servicio.

La empresa tiene que controlar perfectamente la identificación de las salidas en el caso de que la trazabilidad sea un requisito, y tiene que conservar la información documentada necesaria para permitir que se produzca dicha trazabilidad.

La empresa tiene que tener los medios adecuados para poder identificar todos los elementos de salida del proceso y asegurar que se cumple la conformidad.

No Conformidad No. 2: Debilidades en la trazabilidad de la información registrada en el Sistema Orfeo.

Se evidenciaron deficiencias en la trazabilidad de los registros de peticiones gestionados en el Sistema Orfeo, incumpliendo lo determinado en la NT-ISO 9001:2015, numeral 8.5.2, generando posibles riesgos en el control eficaz de documentos y la calidad de la información requerida por las partes interesadas.

Se identificaron en el sistema Orfeo, 18.506 registros de peticiones, bajo el estado administrativo "Tramitado", de los cuales 3.083 se les asignó la decisión "No Requiere Respuesta"; sin embargo, 112 de ellos cuentan con radicado de respuesta, 28 refieren una fecha de envío por los siguientes medios: correo certificado, correo electrónico certificado y entrega personal, 63 no cuentan con una tipificación documental de respuesta se tiene establecido "No definido" y 770 no cuentan con imagen de entrada asociada. Adicionalmente, a los 15.423 registros restantes, se les ha definido en el sistema Orfeo "Si Requieren Respuesta"; aun así, la totalidad de éstos cuentan con un número de radicado de salida asignado, de los cuales 2.317 no registran fecha de envío y 3.025 no reportan imagen de entrada asociada; igualmente, 6.437 no cuentan con una tipificación documental de respuesta se tiene establecido "No definido".

De los 12.564 registros bajo estado administrativo "Proyectado y Sin Gestionar", 1.892 no reportan imagen de entrada asociada, 29 bajo el estado de proyectado reportan fecha de envío como correo certificado, correo electrónico certificado y entrega personal.

Por ejemplo, los radicados No. 20186200014512, 20186200046282, 20186200046542, 20186200097192, 20187700099322, 20186200316792, 20186200337292, 20186200351322, 20186200362552, 20186200431982, 20186200449792, aparecen en la base de datos como Peticiones que no requieren respuesta; sin embargo, al revisar la naturaleza de la Petición en el sistema ORFEO, se evidenció que éstas sí requerían de respuesta por parte de la ANT, y adicionalmente, algunas de ellas cuentan con la respuesta en el sistema.

Los radicados N. 20186200010482, 20181030011472, 20186200012842, 20186200000192, 20187800188482, 20181030295022 fueron clasificados en el Sistema Orfeo como una petición, al analizar la naturaleza del documento se pudo evidenciar que estos corresponden a otro trámite, mas no una

 Agencia Nacional de Tierras <small>JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</small>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

	<p>petición (certificado de afiliación, citación a reunión, comunicación de aceptación de oferta, comunicación de una Sentencia, Cédula de Ciudadanía, entrega de un documento).</p> <p>Los anteriores hechos evidencian inconsistencias en información registrada en el sistema ORFEO, que puede generar incertidumbre sobre el estado real del trámite adelantado a una petición.</p>
--	---

8. SEGUIMIENTO ESTRATEGIA 2018

El equipo auditor observó la estrategia de intervención para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias-PQRSD, efectuada por la Agencia en el mes de mayo 2018, en donde busca continuar brindando una especial atención a las PQRSD, hasta lograr la solución del rezago y la atención oportuna, con respuesta de calidad para los ciudadanos.

A continuación, se describe los compromisos establecidos en la estrategia y el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, de acuerdo con la información suministrada por la Secretaria General:

Actividad	Responsable	Fecha	Observaciones OCI
Actualizar el procedimiento GEMA-P-002 Gestión de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones.	Secretaría General	Junio 30 de 2018	Se observó procedimiento actualizado
Ajustar el Sistema de Gestión Documental para el respectivo control de la gestión de los documentos una vez se ha hecho el acuse de recibo.	Secretaría General – Subdirección Administrativa y Financiera	Diciembre de 2018	Se encuentra en proceso, en términos.
Seguimiento al total de comunicaciones recibidas, tramitadas y en trámite por parte de las distintas dependencias de la Entidad	Secretaría General - Subdirección Administrativa y Financiera	Semanalmente	Se observó correos electrónicos con las comunicaciones.
Presentación al Comité de Gestión y Desempeño Institucional, la relación de los radicados de SIDERMAIL, para reclasificación y cierre oficial; así como de los radicados no recibidos en la ANT para descargue oficial.	Subdirección Administrativa y Financiera	Mayo 2018	Se observó acta del Comité de Gestión y Desempeño Institucional.

ACE

 Agencia Nacional de Tierras <small>JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</small>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

Gestión y Seguimiento a las Devoluciones por parte del operador de correspondencia	Subdirección Administrativa y Financiera	Mayo de 2018	Se observó relación de devoluciones del 1 de marzo 2017 al 25 julio 2018.
Actualizar la forma GEMA-F-001 Forma Conceptos para la Categorización y Direccionamiento de Correspondencia	Subdirección Administrativa y Financiera	Julio de 2018	Se observó forma F001 actualizado
Identificación de usuarios no vinculados con la entidad que tengan radicados en ORFEO, y reasignación al supervisor o jefe directo	Secretaría General	Mayo de 2018	Se observó memorando 3 de agosto con inventario de usuarios no vinculados.
Monitoreos a la calidad de las respuestas emitidas por los agendes del centro de contacto	Secretaría General	Mensualmente	Se observó mecanismo de calidad en la ANT-julio 2018, donde se establece como se realizará los monitoreos de calidad.
Mesas de Trabajo – revisión y estrategias para la optimización de la calidad en las respuestas	Secretaría General – Oficina Inspector de la Gestión de Tierras – Dependencias	Junio 30 de 2018	Se observó actas con las mesas de trabajo
Presentación diagnóstico sobre la calidad en las respuestas de la ANT ante el Comité Directivo	Secretaría General – Oficina Inspector de la Gestión de Tierras	Julio de 2018	Se observó presentación de Modelo de Auditoría de Calidad 2018
Concluir la gestión del rezago de PQRSD	Todas las Dependencias	30 de junio de 2018	Se evidencio el rezago de Sidermail de acuerdo a acta Comité y en el informe trimestral PQRSD.
Informes de Seguimiento	Secretaría General Subdirección Administrativa y Financiera	Julio, Septiembre y Diciembre de 2018	Se observó informe preliminar sin aprobación y socialización

1. El equipo auditor evidenció el procedimiento GEMA-P-002. Gestión de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones, en su versión 3 de fecha 31 de julio 2018 (disponible en la Intranet de la entidad en el siguiente link: <http://intranet.agenciadetierras.gov.co/index.php/gestion-del-modelo-de>

 Agencia Nacional de Tierras <small>JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</small>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

atención/), el cual incluye los lineamientos de devolución de radicados por errada asignación, la instrucción para el trámite de comunicaciones sin previa atención y/o coherentes con otras respuestas emitidas por la Agencia al peticionario, y control de calidad en la respuesta.

2. Se observaron los correos electrónicos (viernes 13 de julio, miércoles 20 de junio, martes 5 de junio 2018). enviados por la Secretaría General a las dependencias con los reportes oficiales de gestión de comunicaciones por ORFEO.
3. Se revisó el acta N. 3 del Comité de Desempeño Institucional con fecha 16 de julio de 2018 en donde se presentó los radicados Sidermail sin evidencia de respuesta 2016-2017 por dependencia para un total de 16.854, en el comité se aprueba la eliminación de los registros contenidos en dicho aplicativo, considerando que en las dependencias con responsabilidad relacionada si existe evidencia suficiente de la finalización de todos los tramites asociados a dichos registros, en razón a que ya no cuentan con expedientes pendientes por resolver con los registros de Sidermail.
4. Se observó el archivo con la relación de las devoluciones por dependencia desde el 1 de marzo de 2017 al 25 de julio 2018, con un total de 7.824 devoluciones.
5. Se evidenció la forma GEMA-F-001 Conceptos para la Categorización y Direccionamiento de Correspondencia, Versión 2 con fecha 26 de julio de 2018, y se encuentra publicado en la intranet de la entidad, en el siguiente link <http://intranet.agenciadetierras.gov.co/index.php/gestion-del-modelo-de-atencion>.
6. El equipo de Conalcreditos el 8 de agosto de 2018 presentó y explicó al equipo auditor de la Oficina de Control Interno, el Modelo de Auditoría de Calidad, que fue presentado a las dependencias de la Agencia por parte de la Secretaria General, en donde se observó los resultados de calidad implementado por el centro de contacto con los agentes que apoyan a la Agencia en la gestión de PQRSD, en el marco de la ejecución de la Orden de Compra 24573 de 2018.
7. Se evidenció el informe de gestión de calidad de Conalcreditos, en donde se presenta el resultado de la auditoría realizada en el mes de junio 2018.
8. Se evidenció el acta N. 1 de fecha 12 junio de 2018 presentación de los resultados del informe de Calidad Conalcreditos con corte a mayo 2018 a la Subdirección de Administración de Tierras. En donde se aclara en el informe que el trabajo con la Subdirección ha sido muy juicioso, teniendo en cuenta que ya se intervinieron las plantillas de respuesta tipo con lenguaje claro y se practican mayor cantidad de filtros de calidad en esa dependencia.
9. Se evidenció el acta N. 2 de fecha 18 de julio 2018, revisión calidad en la respuesta PQRSD, en donde participó la Secretaria General, Inspección de Tierras, Dirección Gestión Jurídica de Tierras, Dirección General, Subdirección de Acceso a Tierras por demanda y Descongestión, Subdirección de Administración de Tierras, Subdirección Administrativa y Financiera, Oficina Jurídica, Oficina de Planeación, Dirección de Acceso a Tierras, Subdirección de Seguridad Jurídica, el desarrollo del acta fue la presentación resultados informe de Calidad CONALCRÉDITOS mayo 2018 y las dificultades para la ejecución de la Estrategia. *pu*

 <p>Agencia Nacional de Tierras JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</p>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSION	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

10. Se observó informe preliminar a la estrategia 2018 con fecha 31 de julio 2018, que describe la evaluación realizada al seguimiento de la estrategia con corte a junio 30 de 2018, falta aprobación y socialización del informe.
11. Se observó el listado de asistencia del 21, 22 de junio 2018, en donde la Secretaría General a través de la coordinación de servicio al ciudadano desarrolló un taller sobre lenguaje claro, con las dependencias de la ANT, con recomendaciones prácticas para facilitar la comunicación y mejorar la calidad de las respuestas escritas.
12. Se evidenció el Mecanismo de Calidad en la ANT-julio 2018 que se encuentra sujeto a revisión y aprobación final, cuyo objetivo es *"Implementar mecanismos de control a las diferentes operaciones gestionadas en todos los canales de la operación de la Agencia Nacional de Tierras, validando el cumplimiento de los criterios de calidad y protocolos establecidos por cada dependencia, con el fin de retroalimentar, generar reportes de gestión"*. De acuerdo a este documento la Agencia ha estimado contar inicialmente con un equipo de 9 profesionales líderes de calidad, quienes están en capacidad de realizar cada uno 15 monitoreos diarios. Lo anterior permitirá contar con un promedio de 2.835 monitoreos al mes.
13. Se evidenció el memorando de fecha 3 de agosto de 2018, firmado por la Secretaria General, dirigido a los directores, subdirectores y jefes de oficina con el inventario de radicados pendientes de gestión que actualmente se encuentran en las bandejas de usuarios inactivos en ORFEO, los cuales serán reasignados a las bandejas de los funcionarios que actualmente se encuentran en el cargo que ejecutaba la supervisión o jefatura directa durante su vinculación. Se observó el listado de usuarios no vinculados con un total de 15.898 de radicados.
14. Se observó el listado de las personas que tienen firma digital y las capacitaciones efectuadas para el manejo de la firma digital en todas las oficinas y dependencias de la Agencia.
15. Se observó el preliminar del instructivo para la radicación y tratamiento de comunicaciones oficiales.

CONCLUSIONES

De acuerdo con las actividades de verificación ejecutadas, se evidenció el cumplimiento en la gestión del proceso en lo relacionado con la definición de una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, con una reglamentación interna para el trámite de las peticiones que le corresponde resolver a la ANT (procedimiento, estrategia de servicio al ciudadano, reglamento interno para el trámite de las peticiones, carta de trato digno, entre otros), mecanismos o sistemas para la gestión de peticiones (Sistema de gestión documental, Formulario electrónico, Correo electrónico, Centro de contacto de servicio al ciudadano, Redes sociales), junto con informes del estado de las peticiones, controles para los procesos, productos y servicios suministrados externamente. Producto de las tres estrategias implementadas por la Entidad en 2017 y 2018, se ha logrado dar respuesta a un porcentaje importante de peticiones y comunicaciones, sin embargo, se evidenciaron no conformidades relacionadas con:

- Debilidades en la efectividad (tiempos y calidad) de las respuestas dadas a las peticiones.
- Debilidades en la trazabilidad de la información registrada en el Sistema Orfeo.

ATE

 <p>Agencia Nacional de Tierras JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</p>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

En total, se identificaron 2 No conformidades, a las cuales es necesario se les formule el correspondiente plan de mejoramiento, el cual debe ser presentado dentro de los 8 días hábiles siguiente al envío del Informe Final de Auditoría.

II. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno presenta las siguientes recomendaciones para consideración del personal del proceso auditado, las cuales no son de obligatorio cumplimiento e implementación, pero las mismas buscan introducir acciones que permitan la mejora continua del proceso auditado:

1. Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de tiempo establecidos en la Ley 1755 de 2015. Se hace necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos y se cumpla estrictamente la nueva fase de la Estrategia de Intervención (2018) para la gestión de PQRS definida por la Agencia Nacional de Tierras.
2. Se sugiere continuar con las capacitaciones a funcionarios y contratistas de la entidad, en la normatividad vigente en peticiones, gestión documental y acceso y uso de mensajes de datos, con el objetivo de fortalecer los conocimientos y competencias del recurso humano de la Agencia, en esta materia.
3. Es necesario implementar la firma digital a todas las comunicaciones de la entidad a fin de evitar reprocesos en la gestión de respuestas y contribuir al cumplimiento de la política de cero papel, garantizando en todo momento lo previsto en el programa de gestión documental de la entidad y su sistema de gestión documental electrónico (ORFEO).
4. Se recomienda seguir reforzando las estrategias en las dependencias de la entidad, especialmente en las que concentran el mayor volumen de requerimientos (Subdirección de Seguridad Jurídica, la Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión, la Subdirección de Administración de Tierras de la Nación, la Oficina Jurídica) con el propósito de tomar y documentar acciones eficaces para garantizar la atención oportuna de las Peticiones.
5. Se recomienda mantener los seguimientos exhaustivos y permanentes a la tercera fase de la estrategia de intervención para la atención de PQRS- 2018, para atender los requerimientos que se encuentran vencidos, con los enlaces en cada dependencia. Es necesario que desde la Secretaría General se sigan fortaleciendo con los espacios para retroalimentar a las áreas sobre el estado de sus peticiones (ejm: envío de informes periódicos, reuniones con los enlaces definidos, entre otros).
6. Se sugiere seguir socializando informes periódicos sobre el estado de Peticiones de la entidad, en instancias como el Comité Directivo y el de Desempeño Institucional, a fin de generar una cultura de seguimiento y control, por parte de la alta dirección, que permita el establecimiento de compromisos eficaces para la atención oportuna de los requerimientos.
7. Se recomienda adelantar las gestiones pertinentes para tipificar aquellos registros que en la base de datos suministrada se encuentran como "No definidos".

 <p>Agencia Nacional de Tierras JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</p>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSION	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

8. Se recomienda seguir realizando estrategias como comunicados y campañas informativas en la intranet y carteleras de la Entidad, para que se promueva al interior de la Agencia, la toma de conciencia en todos los niveles de la organización en el trámite de los PQRSD y la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.
9. Es necesario incentivar a los funcionarios y contratistas para que se realicen los envíos de inmediato una vez se efectuó la correspondiente respuesta a las peticiones y realizar los seguimientos de los mismos asegurando la entrega del mismo con el objetivo de dar cumplimiento a la norma.
10. Es importante aprobar, socializar y publicar los documentos que se encuentran como preliminares (informe a la estrategia 2018 del mes de julio y el mecanismo de calidad), con el propósito que sea de conocimiento y consulta de los usuarios, adicionalmente es necesario que en el informe se identifique el grado de avance de las respuestas de PQRSD discriminados por sistema (Sidermail-Orfeo).
11. Se recomienda establecer mecanismos para la reasignación de las PQRSD, logrando que la asignación se realice desde su inicio y en el menor tiempo a la persona idónea para dar respuesta oportuna.
12. Se recomienda implementar acciones que permitan la inclusión de respuestas tramitadas a través de correo electrónico.

EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES DE MEJORA

Teniendo en cuenta que los planes de mejoramiento, son el instrumento que recoge y articula todas las acciones prioritarias que se deben emprender para mejorar aquellas características que tendrán mayor impacto en las prácticas vinculadas con los resultados y el logro de los objetivos de la Agencia, es necesario implementar mediante este proceso cada elemento del modelo evaluado como prioritario, lo que permitirá tomar acciones precisas y específicas, que escalonadas en el tiempo, estarán orientadas a mejorar las condiciones de calidad de cada uno de los procesos.

Por lo anterior, el equipo auditor evaluó la efectividad de las acciones de mejora, producto de las cinco no conformidades generadas en la auditoría del año 2017 y a la no conformidad por la materialización del riesgo institucional, de la siguiente forma:

No Conformidad No. 1: Deficiencias en la clasificación documental y efectividad (tiempos y calidad) de las respuestas dadas a las peticiones.

No Conformidad No. 2: Radicación descentralizada de las peticiones recibidas por correo electrónico.

No Conformidad No. 3: Deficiencias en la trazabilidad de la información registrada en el Sistema Orfeo.

No Conformidad No. 4: Deficiencias en el análisis y tratamiento de los datos e información resultante del seguimiento y medición a las actividades del proceso.

No Conformidad No. 5: Incumplimiento de obligaciones contractuales del Contrato No. 365 de 2017.

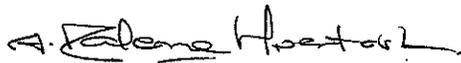
ATC

 <p>Agencia Nacional de Tierras JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</p>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSION	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

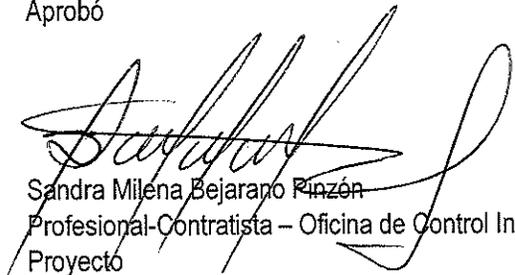
De acuerdo con el desarrollo de las actividades de auditoría, el equipo auditor observo el resultado de las actividades ejecutadas por parte de la Secretaria General, en las cuales se implementaron acciones relacionadas con cada una de las no conformidades detectadas en la auditoría practicada en la vigencia 2017 subsanando tres (3) no conformidades. ATC

2 ANEXOS

Anexo 1. Gestión de Peticiones.



Ana Marlene Huertas López
Jefe de Control Interno (E)
Aprobó



Sandra Milena Bejarano Pinzón
Profesional-Contratista – Oficina de Control Interno
Proyectó



Guillermo Enrique Arango Pava
Profesional-Contratista– Oficina de Control Interno
Proyectó

