



modelo integrado  
de planeación  
y gestión

## AUTODIAGNÓSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO

ENTIDAD		CALIFICACIÓN TOTAL				
		77,6				
COMPONENTES	CALIFICACIÓN	CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES
		Caracterización usuarios y medición de percepción	33,3	<p>La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos</p>	100	<p>La Agencia desde la vigencia 2017 ha venido adelantando actividades de caracterización de ciudadanos y grupos de interés, lo cuales se encuentran disponibles en su sitio web en la sección servicio al ciudadano, a través del siguiente enlace: <a href="http://www.agenciadetierras.gov.co/servicio-al-ciudadano/caracterizacion-de-ciudadanos">http://www.agenciadetierras.gov.co/servicio-al-ciudadano/caracterizacion-de-ciudadanos</a></p> <p>Respecto a la Caracterización de ciudadanos y grupos de interés realizada para la vigencia 2019, esta tiene como objeto "identificar las características y necesidades de los ciudadanos, usuarios y grupos beneficiados o interesados en la ejecución de la política de ordenamiento social de la propiedad rural en Colombia, con el fin de diseñar, implementar o ajustar la oferta de servicios institucionales, los instrumentos de transparencia y acceso a la información, las herramientas de participación y los mecanismos de rendición de cuentas a la población objetivo y a los contextos territoriales sobre los cuales interviene la Agencia Nacional de Tierras". El ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés se desarrolló con base en el análisis de información proveniente de tres fuentes: (i) la base de datos de la Agencia Nacional de Tierras, (ii) los datos consignados en el Registro de Sujetos de Ordenamiento - RESO, y (iii) los datos del centro de contacto.</p>
				<p>La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.</p>		<p>El Comité Institucional de Gestión y Desempeño en sesión del 16/07/2018 aprobó el portafolio de servicios y productos de los procesos misionales de la Agencia, el cual esta compuesto por 20 servicios y 42 productos.</p> <p>Si bien la Agencia recopila y analiza los datos sobre la percepción de los usuarios que acceden a la Agencia a través de los canales presencial y telefónico, la encuesta aplicada esta orientada a evaluar la atención recibida por los agentes de Servicio al Ciudadano, mas no, la percepción que tiene el ciudadano frente a los productos o servicios ofrecidos por la Agencia (oferta institucional).</p>
		Formalidad de la dependencia o área	87,5	<p>La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.</p>	100	<p>La Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad se encuentra ajustando la Resolución 740 del 2017, en la cual se encuentra basado el trámite único presentado inicialmente al DAFP por la Agencia en la vigencia 2018. Por ende, no se ha determinado, recopilado y analizado la percepción de los usuarios, respecto a los trámites de la Entidad.</p>
				<p>La entidad cuenta con una dependencia o área formal encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.</p>		<p>La Secretaría General tiene la función de "Gestionar y hacer seguimiento a la adecuada atención de las solicitudes, quejas, reclamos y derechos de petición realizados por los ciudadanos". Dicha función la cual ha venido desarrollando a través del modelo de operación establecido en el sistema de gestión de la Agencia, así como, mediante la implementación de diferentes lineamientos para la mejora continua del proceso, tales como la Resolución 757 del 2017.</p> <p>Cabe señalar que, la Estrategia de Servicio al Ciudadano esta compuesta por cuatro canales de atención: el canal presencial, el canal telefónico, el canal escrito y el canal virtual. Estos canales son atendidos desde dos frentes de trabajo: el Front Office encargado de asesorar y orientar a los ciudadanos que acuden a la entidad en los canales presencial y telefónico y el Back Office encargado de proyectar las respuestas a los distintos requerimientos ciudadanos recibidos en los canales escrito y virtual.</p>
				<p>La dependencia de Servicio al Ciudadano es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad.</p>	100	<p>De acuerdo al esquema de operación establecido por la Secretaría General para la atención de las peticiones, el Front Office (canal presencial y telefónico) es el encargado de asesorar y orientar a los ciudadanos en cuanto a los tramites y servicios de la entidad.</p> <p>A continuación, se describe la operación del Front Office:</p> <p><b>Canal presencial.</b> Es desarrollado a través de las 8 UGTs, los 10 PATs y Servicio al Ciudadano (sede chapinero y CAN).</p> <p><b>Canal telefónico.</b> Los ciudadanos pueden comunicarse al Teléfono (+57 1) 5185858 opción 0, en la ciudad de Bogotá y a nivel nacional en el número 018000-933881.</p>
				<p>La política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se incluye en el Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional.</p>		<p>En cuanto a la Política de Transparencia, la Oficina del Inspector de la Gestión de Tierras - OIGT, elaboró y publicó en la vigencia 2018 el documento Estructura Agraria y Corrupción Burocrática, el cual responde al diagnóstico para la elaboración de la Política de Transparencia, la cual se encuentra en construcción. No obstante, cabe resaltar que la Agencia a través del Plan Anticorrupción estableció actividades asociadas al componente de transparencia.</p> <p>En relación a la Política de Participación, se observó la disponibilidad en la página web de la Agencia del documento de "PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, vigencia 2018". Sin embargo, no se evidenció el plan para la vigencia 2019, así como, la inclusión de actividades al plan estratégico institucional.</p> <p>Respecto a Política de Servicio al Ciudadano, se observó la formulación de actividades asociadas al componente de atención al ciudadano del Plan Anticorrupción.</p> <p>Cabe señalar que, según lo establecido en el Decreto 612 del 2018 el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se integró al Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Frente al Plan Estratégico Sectorial, de acuerdo a lo informado por la Oficina de Planeación este se encuentra en construcción por parte del Ministerio, sin embargo, se recomienda a dicha Dependencia la inclusión de actividades asociadas a la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano.</p>
				<p>En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano.</p>	100	<p>La Agencia ha venido incluyendo temas relacionados con el servicio al ciudadano en el Comité de Desarrollo Administrativo, para lo corrido de la vigencia 2019 se observó que en sesión del 25/04/2019 se trato la percepción de la satisfacción del cliente, como oportunidad de mejora, en miras de la certificación.</p>



INICIO



GRÁFICAS



COMPONENTES	CALIFICACIÓN	CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES
		Procesos	65,0	La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)	100	La Agencia dispuso una estructura interna definida para la gestión de las peticiones, la cual tiene su inicio mediante el Decreto 2363 del 2015, en el artículo 29, por el cual se le 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". Esta función la ha venido desarrollando dicha Dependencia, a través del proceso de Gestión del Modelo de Atención establecido en el Sistema de Gestión de Calidad, implementando los siguientes instrumentos para su operación: GEMA- caracterización del proceso Gestión del modelo de atención_V2, procedimiento GEMA-P-002 Gestión de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones_V4, forma GEMA-F-001 Conceptos para direccionamiento de correspondencia, PQRSD_V2, ficha técnica de salidas y productos GEMA-FT-001 Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones filtradas y viabilizadas_V1 y las Fichas técnicas de los indicadores GEMA-002 Oportunidad en la Gestión de las comunicaciones y GEMA-001 Nivel de satisfacción de Servicio al Ciudadano. De igual forma, con el propósito de fortalecer el servicio al ciudadano, se han dispuesto otros lineamientos, como son, la Resolución 757 de 2017, la Estrategia para la intervención de las peticiones vigencia 2017 y 2018, la Estrategia para el servicio al ciudadano, la Carta de trato digno, la sección denominada "Servicio al Ciudadano" en la página web institucional, el Formulario electrónico de peticiones, las Tablas de retención documental (en proceso de convalidación) y el Sistema Orfeo, entre otros. Siendo este último mecanismo, el control definido por la Agencia para gestionar las peticiones allegadas por la ciudadanía. Así mismo, se debe agregar que la Entidad en el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, ha venido aplicando el autodiagnóstico correspondiente a la Política de Atención al Ciudadano, en cabeza de la Secretaría General como líder de política, como un mecanismo de mejora continua del proceso, mediante la formulación de planes de mejoramiento.
				La entidad aplica el procedimiento para las peticiones incompletas	30	La Agencia a través del artículo 19 de la Resolución 757 de 2017, estableció los lineamientos respecto a las peticiones incompletas y desistimiento tácito. Cabe señalar, que el procedimiento GEMA-P-002 Gestión de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones_V4 no dispone de actividades relacionadas con la gestión de peticiones incompletas y el desistimiento tácito.  En cuanto a la aplicación de lo establecido en el artículo 19 de la Resolución 757 de 2017, la Oficina de Control Interno tomó una muestra de 23 comunicados tipificados en el primer semestre del 2019 como "Solicitud de documentación adicional al peticionario", observando lo siguiente:  * <b>Correcta aplicación del procedimiento.</b> Una de las peticiones analizadas cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución 757 de 2017, para las peticiones incompletas.  * <b>Incorrecta tipificación.</b> 11 de las peticiones analizadas se les asignó un tipo documental que no corresponde al contenido del documento.  * <b>Peticiones sin respuesta.</b> 5 de las peticiones analizadas asocian un borrador de respuesta, el cual solicita ampliación de la información al ciudadano. Sin embargo, este no se encuentra firmado y trazabilidad de envía de la respuesta.  * <b>Incumplimiento del procedimiento.</b> 6 de las peticiones analizadas incumplieron los plazos establecidos en la Resolución 757 de 2017, para las peticiones incompletas.
		La entidad efectúa ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047	50	La Subdirección Administrativa y Financiera informó que, la Entidad cuenta con el proyecto de inversión "Adecuación y mejoramiento de la infraestructura física de la Agencia Nacional de Tierras a nivel Nacional", el cual tiene como objetivo general la adecuación la infraestructura física de la ANT. Así mismo, que la Agencia presta sus servicios a nivel nacional en: • <b>Sedes propias:</b> Bogotá (2), nivel territorial – Bodega Américas (3) Medellín, Villavicencio y Valledupar • <b>Sedes arrendadas:</b> Bogotá (1), nivel territorial (3) Cúcuta, Montería y Pasto • <b>Unidades de Gestión Territorial mediante Convenio:</b> (2) Popayán y Santa Marta  Se recomienda al líder de Política junto a la Subdirección Administrativa y Financiera evaluar la posibilidad de realizar diagnóstico conforme a lo establecido con la NTC 6047, con el fin de establecer las brechas de cumplimiento, como insumo de las acciones de mejoramiento y proyectos de inversión.		
		La entidad implementa acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: - Visual - Auditiva - Cognitiva - Mental - Sordoceguera - Múltiple - Física o motora	65	La Subdirección de Sistema de Información suministró la matriz de aplicación de la NTC 5854 "accesibilidad a páginas web", con la valoración de 2 niveles de conformidad A y AA. Respecto a los resultados en el nivel de conformidad A, se observó que el sitio web de la Agencia cumplió con 33 de los 37 requisitos, presentándose incumplimiento en los siguientes ítems: Alternativas textuales, Contenido no textual. Sólo audio y solo video (grabado) y Audio descripción o Medio Alternativo (grabado). En cuanto al nivel de conformidad AA, se observó que se cumplen con 10 de los 14 criterios establecidos, presentando incumplimiento los siguientes: Audio descripción (grabado), Imágenes de texto, Lengua de señas (grabado) y Foco Visible.  Por otra parte, la Subdirección Administrativa y Financiera informó que, la Entidad cuenta con el proyecto de inversión "Adecuación y mejoramiento de la infraestructura física de la Agencia Nacional de Tierras a nivel Nacional", el cual tiene como objetivo general la adecuación la infraestructura física de la ANT. Así mismo, que la Agencia presta sus servicios a nivel nacional en: • <b>Sedes propias:</b> Bogotá (2), nivel territorial – Bodega Américas (3) Medellín, Villavicencio y Valledupar • <b>Sedes arrendadas:</b> Bogotá (1), nivel territorial (3) Cúcuta, Montería y Pasto • <b>Unidades de Gestión Territorial mediante Convenio:</b> (2) Popayán y Santa Marta  Se recomienda al líder de Política junto a la Subdirección Administrativa y Financiera evaluar la posibilidad de realizar diagnóstico conforme a lo establecido con la NTC 6047, con el fin de establecer las brechas de cumplimiento, como insumo de las acciones de mejoramiento y proyectos de inversión.		
		Atención incluyente y accesibilidad	83,0	La entidad incluyó dentro de su plan de desarrollo o plan institucional, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece	100	Se observó que en el Plan de Acción Institucional las siguientes dependencias incluyeron acciones en pro de garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad:  <b>Subdirección Administrativa y Financiera:</b> Adquirir los insumos para adelantar las adecuaciones y reparaciones.  <b>Secretaría General:</b> Actualización de la Estrategia del servicio al ciudadano.



COMPONENTES	CALIFICACIÓN	CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES
				La entidad cuenta con mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.	100	La Agencia a través de su Estrategia al Ciudadano presenta al ciudadano un modelo de servicio basado en el respeto a la diversidad cultural, religiosa, étnica, de pensamiento, de género, y favorece la atención preferente para personas en situación de discapacidad, mujeres en estado de embarazo, adultos mayores, y personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta. Así mismo, el digitum permite el acceso preferencial para la atención presencial, de acuerdo a la verificación realizada a las instalaciones de servicio al ciudadano, sede CAN.
				La entidad incorpora en su presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece	100	La Subdirección Administrativa y Financiera informó que, la Entidad cuenta con el proyecto de inversión "Adecuación y mejoramiento de la infraestructura física de la Agencia Nacional de Tierras a nivel Nacional", el cual tiene como objetivo general la adecuación la infraestructura física de la ANT. Actualmente cuenta con una apropiación total por \$ 1.196.391.615; dichos recursos apoyan el cumplimiento de las siguientes actividades principales: <ul style="list-style-type: none"><li>• Adelantar proceso de identificación de las necesidades de reparación y adecuación de los mismos con su respectivo seguimiento.</li><li>• Adquirir los insumos para adelantar las adecuaciones y reparaciones.</li><li>• Realizar las actividades relacionadas con las adecuaciones, mantenimientos y reparaciones, así como garantizar la adecuada gestión administrativa de las sedes donde adelanta su operación la ANT.</li><li>• Adquirir el servicio integrado de dotación de mobiliario según las necesidades de elementos establecidos.</li></ul>
				La entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	100	La Agencia dispuso el Sistema de Gestión Documental ORFEO, el cual realiza el registro ordenado y gestiona los documentos allegados o remitidos por la Entidad.
				El sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias incorpora los siguientes criterios: - Existe un responsable(s) de la administración del Sistema - Permite adjuntar archivos y/o documentos - Brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta - Permite la protección de los datos personales de los usuarios. - Permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales - Cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallan las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud. - Emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad - Emite mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario - Permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia - Permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias. - Asigna único y consecutivo número de	90	En verificación realizada al Sistema de Gestión Documental Orfeo, se observó que este cumple parcialmente los criterios enunciados en la presente actividad, toda vez que, el medio de respuesta, es una opción que se encuentra disponible en el formulario electrónico, mas la opción no esta disponible para la radicación física. Cabe señalar que, la información recolectada a través del formulario electrónico no es visible en el Sistema Orfeo.  En cuanto al ítem "Permite la protección de los datos personales de los usuarios", este no fue objeto de evaluación, dado que, La Oficina de Control Interno no se cuenta con personal idóneo para realizar las correspondientes actividades de verificación en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.
		Sistemas de información	80,0	La entidad habilitó consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano	100	La Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad informó que, en el marco de la Política Nacional de Gobierno en Línea, la actualización de datos abiertos arroja una base de datos 5 Zonas de Reserva Campesina, 767 Resguardos Indígenas y 196 Consejos Comunitarios y Consejos Negros.  La Oficina de Control Interno consultó el portal de datos abiertos de la ANT dispuesto en el enlace <a href="http://data-agenciadetierras.opendata.arcgis.com/">http://data-agenciadetierras.opendata.arcgis.com/</a> , observándose información relacionada con Zonas de Reserva Campesina (7), Resguardos Indígenas (767) y Consejos Comunitarios (196), dichos datos registran fecha de actualización del 14/03/2019, 04/04/2019 y 9/10/2018 correspondientemente. Así mismo, se validó que en el portal <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> la Agencia dispuso los siguientes datos: Resguardos Indígenas, Zonas de Reservas Campesinas, Consejos Negros y Resguardos Indígenas Legalizados, su actualización se realizó el 10/07/2018 para los 3 primeros y el 05/12/2018 para el último.  Se recomienda mantener en constante actualización los datos abiertos, así mismo, continuar analizando que información o datos genera, produce o adquiere la Agencia que deban ser transformar en datos abiertos.  Por otra parte, en entrevista realizada a personal de la Subdirección de Sistemas de Información, se informó que se tiene planificado la publicación de los Instrumentos de Gestión Pública (son las TRD vistas desde los documentos proyectadas de cada una de las dependencias de la Agencia).



COMPONENTES	CALIFICACIÓN	CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES	
Servicio al Ciudadano	77,6	Publicación de información		La entidad organiza su información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales	30	La Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad se encuentra ajustando la Resolución 740 del 2017, en la cual se encuentra basado el trámite único presentado inicialmente al DAFP por la Agencia en la vigencia 2018.  No obstante, cabe señalar que a través del Sistema Integrado de Tierras la Agencia Nacional de Tierras ha dispuesto el Formularios de Inscripción de Sujetos de Ordenamiento - FISO como el instrumento para la inscripción de las personas y comunidades aspirantes y/o solicitantes de los programas de acceso y formalización de tierras; esto con la finalidad de registrar públicamente a los sujetos de ordenamiento social de la propiedad en el dentro del marco del Registro de Sujetos de Ordenamiento - RESO-, que se define como una herramienta administrada por la Subdirección de Sistemas de Información de Tierras de la Agencia Nacional de Tierras, que consigna públicamente a todos los sujetos de ordenamiento social de la propiedad. El RESO constituirá un instrumento de planeación y de ejecución gradual de la política pública, bajo el principio de reserva, a fin de que el acceso y la formalización de tierras se adelanten de manera progresiva. Adicionalmente, se constituye en la herramienta para identificar a los beneficiarios del Fondo de Tierras para la Reforma Rural Integral y consigna públicamente a todos los individuos y comunidades cuyas relaciones con la tierra deban ser resueltas, tramitadas o gestionadas por la ANT. (Decreto 902 y Resolución 740 de 2017).  Cabe señalar que, el diligenciamiento del FISO no se encuentra de cara al Ciudadano de forma virtual.	
				La entidad publica la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano: - Localización física de sede central y sucursales o regionales - Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales - Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax - Carta de trato digno - Listado de trámites y servicios - Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias - Correo electrónico de contacto de la Entidad - Noticias - Información relevante de la rendición de cuentas - Calendario de actividades	40	El equipo de la Oficina de Control Interno, realizó verificación mediante la visita a las instalaciones de servicio al ciudadano de la sede CAN, observando la disponibilidad de la siguiente información (diferente al medio electrónico):  Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax Carta de trato digno Correo electrónico de contacto de la Entidad	
				La entidad publicó en su sitio web oficial, en la sección de transparencia y acceso a la información pública: - Mecanismos para la atención al ciudadano - Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público - Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno) - Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad - Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información	100	La Oficina de Control Interno verificó la sección de transparencia y acceso a la información dispuesta en el sitio web de la Agencia, observándose información respecto a Mecanismos para la atención al ciudadano, Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno), Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad e Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información.	
					El sitio web cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población	100	La página web de la Agencia contiene información a grupos de población. La actualización de la información dispuesta a los grupos poblacionales se realiza a través del seguimiento al cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 de 2014, la cual con corte al 30/04/2019 contaba con un porcentaje de cumplimiento del 69%.
					La entidad actualiza frecuentemente la información sobre la oferta institucional en los diferentes canales de atención	90	La Agencia ha venido fortaleciendo sus medios virtuales como mecanismos de comunicación, disponiendo información sobre su oferta institucional. No obstante y de acuerdo a los resultados observados, se sugiere fortalecer los medios físicos. Cabe señalar que, la actualización de la información dispuesta en la página web, se realiza a través del seguimiento al cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 de 2014, la cual con corte al 30/04/2019 contaba con un porcentaje de cumplimiento del 69%.
					La entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.	75	La estrategia de servicio al ciudadano establece los canales de atención o mecanismos de comunicación e interacción dispuestos por la Agencia Nacional de Tierras para establecer contacto con sus grupos de valor (ciudadanos y Entidades Públicas), atender sus necesidades y ofrecer los trámites y servicios institucionales, son los siguientes:  <b>Escrito:</b> Compuesto por el correo físico o postal y el buzón de sugerencias dispuesto en las instalaciones de la Agencia Nacional de Tierras.  <b>Presencial:</b> Para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la Entidad, se dispuso los siguientes lugares de atención: Sede principal de Servicio al Ciudadano (Chaparrero), Centro Integrado de Servicios de Chaparral Tolima. Unidades de Gestión Territorial de la Entidad: Popayán, Pasto, Santa Marta, Villavieco, Cúcuta, Montería, Medellín y Bogotá. Puntos de Atención de Tierras dispuestas: Soacha, Valledupar, Chaparral, Florencia, Sincelajo, Arauca, Tumaco, Mocoa, Carmen de Bolívar y Cauca.  <b>Teléfono:</b> 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. Los ciudadanos pueden comunicarse al Teléfono (+57 1) 5185858 opción 0, en la ciudad de Bogotá y a nivel nacional en el número 018000-933881.  <b>Virtual:</b> 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, chat, redes sociales y el formulario electrónico de peticiones, quejas y reclamos dispuesto en el portal web <a href="http://www.agenciadetierras.gov.co">www.agenciadetierras.gov.co</a> . Las direcciones de correo electrónico son las siguientes: <a href="mailto:info@agenciadetierras.gov.co">info@agenciadetierras.gov.co</a> y <a href="mailto:atencionalciudadano@agenciadetierras.gov.co">atencionalciudadano@agenciadetierras.gov.co</a> . Para las notificaciones judiciales, se tiene la cuenta <a href="mailto:juridica.ant@agenciadetierras.gov.co">juridica.ant@agenciadetierras.gov.co</a> y para las denuncias por presunta corrupción el correo <a href="mailto:denuncias@agenciadetierras.gov.co">denuncias@agenciadetierras.gov.co</a> . Las redes sociales dispuestas son Facebook, Twitter, Instagram y YouTube.
					La entidad ha implementado protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana	100	La estrategia de servicio al ciudadano establece los protocolos de servicio a aplicarse en los canales de atención a la ciudadanía dispuestos por la Agencia.



COMPONENTES	CALIFICACIÓN	CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES
		Canales de atención	87,5	La entidad garantiza atención por lo menos durante 40 horas a la semana	100	La Agencia mediante la Resolución 7855 del 2019 estableció la jornada laboral equivalente a 40 horas semanales.
				La entidad tiene establecido un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio	100	La entidad cuenta con un sistema de servicio de turno, acorde con las necesidades del servicio, este fue validado a través de la visita realizada a las instalaciones de servicio al ciudadano de la sede CAN.
				La entidad publica y mantiene actualizada la carta de trato digno al usuario, en la que se indiquen sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos.	100	La Agencia a través de su página web en la sección de "atención al ciudadano" ha dispuesto la carta de trato digno a los ciudadanos, la cual contiene los derechos que le asisten a los ciudadanos y los medios dispuesta por la Entidad para garantizarlos, el documento puede ser consultado en el enlace <a href="http://www.agenciadetierras.gov.co/wp-content/uploads/2018/06/CARTA-TRATO-DIGNO-AL-CIUDADANO.pdf">http://www.agenciadetierras.gov.co/wp-content/uploads/2018/06/CARTA-TRATO-DIGNO-AL-CIUDADANO.pdf</a>
				La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario	50	El Sistema Integrado de Tierras de la Agencia Nacional de Tierras ha dispuesto el Formularios de Inscripción de Sujetos de Ordenamiento - FISO como el instrumento para la inscripción de las personas y comunidades aspirantes y/o solicitantes de los programas de acceso y formalización de tierras; esto con la finalidad de registrar públicamente a los sujetos de ordenamiento social de la propiedad en el dentro del marco del Registro de Sujetos de Ordenamiento - RESO-, que se define como una herramienta administrada por la Subdirección de Sistemas de Información de Tierras de la Agencia Nacional de Tierras, que consigna públicamente a todos los sujetos de ordenamiento social de la propiedad. El RESO constituirá un instrumento de planeación y de ejecución gradual de la política pública, bajo el principio de reserva, a fin de que el acceso y la formalización de tierras se adelanten de manera progresiva. Adicionalmente, se constituye en la herramienta para identificar a los beneficiarios del Fondo de Tierras para la Reforma Rural Integral y consigna públicamente a todos los individuos y comunidades cuyas relaciones con la tierra deban ser resueltas, tramitadas o gestionadas por la ANT. (Decreto 902 y Resolución 740 de 2017).  Es importante tener en cuenta que el diligenciamiento del FISO lo realiza el ciudadano de forma presencial, a través de los centros de atención al ciudadano y/o en la ejecución de los planes de ordenamiento social de la propiedad. Sin embargo, la Agencia no cuenta con el registro en el SUIT de los trámites que realiza, dado que, la Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad se encuentra ajustando la Resolución 740 del 2017, en la cual se encuentra basado el trámite único presentado inicialmente al DAFP por la Agencia en la vigencia 2018.
				La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario		No aplica, actividad repetida.
		La entidad cuenta con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.	100	La Agencia a través de la Resolución 1259 de 2017 adoptó los principios, políticas y lineamientos de tecnologías de la información y comunicaciones de la Agencia Nacional de Tierras.		
		La entidad divulga su política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, en su página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.	100	Se observó la publicación en la página web las políticas y lineamientos de tecnologías de la información y comunicaciones de la Agencia Nacional de Tierras, ver enlace: <a href="http://www.agenciadetierras.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/mecanismos-de-contacto/politicas-de-seguridad-de-la-informacion-del-sito-web-y-proteccion-de-datos-personales/">http://www.agenciadetierras.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/mecanismos-de-contacto/politicas-de-seguridad-de-la-informacion-del-sito-web-y-proteccion-de-datos-personales/</a>  En cuanto al canal presencia y telefónico, la recolección de datos se realiza mediante el Aplicativo Ajax. Así mismo, el formulario electrónico de peticiones dispuesto en el sitio web genera el aviso de tratamiento de datos. Por último, los formularios FISO contiene una cláusula asociada protección de datos.		
		La entidad cuenta con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales	100	Se observó la publicación en la página web las políticas y lineamientos de tecnologías de la información y comunicaciones de la Agencia Nacional de Tierras, ver enlace: <a href="http://www.agenciadetierras.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/mecanismos-de-contacto/politicas-de-seguridad-de-la-informacion-del-sito-web-y-proteccion-de-datos-personales/">http://www.agenciadetierras.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/mecanismos-de-contacto/politicas-de-seguridad-de-la-informacion-del-sito-web-y-proteccion-de-datos-personales/</a>  En cuanto al canal presencia y telefónico, la recolección de datos se realiza mediante el Aplicativo Ajax. Así mismo, el formulario electrónico de peticiones dispuesto en el sitio web genera el aviso de tratamiento de datos. Por último, los formularios FISO contiene una cláusula asociada protección de datos.		
		La entidad permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.	100	La Agencia le permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos, a través del mecanismo de petición, como se observa en el radicado 20196200317482 del 04/04/2019.		
		La entidad conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.		La presente actividad no fue objeto de verificación, dado que, la Oficina de Control Interno no cuenta con persona idóneo en su equipo trabajo para llevar a cabo la verificación.  Sin embargo, en la entrevista realizada con el personal de La Subdirección de Sistemas de Información, esta informó que, la Agencia cuenta con políticas de cifrado de información y backup ( dentro de los controles mas efectivos que se tienen, es la firma digital).		
La entidad procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.		Atendiendo la entrevista realizada con el personal de la Subdirección de Sistemas de Información, se informó que de acuerdo a la madurez de la Agencia, a la fecha no se ha realizado inactivación. Se recomienda, tenerlo en consideración para documentar las actividades a ejecutar.				
		Protección de datos personales	100,0			



COMPONENTES	CALIFICACIÓN	CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES
				La entidad definió y publicó un reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas	100	La Agencia cuenta con la definición de un modelo de operación para la atención de las peticiones, el cual se encuentra establecido en el sistema de gestión institucional. Entre los documentos que lo componen se encuentran: GEMA- caracterización del proceso Gestión del modelo de atención_V2, procedimiento GEMA-P-002 Gestión de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones_V4, forma GEMA-F-001 Conceptos para direccionamiento de correspondencia, PQRSO_V2, ficha técnica de salidas y productos GEMA-FT-001 Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones filtradas y viabilizadas_V1 y las Fichas técnicas de los indicadores GEMA-002 Oportunidad en la Gestión de las comunicaciones y GEMA-001 Nivel de satisfacción de Servicio al Ciudadano. De igual forma, con el propósito de fortalecer el servicio al ciudadano, se han dispuesto otros lineamientos, como son, la Resolución 757 de 2017, la Estrategia para la intervención de las peticiones vigencia 2017 y 2018, la Estrategia ión y de ejecución gradual de la política pública, bajo el principio de reserva, a fin de que el acceso y la formalización de tierras se adelanten de manera progresiva. Adicionalmente, se constituye en la herramienta para identificar a los beneficiarios del Fondo de Tierras para la Reforma Rural Integral y consigna públicamente a todos lo
				La entidad informó a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones	100	La Agencia a través de su página web en la sección de "atención al ciudadano" dispuso la opción "Consulta Web Estado de Documentos", por medio de la cual los Ciudadanos pueden consultar el estado de sus peticiones. Ver enlace <a href="http://www.agenciadetierras.gov.co/servicio-al-ciudadano/consulte-su-peticion-queja-reclamo-y-denuncia">http://www.agenciadetierras.gov.co/servicio-al-ciudadano/consulte-su-peticion-queja-reclamo-y-denuncia</a>
				La entidad cuenta con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	100	Se recomienda publicada información (por un medio diferente al electrónico) relacionada con los mecanismo a través de los cuales los Ciudadanos pueden hacer seguimiento a sus peticiones.
				La entidad cuenta con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	100	La Agencia a través de su página web en la sección de "atención al ciudadano" dispuso la opción "Consulta Web Estado de Documentos", por medio de la cual los Ciudadanos pueden consultar el estado de sus peticiones. Ver enlace <a href="http://www.agenciadetierras.gov.co/servicio-al-ciudadano/consulte-su-peticion-queja-reclamo-y-denuncia">http://www.agenciadetierras.gov.co/servicio-al-ciudadano/consulte-su-peticion-queja-reclamo-y-denuncia</a>
				La entidad actualizó su reglamento de peticiones, quejas y reclamos, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.		Como se observó en anteriores categorías, la Agencia cuenta con un modelo de operación establecido en el sistema de gestión para la atención de las peticiones, así mismo, la Estrategia de Servicio al Ciudadano contiene un aparte relacionado con el enfoque diferencial, en el cual establece que, se presta el servicio al Ciudadano con un enfoque diferencial, buscando lograr la igualdad real y efectiva, que reconoce la diversidad y las necesidades de las personas de acuerdo con las características de los grupos poblacionales que acceden a asesoría, orientación o trámite, entre ellos los grupos indígenas. Sin embargo, el procedimiento GEMA-P-002 Gestión de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones_V4 no contiene lineamientos que indiquen el trámite de las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia diferentes al español.
				La entidad dispone de mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español.	50	Como se observó en anteriores categorías, la Agencia cuenta con un modelo de operación establecido en el sistema de gestión para la atención de las peticiones, así mismo, la Estrategia de Servicio al Ciudadano contiene un aparte relacionado con el enfoque diferencial, en el cual establece que, se presta el servicio al Ciudadano con un enfoque diferencial, buscando lograr la igualdad real y efectiva, que reconoce la diversidad y las necesidades de las personas de acuerdo con las características de los grupos poblacionales que acceden a asesoría, orientación o trámite, entre ellos los grupos indígenas. Sin embargo, el procedimiento GEMA-P-002 Gestión de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones_V4 no contiene lineamientos que indiquen el trámite de las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia diferentes al español.
		Gestión de PQRSO	57,4	La entidad cuenta con mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con: - El reconocimiento de un derecho fundamental - Peticiones presentadas por menores de edad - Peticiones presentadas por periodistas	30	La Entidad ha cuenta con sistema de gestión documental Orfeo, el cual gestiona las comunicaciones al interior de la Agencia. Sin embargo, este no permite la priorización de las peticiones relacionadas con, el reconocimiento de un derecho fundamental. Peticiones presentadas por periodistas y Peticiones presentadas por menores de edad. Cabe señalar, que si bien el formulario electrónico tipifica al ciudadano, esta información no es visible en el Sistema Gestión Documental Orfeo, mecanismo establecido por la Agencia para gestionar las peticiones.
				En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación		La Oficina de Control Interno solicitó a la Subdirección de Sistemas de Información de Tierras el suministro de la consulta al Sistema Numerador, con el fin de determinar si para el periodo evaluado se generaron resoluciones de desistimiento tácito por peticiones. Respecto a la información suministrada, se evidenciaron resoluciones de desistimiento tácito de los trámites y servicios establecidos por la Agencia, sin embargo, no observaron actos administrativos relacionados con el desistimiento tácito de peticiones.
				La entidad elabora informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor.	100	Atendiendo los resultados obtenidos en la muestra analizada para la valoración de la actividad "La entidad aplica el procedimiento para las peticiones incompletas", observó que no se cumplen los lineamiento establecidos por la Agencia para llevar a cabo el desistimiento tácito de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Resolución 757 del 2017.
				La entidad elabora informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor.	100	Se consultó el sitio web de la entidad en el enlace <a href="http://www.agenciadetierras.gov.co/servicio-al-ciudadano/informes-de-solicitudes-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias">http://www.agenciadetierras.gov.co/servicio-al-ciudadano/informes-de-solicitudes-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias</a> , observándose la publicación periódica de las informes de peticiones.
				La entidad incluye en sus informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los siguientes elementos de análisis: - Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos - Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad - Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública - Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles	40	Para la validación de la presente acción, se contrastó el informe de peticiones del I semestre del 2019 publicado en la página web de la entidad, contra la base de datos suministrada por la Secretaría General el pasado 02/07/2019, la cual contiene las comunicaciones allegadas a la Agencia en el primer semestre del 2019. A continuación, se describe lo observado:  Una vez validado el Informe de Peticiones del I Sem2019, este no incorpora información relacionada con los trámites o servicios con mayor número de quejas y reclamos. Por otra parte, dicho informe cuenta con el aparte "Seguimiento a las sugerencias ciudadanas depositadas en los buzones, segundo trimestre de 2019", sin embargo, no se observó información relacionada con los 50 radicados tipificados como "sugerencia" en la base de datos suministrada.



COMPONENTES	CALIFICACIÓN	CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES
				La entidad cumple con los términos legales para responder las peticiones y consultas	11	La valoración de esta actividad se realizó a través del análisis de las peticiones allegadas a la Agencia en el I Semestre del 2019, para lo cual la Secretaría General el 02/07/2019 suministró la base de datos "General ORFEO 01012019 30062019", de la cual se seleccionaron aquellos radicados que de acuerdo a la tipología asignada correspondientes a los tipos de peticiones que establece la Ley 1755 del 2015, identificándose así un total de 25001 registros. A partir de este universo, se tomó una muestra selectiva de 212 peticiones, con un nivel de confianza del 92% y margen de error del 6%, bajo una distribución normal, evaluándose las siguientes variables: disponibilidad del soporte de envío, clasificación documental, eficacia, oportunidad y calidad en la respuesta y trazabilidad de la información en el Sistema Orfeo, obteniendo los siguiente resultados:  De las 212 peticiones analizadas, 27 se contestaron dentro los tiempos establecidos en la Ley, sin embargo, solo 23 cumplieron con el criterio de calidad de la respuesta. Ver <b>Anexo 2</b> "Gestión de Peticiones I Semestre 2019"
				La entidad da trámite a las peticiones anónimas	100	Con base a la información suministrada por la Secretaría General mediante correo electrónico del 02/07/2019, la Oficina de Control Interno consulto la variable "remite" observando 2 radicados pertenecientes a anónimos (20196200116532 y 20196200081652). Estos fueron validados en el Sistema Orfeo, observando lo siguiente: <b>Radicado 20196200116532.</b> Si bien las denuncias son presentadas por los ciudadanos y registradas en el aplicativo AYAX, cabe señalar que no es anónimo, toda vez que, la denuncia la eleva un colaborador de la PAT de Ocaña, al cual la Oficina del Inspector de Tierras le brindo las indicaciones para formalizar la denuncia. <b>Radicado 20196200081652.</b> Se observó la solicitud de ampliación de la denuncia, por parte de la Oficina del Inspector de Tierras.
		Gestión del talento humano	100,0	La entidad cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en tomo al servicio al ciudadano	100	En visita realizada a la Subdirección de Talento Humano el 29/07/2019, se validaron los instrumentos de evaluación periódica del desempeño de los siguientes funcionarios Dorian Salamanca, Paulino González, Fanny Ochoa y Cecilia Bustamante, observándose la concertación de compromisos laborales en tomo al servicio al ciudadano.
				Dentro de los temas que se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, se tuvo en cuenta todo lo relacionado con la política de servicio al ciudadano	100	Se observó el cronograma de capacitaciones para la vigencia 2019, el cual contiene actividades asociadas al servicio al ciudadano.
		Control	100,0	La Oficina de Control Interno vigila que la dependencia de servicio al ciudadano, preste atención al ciudadano de acuerdo con las normas legales vigentes	100	La Oficina de Control Interno ha realizado seguimiento semestral al cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente respecto a la atención al ciudadano, los informes resultantes pueden ser consultados en el siguiente enlace <a href="http://www.agenciadetierras.gov.co/planeacion-control-y-gestion/control-interno/informes/informes-obligatorios-de-ley/">http://www.agenciadetierras.gov.co/planeacion-control-y-gestion/control-interno/informes/informes-obligatorios-de-ley/</a>
				La Oficina de Control realiza un informe semestral sobre el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de la dependencia de servicio al ciudadano	100	La Oficina de Control Interno ha realizado seguimiento semestral a la atención de las peticiones allegadas a la Agencia, los informes resultantes pueden ser consultados en el siguiente enlace <a href="http://www.agenciadetierras.gov.co/planeacion-control-y-gestion/control-interno/informes/informes-obligatorios-de-ley/">http://www.agenciadetierras.gov.co/planeacion-control-y-gestion/control-interno/informes/informes-obligatorios-de-ley/</a>
		Buenas prácticas	100,0	La entidad atiende en jornada continua	100	A través de la información dispuesta en la página web de la Agencia en el enlace <a href="https://agenciadetierras.maps.arcgis.com/apps/webappviewer/index.html?id=f7584cc773f243b190f85697c9054c6c">https://agenciadetierras.maps.arcgis.com/apps/webappviewer/index.html?id=f7584cc773f243b190f85697c9054c6c</a> se observó jornada continua en los siguientes puntos de atención al ciudadano: Montería, Medellín, Soacha, Chapinero, Villavicencio, Bogotá (CAN-Chapinero), Neiva, Popayán, Florencia, Pasto y Cúcuta.
				La entidad atiende en horarios adicionales		En la actualidad la agencia no brinda servicios en horarios adicionales.
				La entidad ofreció la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles	100	Se realizó la consulta del formulario electrónico establecido por la Agencia, el cual se adapto al dispositivo móvil. Sin embargo, para visualizar el formulario fue necesario girar el teléfono de manera horizontal.