

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES ALLEGADAS A LA AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS EN EL I SEMESTRE DEL 2021

OBJETIVO:

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 Nación de Tierras, para el periodo comprendido del 01/01/2021 al 30/06/2021.

CRITERIOS:

- 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”*.
- Ley 1712 de 2014, Artículo 11. *“Ley de Transparencia y acceso a la información pública”*.
- 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”*.
- 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”*.
- Resolución 757 de 2017 *“Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno para el Trámite de Solicitudes, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Derecho de Petición en la Agencia nacional de Tierras – ANT y se adoptan otras disposiciones”*.
- Circular Interna No 20 del 25/10/2019 *“Respuesta, seguimiento y control a requerimientos de Entes de Control.*

- GEMA-P-002 GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES, versión 4 del 28/03/2019.
- Base de datos “*Seguimiento II Semestre_2020*”.

1. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

El presente informe tiene por propósito presentar los resultados de la verificación realizada por el equipo de la Oficina de Control Interno a la atención de las peticiones recibidas por la Agencia Nacional de Tierras – ANT, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de julio de 2021; con el propósito de establecer el grado de cumplimiento de los lineamientos internos y externos aplicables a esta actividad, a fin que, se tomen las medidas necesarias por parte de los responsables del proceso y las partes que intervienen en el mismo, contribuyendo así al mejoramiento continuo del servicio al ciudadano.

La Agencia Nacional de Tierras – ANT cuenta con 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 instrumentos para la operación, tales como, caracterización del proceso **GEMA-P-002** Gestión de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones_V4, forma **GEMA-F-001** Conceptos para direccionamiento de correspondencia, PQRSD y servicio al ciudadano 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 **DEST-F-002** Gestión de Comunicaciones de la vigencia actual V1, **DEST-F-001** Nivel de satisfacción del Servicio al Ciudadano V1. De igual forma, con el propósito de fortalecer el servicio al ciudadano, se han dispuesto otros instrumentos, como son, la Resolución 757 de 2017, la Circular 20 del 25/10/2019, la Estrategia de 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 y el Sistema Orfeo, entre otros. Siendo este último el mecanismo de control definido por la Agencia para gestionar las comunicaciones recibidas. 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.

En consonancia con lo anterior, la Secretaría General elabora diferentes informes de gestión relacionados con el servicio al ciudadano, a saber:

- **INFORME DE GESTIÓN A LAS PETICIONES**, el presente documento recopila trimestralmente la información relacionada con la gestión realizada por la Entidad, sobre las peticiones recibidas y atendidas por las dependencias de la Agencia Nacional de Tierras ANT. Dicho informe es publicado en la página web de la entidad en el enlace <https://www.agenciadetierras.gov.co/servicio-al-ciudadano/informes-de-solicitudes-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias/>. Para el periodo evaluado y con corte al 30/06/2021 se observó la publicación de 2 informes pertenecientes al primer y segundo trimestre de la vigencia 2021.

- **INFORME DE SATISFACCION DE LAS ATENCIONES REALIZADAS EN LOS CANALES DE ATENCION DEL SERVICIO AL CIUDADANO**, orientado a presentar los resultados de las encuestas realizadas a los ciudadanos que se comunicaron o visitaron nuestros canales de atención para solicitar información, radicar algún trámite y/o ampliar información de los servicios prestados por la Agencia Nacional de Tierras. Para el periodo evaluado, se observó en la página web de la entidad, la publicación del informe realizado para el periodo comprendido del 01/01/2021 al 30/06/2021, el cual puede ser consultado en el enlace <https://www.agenciadetierras.gov.co/servicio-al-ciudadano/informes-de-solicitudes-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias/>

En este entendido, la Oficina de Control Interno a través de correo electrónico del 30/06/2021 solicitó a la Secretaría General el suministro de las peticiones allegadas a la Agencia en periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2020. Dicha información fue proporcionada mediante la base de datos “DATA ORFEO I SEMESTRE”, vía correo electrónico el día 07/07/2021 y contiene la trazabilidad de los radicados de entrada gestionados en el periodo comprendido del 01/01/2021 al 30/06/2021 y un total de 31.992.

Acorde con lo anterior, se procedió a establecer la población a analizar, teniendo en cuenta la TRD que se tuvo en cuenta para la clasificación documental de la serie “peticiones”, observándose 19 tipos documentales, a saber: Petición, Queja, Solicitud de documentos (copias), Petición Congreso de la Republica, Reclamo, Sugerencia, Felicitación, Denuncia, Consulta, Peticiones entre autoridades, Desistimiento, Respuesta a derecho de petición, Traslado por competencia, Suspensión, Reclamo, Constancia de publicación en cartelera/Edicto, Respuestas a derechos de petición remitidos por externos, constancia de entrega de respuesta, Recurso.

A partir de la información suministrada, el equipo de la Oficina de Control Interno seleccionó aquellos registros que su tipo documental se encontraban parametrizados en el Sistema Orfeo y que, respondían a las modalidades de petición establecidas en la Ley 1755 de 2015 (Decreto 491/2021) a saber: Petición, Peticiones entre autoridades, Petición de información y documentos, Consultas, Quejas, Denuncias y Reclamos. Lo anterior, a partir de la información dispuesta en la columna J “tipo de documento actual” de la base de datos “DATA ORFEO I SEMESTRE” suministrada por la Secretaría General.

En concordancia con lo anterior, para el periodo evaluado se identificó un total de 21.966 registros, tipificados por el proceso como peticiones, como se aprecia en la siguiente tabla:

TIPO DOCUMENTAL	Total Registros
Petición	14346
Solicitud de documentos (copias)	939
Traslado por competencia	1047
Peticiones entre autoridades	3218
Petición de información	1560
Consulta	399
Sugerencia	42
Petición Congreso de la República	62
Felicitación	36
Queja	134
Denuncia	149
Reclamo	34
Total	

Tabla 1. Registros seleccionados para la definición de la muestra.
Fuente: "DATA ORFEO I SEMESTRE".

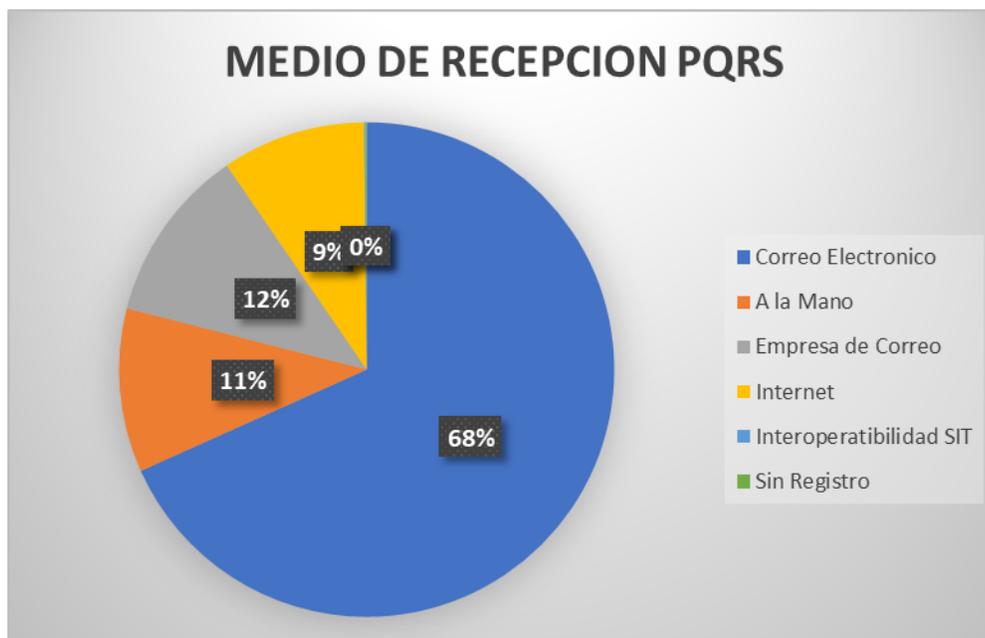
Es importante subrayar, que si bien los 10.025 registros restantes, fueron remitidos por la Secretaría General en la base de datos "DATA ORFEO I SEMESTRE", éstos no fueron objeto de análisis en la presente actividad de verificación, toda vez que, si bien toda actuación que inicie cualquier ciudadano ante la Agencia, implica el ejercicio del derecho de petición, su clasificación documental responde a tipos documentales pertenecientes a los trámites y/o servicios prestados por la Agencia mediante procedimientos administrativos establecidos para tal fin. Respecto a los registros en mención, se recomienda que la Dependencia encargada informe al ciudadano su recepción, e indique oportunamente sobre las etapas y términos establecidas por la Agencia en el procedimiento administrado a través del cual se atenderá su solicitud.

A continuación, se describen las actividades ejecutadas por el equipo de la Oficina de Control Interno respecto a la muestra seleccionada para análisis, la verificación se realizó a través del Sistema Orfeo, teniendo en cuenta variables, tales como: clasificación documental, eficacia, oportunidad y calidad en la respuesta y trazabilidad de la información en dicho Sistema.

2. ANALISIS GENERAL DE LAS PETICIONES

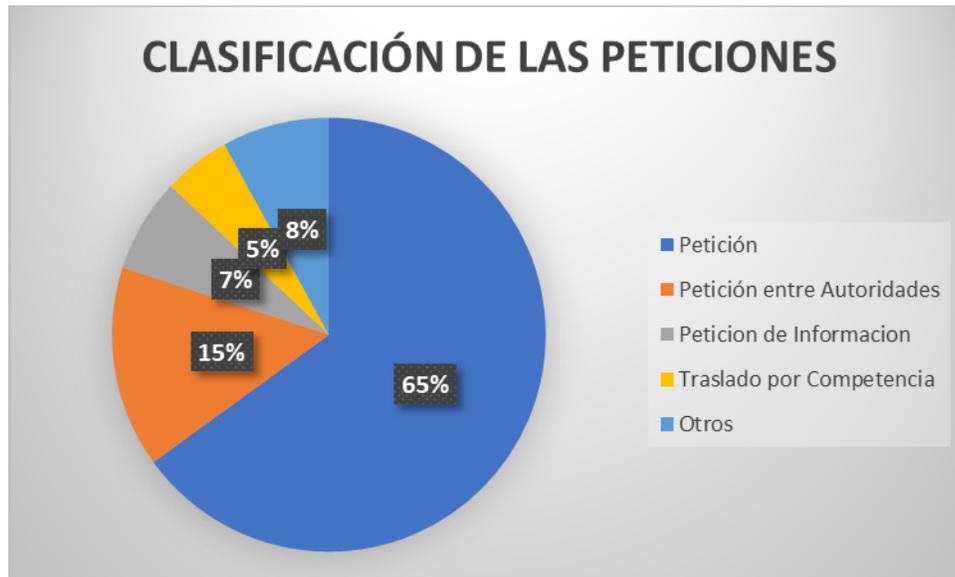
A continuación, se presenta el comportamiento de las peticiones gestionadas por la Agencia Nacional de Tierras – ANT, en el primer semestre de 2021, de acuerdo a los **21.967** registros seleccionados como peticiones de la base de datos “DATA ORFEO I SEMESTRE” suministrada por la Secretaría General. El análisis se realizó de acuerdo a las siguientes variables: canal de servicio, modalidad y dependencia actual.

La estrategia de servicio al ciudadano establecida por la Agencia contempla la interacción con los ciudadanos, por medio de cuatro canales de servicio, a mencionar: presencial, escrito, telefónico y virtual. Como se puede observar en la Gráfica No 1, para el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2021, los canales de servicio más usados por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Agencia es el correo electrónico con un 68%.



Gráfica 1. Peticiones por canal de recepción.
Fuente: Base de datos “DATA ORFEO I SEMESTRE”

La siguiente gráfica detalla la distribución de las Peticiones, de acuerdo con la tipología documental asignada en el Sistema Orfeo. Analizados los datos, se observó que el 65% pertenecen a registros de entrada tipificados como “Petición”, el 15% peticiones entre autoridades, el 7% a Petición de Información, el 5% a traslados por competencia, y el restante 8% corresponde a otras tipologías. Para mayor ilustración se procede a su representación de la siguiente manera:



Gráfica No 2. Peticiones por modalidad.
Fuente: Base de datos "DATA ORFEO I SEMESTRE".

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 Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión, la Subdirección de Sistemas de Información de Tierras, la Subdirección de Seguridad Jurídica, Subdirección de Administración De Tierras De La Nación y la Subdirección Administrativa y Financiera, tal como se aprecia en la siguiente Tabla:

DEPENDENCIA ACTUAL	Total
420 - Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión	4.258
220 - Subdirección de Sistemas de Información de Tierras	3.841
310 - Subdirección de Seguridad Jurídica	3.693
430 - Subdirección de Administración De Tierras De La Nación	2.779
620 - Subdirección Administrativa y Financiera	2.305
500 - Dirección De Asuntos Étnicos	1.021
320 - Subdirección de Procesos Agrarios y Gestión Jurídica	811
103 - Oficina Jurídica	709
510 - Subdirección de Asuntos Étnicos	692
410 - Subdirección de Acceso a Tierras en Zonas Focalizadas	584
400 - Dirección de Acceso a Tierras	249
100 - Dirección General	190
104 - Oficina del Inspector de la Gestión de Tierras	116
760 - UGT Popayán	83
600 - Secretaría General	75
720 - UGT Cúcuta	73

601- Coordinación Para la Gestión Contractual	68
730 - UGT Medellín	58
300 - Dirección de Gestión Jurídica de Tierras	51
610 - Subdirección de Talento Humano	50
200 - Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad	46
780 - UGT Villavicencio	43
700- Unidades de Gestión Territorial	35
710 - UGT Bogotá	31
770 - UGT Santa Marta	30
210 - Subdirección de Planeación Operativa	27
750 - UGT Pasto	16
740 - UGT Montería	16
101 - Oficina de Planeación	15
102 - Oficina de Control Interno	1
TOTAL GENERAL	21.966

Tabla 2. Peticiones por dependencia.

Fuente: Base de datos "DATA ORFEO I SEMESTRE".

Es preciso mencionar que, la clasificación establecida en la Tabla anterior se obtuvo a partir de la información registrada en la base de datos suministrada por la Secretaría General, en fecha 07/07/2021, información que, de ser contrastada a la fecha de presentación del informe, puede presentar cambios, debido a la dinámica del proceso.

3. ANALISIS DE LA MUESTRA SELECCIONADA

De los 21.966 registros seleccionados, se tomó una muestra aleatoria de 68 registros, con un nivel de confianza del 90% y margen de error del 10%, bajo una distribución normal. 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.

La verificación de los 68 registros se realizó a través del aplicativo Orfeo, toda vez, que es el mecanismo establecido por la Agencia para la gestión de las peticiones allegadas a la entidad; evaluándose las siguientes variables: clasificación documental, vinculación a expediente Orfeo, eficacia, calidad en la respuesta y trazabilidad de la información en el Sistema Orfeo. Es importante indicar que el equipo de la Oficina utilizó los siguientes criterios para evaluar las variables antes enunciadas, a saber:

- **Clasificación documental:** Se realiza la verificación de la correcta tipificación del documento allegado y según los tipos documentales parametrizados para la serie de peticiones en el aplicativo Orfeo.
- **Vinculación a expediente Orfeo:** se realiza la verificación que el radicado se encuentre vinculado a un expediente de peticiones en Orfeo.
- **Eficacia:** se realiza la verificación del computo de términos, que las PQRS sean atendidas dentro de los términos señalados en la norma aplicable.
- **Calidad en la respuesta:** Se verifica que la respuesta al ciudadano sea de fondo.
- **Trazabilidad de la información:** Se realiza la verificación que el radicado de entrada cuente con la vinculación de los radicados de salida necesarios para atender la solicitud del peticionario, así como, los correspondientes soportes de envío de la respuesta.

En el **Anexo 1**. “Muestra Informe PQRS- I SEMESTRE 2021”, se detalla el análisis de las 68 peticiones verificadas, en las que se evidenció incumplimiento en los términos establecidos para la atención de las peticiones, debilidades en la trazabilidad de la información en el aplicativo Orfeo y deficiencias en la tipificación documental de las peticiones según su naturaleza.

4. EVALUACIÓN DEL RIESGO

Riesgo identificado / Posible riesgo	Observación	Responsable del análisis del riesgo
Riesgo 16. Respuesta Inoportuna a las PQRS.	Se observó materialización del riesgo, toda vez que, de los 68 radicado analizados, en 36 se registra incumplimiento en los términos de respuesta asignados por la norma para su atención. En esté entendido, se reitera la necesidad de analizar los controles establecidos, así como, realizar nuevamente la valoración del riesgo, identificando las causas que conllevaron a su materialización, con el fin de establecer controles eficaces, teniendo en cuenta las consecuencias de orden legal y normativo que implica el incumplimiento de las peticiones.	Secretaría General
Riesgo 17. Respuestas con deficiente calidad a las PQRS.	Se observa que las respuestas emitidas fueron atendidas conforme a la solicitud que en cada caso fue realizada por el ciudadano. Sin embargo, se deja la anotación que en algunos casos pese a que la respuesta fue proyectada conforme a lo solicitado por el ciudadano, dentro de Orfeo no se logra observar la constancia de entrega de la misma.	Secretaría General

Tabla 4. Gestión de los riesgos del proceso.

5. CONCLUSIONES

En concordancia a las actividades de verificación ejecutadas por el equipo de la Oficina de Control Interno a través de la muestra seleccionada y el aplicativo Orfeo, para el periodo comprendido del 01/01/2021 al 30/06/2021, se observó lo siguiente:

- De los radicados analizados en el periodo evaluado se observa que la dependencia con concentración más alta de peticiones es:
Subdirección Administrativa y Financiera, con 17 peticiones, Subdirección de Sistemas de Información de Tierras, con 15 peticiones, Subdirección De Administración De Tierras De La Nación, con 13 solicitudes y Dirección De Asuntos Étnicos, con 8 solicitudes, las demás dependencias reportan un número menor de solicitudes.
- Se observa que se presenta una mejoría en el proceso de tipificación de las solicitudes recibidas. Tal como se puede observar en el informe presentado con corte al II semestre de 2020, de la muestra analizada se encontraron 27 procesos mal tipificados, sin embargo, para la vigencia evaluada, se observa una disminución de las solicitudes con errada tipificación; tal como se puede observar, de los 68 radicados evaluados 55 se encuentran correctos y 12 casos incorrectos. Frente a este punto es importante mencionar que pese a que se observa una mejoría se reitera que la incorrecta tipificación de las solicitudes afecta directamente en el cumplimiento de los términos previstos en la Ley 1755/2015 y Decreto 491/2020 para su respuesta.
- Frente a la eficacia de la entidad en las respuestas tenemos que de las 68 muestras evaluadas en 24 se produjo una respuesta efectiva y en termino, situación que se pudo constatar con los certificados de comunicación electrónica que se registran en el aplicativo Orfeo. No obstante, en 36 radicados no se observa la eficiencia en la atención de las PQRS, por extemporaneidad de las respuestas. Frente a ello debemos resaltar que pese a que la Entidad se encuentra resolviendo las peticiones conforme a lo solicitado por el ciudadano, dichas respuestas se producen por fuera de los términos previstos en la norma para el efecto.
- Frente a la constancia de entrega de las respuestas a los usuarios, tenemos que en su mayoría fueron remitidas (en este punto no se realiza análisis de extemporaneidad, sino únicamente de la constancia de entrega de la respuesta al peticionario). No obstante, tenemos que de los 68 casos analizados se observa que en 5 radicados no se encontró en el aplicativo Orfeo constancia de la remisión del certificado de comunicación electrónica, o remisión física de la respuesta.
- En comparación con el informe correspondiente al II semestre del 2020, en la vigencia evaluada se observa un gran avance en la calidad de las respuestas dadas a los ciudadanos que en ejercicio del derecho constitucional de petición presentan solicitudes a la Entidad; nótese que en la vigencia anterior se encontraron 4 casos sin respuesta de fondo al ciudadano, mientras que para la vigencia actual se evaluó que todas las peticiones de la muestra fueron atendidas conforme a lo solicitado.
- Frente al estado plan de mejoramiento es importante mencionar que la Oficina de Control Interno de la ANT formula un informe específico sobre Plan de Mejoramiento Interno el cual actualmente se encuentra pendiente de ser publicado.

6. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno presenta las siguientes recomendaciones para consideración del responsable del proceso y las partes que intervienen en el mismo; que, si bien no son de obligatorio cumplimiento e implementación, buscan contribuir al mejoramiento continuo del proceso de Gestión del Modelo de Atención, en materia de atención al ciudadano se refiere:

1. Vigorizar las actividades recepción, seguimiento y monitoreo a la atención de peticiones con el fin de realizar una adecuada tipificación de las mismas de conformidad a la TRD a fin que todas las solicitudes sean correctamente tipificadas.
2. Implementar controles que permitan a la Entidad hacer seguimiento a las dependencias para la oportuna atención de las peticiones, a fin que la respuesta al ciudadano sea remitida dentro de los términos estipulados en la Ley 1755/2015 y Decreto 491/2020, y de esta manera evitar eventuales acciones en contra de la entidad y que propendan por la efectiva respuesta de peticiones.
3. teniendo en cuenta que las peticiones radicadas en los primeros meses del año son las que más extemporaneidad en su respuesta presentan, se recomienda a la administración crear controles que permitan la atención oportuna de las solicitudes radicadas en los primeros meses del año cuando aún se encuentra en curso la contratación de los profesionales en cada dependencia. Lo anterior en aras de evitar incumplir con los términos de respuesta señalados en la Ley 1755/2015 y el Decreto 491/2020.

Frente al punto anterior, es importante mencionar que toda persona tiene derecho a instaurar peticiones respetuosas y obtener una respuesta dentro de los términos estipulados para ello; las respuestas extemporáneas resultan vulneratorias del derecho fundamental de petición del usuario

Aprobó:

DOCUMENTO FÍSICO FIRMADO
ANA MARLENNE HUERTAS LOPEZ
Jefe Oficina de Control Interno (e)

Proyectó:

DOCUMENTO FÍSICO FIRMADO
ELIANA PAOLA CASTRO ARRIETA
Contratista Oficina de Control Interno

26 de Julio de 2021