



INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES ALLEGADAS A LA AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS EN EL II SEMESTRE DEL 2017

OBJETIVO(S):

Verificar la gestión de las Peticiones, 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:

Verificar la gestión de las peticiones allegadas a la Agencia Nacional de Tierras, para el periodo comprendido del 01/07/2017 al 31/12/2017.

CRITERIO(S):

- Circular Externa No. 001 de 2011 del 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, Artículo 11. *"Ley de Transparencia y acceso a la información pública"*.
- Ley 1755 del 30/06/2015 *"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"*.

Fine

METODOLOGÍA/DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

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 julio y el 31 de diciembre de 2017; 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.

Mediante correo electrónico del 09/01/2018, se solicitó a la Secretaría General, la base de datos de las peticiones allegadas entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2017, a la Agencia Nacional de Tierras – ANT, con un mínimo de variables, tales como: Tipología del requerimiento (la asignada en el sistema), No. de radicado de entrada, Fecha de radicado de entrada, Ciudad/Municipio de origen, Nombre del solicitante y/o peticionario, Asunto (el asignado en el sistema), Dependencia actual responsable de emitir respuesta, No. de radicado de respuesta, Fecha radicado de respuesta, Medio de contacto (correo electrónico, formulario online, telefónico, físico, etc), Nivel de atención asignado (primer o segundo nivel) y las demás que genere el reporte del sistema ORFEO.

La información fue proporcionada mediante base de datos "*Reporte respuesta a radicados de entrada corte 03/03/2017 a 31/12/2017*", originaria del sistema de información ORFEO, siendo éste la herramienta utilizada por la Agencia para gestionar las peticiones, en el segundo semestre de 2017. La base de datos en mención, fue suministrada mediante correo electrónico del 15/01/2018 por Soporte ORFEO y contiene radicados de entrada, gestionados en el periodo comprendido del 03/03/2017 al 31/12/2017 y clasificados bajo diferentes tipos documentales, establecidos por la Agencia.

Atendiendo lo anteriormente expuesto, se seleccionaron los radicados de entrada allegados a la ANT, para el periodo comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre de 2017 y los cuales fueron tipificados de acuerdo con los tipos documentales establecidos en la serie "*Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y denuncias – PQRSD*" del documento "*Estructura base documentos ANT – ORFEO*". Este documento se encuentra disponible en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, en el listado de archivos disponible en "Plantillas" y en la página web de la Agencia, en el enlace <http://www.agenciadetierras.gov.co/wp-content/uploads/2017/09/Trd-Orfeo-Elaboradas-serie-subserie-td.pdf>.

Para el periodo evaluado, se identificó un total de 31.995 registros, tipificados por el proceso como peticiones, como se aprecia en la siguiente tabla:

Modalidad de Petición	No. Registros
Petición	24.040
Peticiones entre autoridades	5.372
Traslado por competencia	1.253
Solicitud de documentos (copias)	681
Consulta	423
Queja	71
Denuncia	51
Sugerencia	32
Felicitación	27
Petición Congreso de la República	22
Reclamo	11
Desistimiento derecho de petición	11
Petición de Informes por los Congresistas	1
TOTAL	31.995

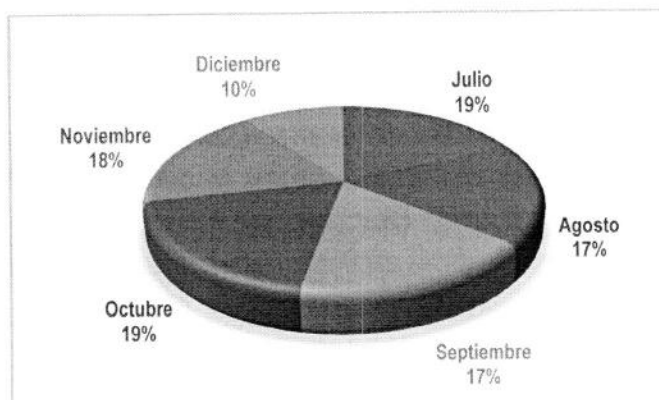
Es de anotar que del reporte remitido, se excluyeron los registros que tienen la clasificación de tipología "No definido", en consideración a que la Oficina de Control Interno no puede entrar a realizar una discriminación de los mismos, y se excluyeron los registros asociados a salidas, y en ese sentido, el total de registro corresponde a 31.995.

De los 31.995 registros, se tomó una muestra selectiva de 58 radicados de entrada, a los cuales se les verificó en el sistema ORFEO, la trazabilidad de la gestión realizada, en consideración que es este el sistema de gestión documental establecido por 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, soporte de envío (guía). El detalle de la verificación de las Peticiones mencionadas se encuentra registrado en el **Anexo 1 "Gestión de Peticiones II Semestre 2017"**. 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 segundo 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.

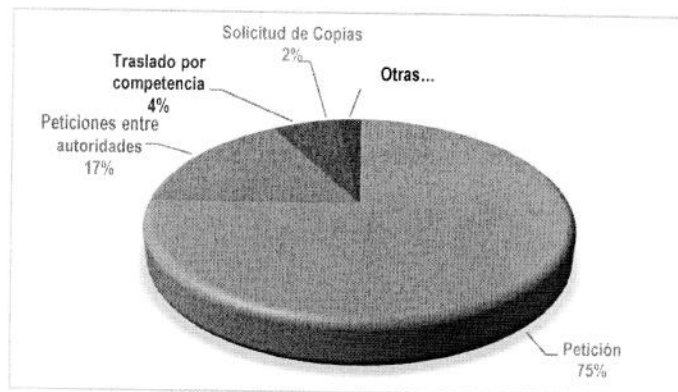
ANÁLISIS GENERAL DE LAS PETICIONES

A continuación, se presenta el comportamiento de las peticiones recibidas en el segundo semestre de 2017 en la Agencia Nacional de Tierras – ANT, teniendo en cuenta los 31.995 registros, provenientes del sistema de gestión documental 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 segundo semestre del año fue regular, al iniciar con 5.940 peticiones en julio, 5.614 peticiones en agosto, 5.400 peticiones en septiembre, 5.999 en octubre, 5.834 en noviembre y, por último, presentándose una disminución en el mes de diciembre con 3.208 peticiones gestionadas. El promedio mensual de Peticiones allegados a la ANT en el segundo semestre del año fue de 5.333; siendo julio y octubre los meses con mayor volumen de peticiones y diciembre, el mes en el que se presentó una variación significativa, tendiente a la disminución.

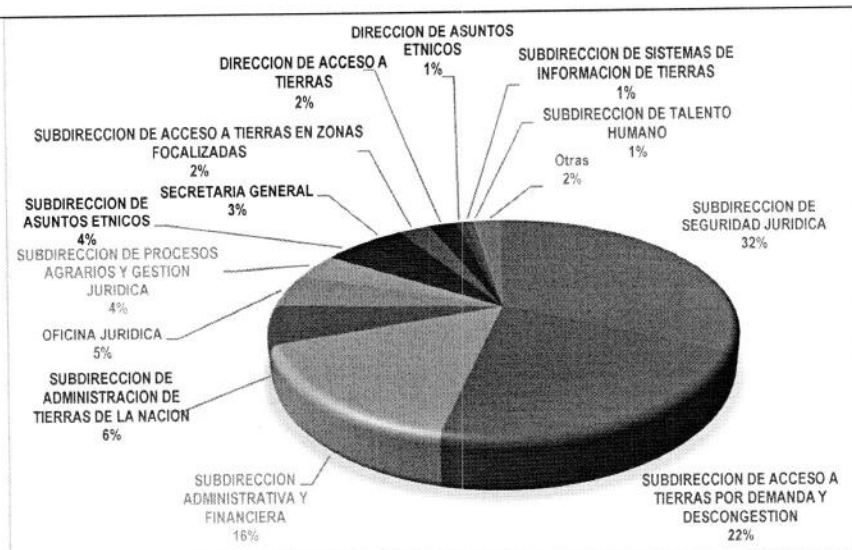


En la siguiente gráfica se muestra la distribución de las Peticiones, de acuerdo con los tipos documentales actuales, asignados en el sistema ORFEO. Analizados los datos, se observó que el 75% pertenece al tipo documental "Petición", el 17% a Petición entre autoridades, el 4% a Traslado por competencia, el 2% a Solicitud de copias y el 1% a Otros tipos de peticiones establecidas por la Agencia (Consulta, Queja, Denuncia, Sugerencia, Felicitación, Petición Congreso de la República, Reclamo, Desistimiento derecho de petición, Desistimiento derecho de petición, Petición de Informes por los Congresistas). El hecho que en el sistema aparezca el 75% de la información en la tipología de Petición, al nivel de las otras tipologías mencionadas, que hacen parte de las peticiones, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, dificulta precisar la distribución de esas peticiones, información que sería útil para la toma de decisiones en los diferentes procesos de la Agencia. Esta situación hace necesario que se revise la serie documental registrada en el sistema ORFEO, que es el sistema en el que actualmente se gestiona la correspondencia de la ANT, a fin de que las tipologías para el registro de las peticiones se alineen con las disposiciones contenidas en la Ley 1755 de 2015.

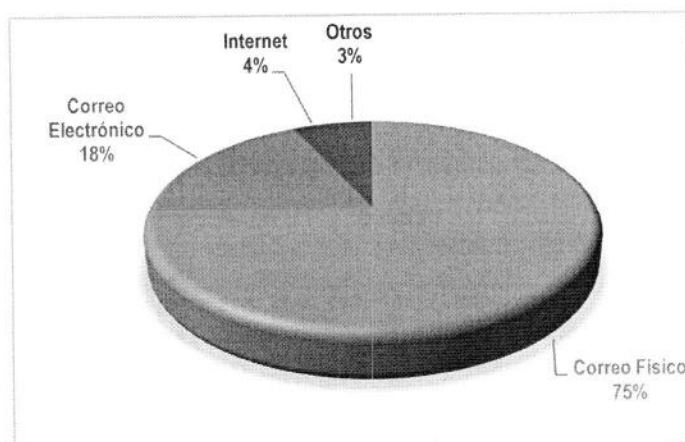


En lo referente a la gestión de peticiones por las dependencias competentes, se observó que las dependencias con mayor asignación de peticiones son la Subdirección de Seguridad Jurídica (32%), la Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión (22%), la Subdirección Administrativa y Financiera (16%); observándose una concentración del 70% de las peticiones allegadas en el segundo semestre del 2017 en las 3 dependencias anteriormente enunciadas.

Por otra parte, y en menor proporción se observó una concentración del 28% de las peticiones, en áreas tales como la Subdirección de Administración de Tierras de la Nación (6%), Oficina Jurídica (5%), Subdirección de Procesos Agrarios y Gestión Jurídica (4%), Subdirección de Asuntos Étnicos (4%), Secretaría General (3%), Subdirección de Acceso a Tierras en Zonas Focalizadas (2%), Dirección de Acceso a Tierras (2%), Dirección de Asuntos Étnicos (1%), Subdirección de Sistemas de Información de Tierras (1%) y Subdirección de Talento Humano (1%). En lo relacionado con el 2% restante de peticiones (Otras), éste se encuentra concentrado en las siguientes áreas/UGT: Popayán, UGT Pasto, Dirección General, Servicio al Ciudadano, Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad, UGT Villavicencio, Oficina del Inspector de la Gestión de Tierras, Dirección de Gestión Jurídica de Tierras, UGT Medellín, UGT Bogotá, UGT Montería, Oficina de Control Interno, UGT Santa Marta, Oficina de Planeación, UGT Cúcuta y la Subdirección de Planeación Operativa.



En lo relacionado a los canales de atención más usados por la ciudadanía, para formular sus peticiones, en la siguiente gráfica se aprecia que son el correo físico y electrónico con el 75% y 18% respectivamente, siguiéndoles internet con 4% y Otros (Personal, Fax, Telefónico) con el 3%.



En el Anexo No. 1, se detalla el análisis de las 58 peticiones verificadas, en las que se evidenció la reiteración de 2 No conformidades detectadas en la Auditoría realizada al proceso de Modelo de atención/Peticiones del primer semestre de 2017, a saber:

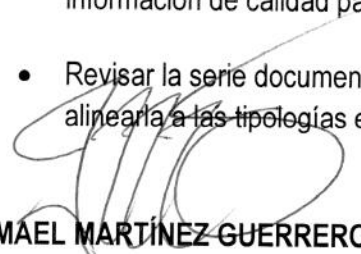
- Deficiencias en la clasificación documental y efectividad (tiempos y calidad) de las respuestas dadas a las peticiones.

- Deficiencias en la trazabilidad de la información registrada en el Sistema Orfeo.

La Secretaría General remitió el seguimiento a las acciones establecidas en el Plan de mejoramiento, derivado de la auditoría realizada al proceso de Gestión del modelo de atención/Peticiones realizada en julio de 2017. Estas acciones continuarán siendo sujetas de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.

RECOMENDACIONES

- Replantear las acciones establecidas en el plan de mejoramiento para las 2 no conformidades en que se presentó reiteración, a fin que, éstas sean efectivas para la eliminación de las causas de raíz de estas no conformidades.
- Adelantar las gestiones pertinentes para tipificar aquellos registros que en la base de datos suministrada se encuentran como "No definidos".
- Evaluar la posibilidad de parametrizar la variable "Asunto" y/o "Tipos Documentales" de acuerdo con las temáticas atendidas por las diferentes dependencias de la entidad (Ejemplo: solicitud de información de baldíos, subsidios, etc); lo anterior, dado que, por el volumen de la información, es complejo realizar una identificación detallada de las principales temáticas que son requeridas en la Agencia. Esta acción permitiría obtener información de calidad para la toma de decisiones.
- Revisar la serie documental de Peticiones incluida en la Tabla de Retención Documental y alinearla a las tipologías establecidas en la Ley 1755 de 2015.



ISMAEL MARTÍNEZ GUERRERO

Jefe de Control Interno



LILA MARÍA GUZMÁN

Gestor Código T1 Grado 09

Enero 22 de 2018

