



INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES ALLEGADAS A LA AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS EN EL I SEMESTRE DEL 2019

OBJETIVO(S)

Evaluar el avance de la Política de Servicio al Ciudadano, a través de la verificación de las acciones de gestión establecidas en el autodiagnóstico.

ALCANCE

Verificar la valoración asignada a las acciones de gestión establecidas en el autodiagnóstico de servicio al ciudadano, haciendo énfasis en la gestión realizada por Agencia a las peticiones recibidas para el periodo comprendido del 01/01/2019 al 30/06/2019.

CRITERIOS

- Decreto 1166 de 2016 *"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"*.
- 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 1437 de 2011 *"Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo"*. Artículo 5, 7 y 8.
- 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"*. Artículo 76.
- Decreto 2623 del 2009 *"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano."* Artículo 12.



- 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"*.
- Autodiagnóstico Servicio al Ciudadano aplicado con corte a junio del 2019.
- Base de datos "General ORFEO 01012019 30062019" de las peticiones allegadas a la Agencia Nación de Tierras, para el periodo comprendido del 01/01/2019 al 30/06/2019.

METODOLOGIA/DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

Con el fin de fortalecer el desarrollo de una cultura organizacional sólida fundamentada en la información, el control, la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a la atención de las peticiones allegadas a la Agencia Nacional de Tierras en el primer semestre del 2019, haciendo uso del autodiagnóstico de servicio al ciudadano establecido en el Modelo Integrado de Gestión y Planeación – MIPG para la Política de servicio al ciudadano.

Cabe señalar que la Secretaría General ha venido desempeñándose como líder de la Política de servicio al ciudadano y es quien, a través de su equipo de trabajo, ha venido realizado la aplicación del correspondiente autodiagnóstico, valorando el grado de cumplimiento de la Política, a través de la identificación del estado de su gestión y tomando las acciones encaminadas a la mejora continua que le permitan a la Agencia alcanzar la excelencia en los temas que atañen el servicio al ciudadano.

En cuanto a la actividad de verificación, esta se inició a partir de la valoración realizada por el líder de Política a las actividades de gestión establecidas en el autodiagnóstico de servicio al ciudadano con corte al 30/06/2019; el instrumento en mención, junto a sus soportes fueron suministrados por la Oficina de Planeación el pasado 02/07/2019 y registraba una calificación total del 95,4%.

A continuación, se describen los resultados alcanzados en cada una de las categorías que componen el autodiagnóstico de servicio al ciudadano, cabe señalar, que la calificación asignada a cada una de las acciones de gestión, se determinó a partir de la revisión de los soportes suministrados por las dependencias que convergen en la aplicación del mencionado autodiagnóstico, así como, de las entrevistas realizadas y la información disponible en el sitio web de la Agencia:

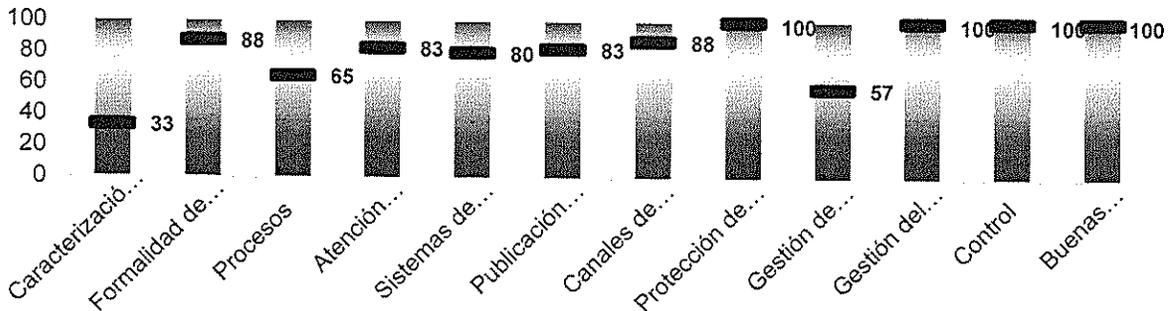
Línea de Atención en Bogotá
(+57 1) 5185858, opción 0

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No. 57 - 41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321
Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511



AUTODIAGNOSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO



Gráfica 1. Resultados Autodiagnóstico Servicio al Ciudadano.

CATEGORÍA: Caracterización Usuarios y Medición de Percepción.

La presente categoría presentó un desempeño del 33,3%, toda vez que, la Agencia ha venido realizado la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos. No obstante, la evaluación de percepción realizada en los canales presenciales y telefónicos, obedece a la evaluación realizada por el Ciudadano a la atención prestada por parte de los agentes de Servicio al Ciudadano, mas no, evalúa si el servicio y/o tramite institucional ofrecido a respondió a sus necesidades y expectativas. Ver **Anexo 1**. Autodiagnóstico de Servicio al Ciudadano.

CATEGORÍA: Formalidad de la Dependencia o Área.

Acorde con la valoración obtenida en cada una de las 4 acciones de gestión que integran la categoría de "formalidad de la dependencia o área", esta presentó un desempeño del 87,5%, dado que, el Plan Estratégico Sectorial se encuentra en construcción. Cabe señalar que, si bien la Política de Transparencia se encuentra en construcción, el Plan estratégico institucional incluye actividades asociadas a la transparencia y a la atención al ciudadano. Ver **Anexo 1**. Autodiagnóstico de Servicio al Ciudadano.

CATEGORÍA: Procesos.

La Entidad cuenta con una estructura interna 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

Línea de Atención en Bogotá
(+57 1) 5185858, opción 0

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No. 57 - 41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321

Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511



del Modelo de Atención establecido en el Sistema de Gestión de Calidad, con la implementación de los siguientes instrumentos de 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 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 – TRD (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.

Respecto a la aplicación de los lineamientos para la atención de peticiones incompletas determinados en el artículo 19 de la Resolución 757 de 2017, la Oficina de Control Interno seleccionó una muestra de 23 comunicados allegados a la Agencia en el primer semestre del 2019 y tipificados como "*Solicitud de documentación adicional al peticionario*", observando lo siguiente:

- **Correcta aplicación del procedimiento.** Una de las peticiones analizadas cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución 757 de 2017, para las peticiones incompletas.
- **Incorrecta tipificación.** 11 de las peticiones analizadas se les asignó un tipo documental que no corresponde al contenido del documento.
- **Peticiones sin respuesta.** 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 envío de la respuesta.
- **Incumplimiento del procedimiento.** 6 de las peticiones analizadas incumplieron los plazos establecidos en la Resolución 757 de 2017, para las peticiones incompletas.

En consonancia con lo resultados expuestos, la categoría de "Procesos" presentó un desempeño del 65%. Ver **Anexo 1**. Autodiagnóstico de Servicio al Ciudadano.



CATEGORÍA: Atención Incluyente y Accesibilidad.

La Agencia ha venido implementado acciones con el fin de garantizar una atención incluyente y accesible al Ciudadano, estas hacen parte de la valoración realizada a las acciones pertenecientes a la presente categoría, la cual presentó un rendimiento del 83%. Ver **Anexo 1**. Autodiagnóstico de Servicio al Ciudadano.

CATEGORÍA: Sistemas de Información.

La Agencia estableció el Sistema de Gestión Documental ORFEO, como mecanismo gestionar las peticiones, el cual centraliza y permite el registro organizado del total de las comunicaciones allegadas a la Entidad, independientemente del canal por el cual fueron recibidas, a través de la asignación de un único consecutivo número de radicado. El Sistema Orfeo se encuentra parametrizado con tipos documentales relacionados a la serie documental de peticiones, sin embargo, estos no hacen referencia a los establecidos en la Tabla de Retención Documental – TRD en proceso de convalidación ante el Archivo General de la Nación - AGN. Respecto al monitoreo de las peticiones, esta actividad viene siendo ejecutada por la Secretaría General haciendo uso de las consultas establecidas en el Sistema Orfeo.

Por otra parte, si bien la entidad no cuenta con un trámite registrado ante el SUIT, dado a que se encuentra en revisión la Resolución 750 del 2017, cabe señalar que, a través del Sistema Integrado de Tierras se viene haciendo uso del instrumento FISO, no obstante, este no se encuentra de forma virtual de cara al Ciudadano.

Acorde con resultados observados en la verificación de cada una de las acciones de gestión que componen la categoría analizada, se observó que esta presentó un desempeño del 80%. Ver **Anexo 1**. Autodiagnóstico de Servicio al Ciudadano.

CATEGORÍA: Publicación de información.

La presente categoría presentó un rendimiento del 82,5%, toda vez que, la acción de gestión *“La entidad pública la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano: (...)”* presentó una valoración del 40%. Ver **Anexo 1**. Autodiagnóstico de Servicio al Ciudadano.

CATEGORÍA: Canales de atención.

La categoría evaluada presentó un rendimiento del 87,5%, acorde a la valoración realizada a cada una de las acciones de gestión que las compone. Cabe señalar que, si bien la Agencia cuenta con diferentes canales para interactuar con los Ciudadanos, se presenta



una oportunidad de mejora, frente la adecuación de los mismos, para mejorar los servicios de atención y orientación para las personas con discapacidad. Así mismo, es necesario que se agilice la definición y registro en el SUIT de los trámites pertenecientes a la Agencia.

CATEGORÍA: Protección de datos personales.

Respecto a categoría "protección de datos personales" se verificaron a de las 6 acciones de gestión que la componen, observándose un rendimiento del 100% en la categoría. No obstante, la acción "*La entidad procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos*" no presentó valoración, de acuerdo a lo entrevista realizada al personal de la Subdirección de Sistemas de Información de Tierras, quien expuso que, debido a la madurez del Agencia, en la actualidad no se ha realizado inactivación de los datos personales.

Por otra parte, la acción "*La entidad conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento*", no fue objeto de evaluación, toda vez que, la Oficina de Control Interno no cuenta con personal idóneo para llevar a cabo las verificaciones a lugar.

CATEGORÍA: Gestión de PQRSD.

El presente aparte contiene el detalle de las actividades de verificación realizadas por el equipo de la Oficina de Control Interno para evaluar la gestión de las peticiones recibidas por la Agencia Nacional de Tierras en el primer semestre del 2019; los resultados evidenciados fueron registrados en el autodiagnóstico de servicio al ciudadano, a través de la valoración realizada a la acción de gestión "*la entidad cumple con los términos legales para responder las peticiones y consultas*".

Es así como, mediante correo electrónico del 28/06/2019 se solicitó a la Secretaría General las peticiones recibidas por la Agencia en el periodo comprendido del 01/01/2019 al 30/06/2019, información que fue suministrada por medio de la base de datos "*General ORFEO 01012019 30062019*" originaria del Sistema Orfeo, siendo Éste la herramienta utilizada por la Agencia para gestionar las peticiones en el primer semestre de 2019. La base de datos en mención, fue proporcionada a través de correo electrónico del 02/07/2019 y contiene los radicados de entrada, gestionados en el periodo evaluado, los cuales fueron clasificados bajo los diferentes tipos documentales establecido en el Sistema Orfeo por la Agencia.

Para el periodo evaluado y de acuerdo con la base de datos suministrada, se observó un total de 45.282 registros. Sin embargo, al revisar los datos proveídos, para la definición de la población y la muestra a analizar, el equipo de la Oficina de Control Interno, seleccionó aquellos registros cuyo tipo documental asignado en el Sistema Orfeo, respondían a las modalidades de petición establecidos en la Ley 1755 de 2015, a saber: Petición, Peticiones



entre autoridades, Solicitudes de copias, Peticiones de información. Es así como, a partir de la información dispuesta en la columna "Tipo de documento actual" perteneciente a la base de datos "General ORFEO 01012019 30062019", se seleccionaron aquellos radicados tipificados de acuerdo a la serie "Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y denuncias - PQRSD" parametrizada en el Sistema Orfeo, según el documento "TRD - Series-subseries-tipos Documentales Parametrizados-sgd Orfeo.xlsx", lo que arrojó un total de 25.001 registros, como se aprecia en la siguiente tabla:

TIPOS DOCUMENTALES	TOTAL RADICADOS
Petición	12.409
Peticiones entre autoridades	6.108
Solicitud de documentos (copias)	3.708
Traslado por competencia	2.147
Solicitud	263
Consulta	105
Felicitación	78
Sugerencia	50
Denuncia	40
Solicitud de documentación adicional al peticionario	23
Petición Congreso de la República	21
Solicitud de Información	17
Queja	15
Reclamo	7
Petición de Información	5
Petición de Informes por los Congresistas	5
TOTAL	25.001

Tabla 1. Radicados por tipos documentales.

De los 25.001 registros, se tomó una muestra selectiva de 212 registros, 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.

El detalle de la verificación de las Peticiones objeto de análisis se encuentra registrado en el Anexo 2 "Gestión de Peticiones I Semestre 2019". El muestreo selectivo implicó la selección de Peticiones de los diferentes meses y de los tipos documentales establecidos en la serie de peticiones de la Agencia. Es de tener en cuenta, que, dado el volumen de Peticiones registradas en el primer semestre del año, el ejercicio es una inferencia sobre la

Línea de Atención en Bogotá
(+57 1) 5185858, opción 0

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No. 57 - 41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321

Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511



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. A continuación, y de acuerdo al resultado del análisis de la muestra, se resumen las siguientes observaciones:

- En el 45% de las peticiones analizadas, la clasificación documental asignada en el Sistema Orfeo, no corresponde a la naturaleza del requerimiento o no es una petición. Cabe señalar que, los radicados 20196200018562 y 20196200577662, no permiten abrir el documento asociado, ni verificar su trazabilidad en el Sistema Orfeo, generando restricciones en la evaluación.
- Frente a la eficacia en la respuesta, esta variable se evaluó teniendo como criterio si la petición fue contestada, independientemente si se hizo dentro de los términos de Ley, o no. Para establecer si la petición fue contestada, se consultó en el Sistema Orfeo la disponibilidad del soporte de envío de la respuesta dada al Ciudadano. Para estos efectos, el número de registros analizados fueron 185 (excluyendo 27 registros que no contaba con una adecuada clasificación o imagen de entrada), concluyéndose que, el 64% no dispone en el Sistema Orfeo de un soporte de envío de la respuesta dada. Ver
- En cuanto a la oportunidad en la respuesta, esta variable se valoró teniendo en cuenta si la petición fue contestada dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, cabe señalar que, se tuvo en cuenta la naturaleza del requerimiento, en caso de haber sido tipificada de manera inadecuada. Para lo cual, se consultó en el Sistema Orfeo la disponibilidad del soporte de envío de la respuesta. Para estos efectos, el número de registros a analizados fue de 93, de los cuales el 70%, no fueron contestados dentro de los términos de Ley, de acuerdo con la naturaleza del requerimiento establecida.
- Respecto a la calidad de la respuesta, esta variable se verificó teniendo en cuenta si la petición fue contestada de fondo (si se contestó lo que se requería), independientemente si se hizo dentro de los términos de Ley, o no. La actividad se ejecutó a través de la consulta realizada al Sistema Orfeo, con el fin de determinar la vinculación de un soporte de envío. Para estos efectos, el número de registro a analizar fue de 93, de los cuales el 7%, no tenían una respuesta de fondo, de acuerdo con lo requerido en la petición.
- Se observó que, de las 212 peticiones verificadas, el 58% reflejan reasignaciones mayores a 6 veces, antes de darse una respuesta. Cabe señalar, que se evidenciaron ^{red} peticiones que registraron hasta 16 reasignaciones, antes de ser contestadas, así



como, el radicado 20196200258672 tuvo 24 reasignaciones antes de darse una respuesta a la autoridad en términos extemporáneos, se observa que, la petición elevada por la autoridad es una petición de información respecto de si existe o no proceso agrario en un predio.

- Se observaron soportes de devolución de correo certificado sin que se adelantaran gestiones para su reenvío.
- Con corte a fecha 26 de Julio de 2019, se evidenció que las peticiones elevadas por la Defensoría del Pueblo, no han sido contestadas por la Agencia, a saber 20196200131372, 20196200132772, 20196200132912 y 20196200127032.
- A fecha del 26 de Julio de 2019, no se observó respuesta a los reclamos bajo radicados 20196200169802 y 20196200007142.
- De las quejas analizadas, solo una (1) ha sido resuelta, las demás no tienen respuesta vinculada en el Sistema Orfeo.
- Se observó tiempos promedios de respuesta superiores a los establecidos legalmente según su tipología, para dar respuesta a las peticiones de los ciudadanos, como se puede observar en la siguiente tabla:

TIPO PETICIÓN	Tiempo de Respuesta (Ley 1755 del 2015)	Días Promedio de Respuesta
Consulta	30	68
Expedición de copias	10	66
Petición de documentos	10	66
Petición interés general	15	56
Petición de información entre autoridades	10	55
Peticiones Defensoría pueblo	5	107
Petición información Congreso	5	8
Reclamos	15	100
Quejas	15	33

Tabla 2. Tiempos promedio de respuesta.

CATEGORÍA: Gestión del talento humano.

Para la presente categoría se observó el cumplimiento de las dos acciones de mejora que la conforman, alcanzando así, un cumplimiento del 100%. Ver **Anexo 1**. Autodiagnóstico de Servicio al Ciudadano.

Línea de Atención en Bogotá (+57 1) 5185858, opción 0

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No. 57 - 41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321

Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511



CATEGORÍA: Control.

La Oficina de Control Interno ha venido realizando el 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 <http://www.agenciadetierras.gov.co/planeacion-control-y-gestion/control-interno/informes/informes-obligatorios-de-ley/> , conforme a lo anterior, la categoría de control presentó una valoración del 100%. Ver **Anexo 1.** Autodiagnóstico de Servicio al Ciudadano.

CATEGORÍA: Buenas práctica.

La Agencia ha venido implementando buenas prácticas en torno a la atención al servicio al ciudadano, alcanzando una valoración del 95% en la presente categoría. Ver **Anexo 1.** Autodiagnóstico de Servicio al Ciudadano.

EVALUACIÓN DEL RIESGO

A continuación, se registran las observaciones frente a los riesgos asociados a la atención de las peticiones establecidos por la Agencia en su mapa de riesgos, sin embargo, desde la Oficina de Control Interno se evidencia un posible riesgo que eventualmente podría afectar la eficiencia en el proceso y que ponemos a consideración a fin de que se implementen las acciones correctivas necesarias que permitan evitar la materialización de los mismos, así:

Riesgo identificado / Posible riesgo	Observación	Responsable del análisis del riesgo
Riesgo 16. Respuesta Inoportuna a las PQRSD.	Se observó materialización del riesgo, conforme a los resultados alcanzados en el presente informe, así como, los consignados en el Informe de Seguimiento al Mapa de Riesgos de Gestión con corte a mayo de 2019, comunicado a la Dirección General el pasado 28/06/2019, se concluye que el control "correos de alerta de vencimiento, que envía el Sistema de Gestión Documental – ORFEO al responsable del documento" no fue efectivo. Se recomienda realizar nuevamente la valoración del riesgo, identificando la(s) causa(s) que conllevaron su materialización, con el fin de establecer	Secretaría General



	controles eficaces, teniendo en cuenta las consecuencias de orden legal y normativo que implica el incumplimiento de las peticiones. Lo anterior, puede generar posibles demandas, acciones judiciales, reprocesos y pérdida de la credibilidad institucional.	
Riesgo 17. Respuestas con deficiente calidad a las PQRSD.	Se observó materialización del riesgo, conforme a los resultados alcanzados en el presente informe, así como, los consignados en el Informe de Seguimiento al Mapa de Riesgos de Gestión con corte a mayo de 2019, comunicado a la Dirección General el pasado 28/06/2019, se concluye que el control "implementación del piloto de calidad en las respuestas" no fue efectivo. Se recomienda realizar nuevamente la valoración del riesgo, identificando la(s) causa(s) que conllevaron su materialización, con el fin de establecer controles eficaces. Lo anterior, puede generar posibles demandas, acciones judiciales, reprocesos y pérdida de la credibilidad institucional.	Secretaría General
No contar con mecanismos efectivos que permitan a la Agencia gestionar las peticiones dentro de los términos legales establecidos para tal fin.	La tabla de retención documental en proceso de convalidación ante el Archivo General de la Nación, solo estable un solo tipo documental, el cual no permitiría monitorear y gestionar las peticiones de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 del 2015.	Secretaría General

Tabla 3. Evaluación del riesgo.

SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO

Conforme a la información que reposa en la Oficina de Control Interno, con corte al 29/07/2019 no se observaron acciones de mejora continua con estado abierto que requieran ser evaluadas (eficacia y/o efectividad).

CONCLUSIONES

En concordancia a la valoración asignada en cada una de las acciones de gestión pertenecientes al autodiagnóstico de servicio al ciudadano, se observó un cumplimiento de la Política del 77,6%. Se invita a la Secretaría General como líder de la Política de Servicio al Ciudadano actualizar el instrumento de acuerdo a los resultados consignados en el presente informe, así como, formular las acciones de mejora pertinentes que permitan

Línea de Atención en Bogotá
(+57 1) 5185858, opción 0

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No. 57 - 41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321
Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511



garantizar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la Agencia, a través de los distintos canales.

En cuanto al seguimiento realizado a la atención de las peticiones allegadas para el periodo comprendido del 01/01/2019 al 30/06/2019, se reitera la observación de deficiencias en la eficiencia y efectividad (tiempos y calidad) de las respuestas dadas a las peticiones, infringiendo lo establecido en el **Artículo 14 y 30 de la Ley 1755 de 2015, Artículo 5 de la Ley 1437 de 2011**. Por lo anterior, y dado a que las acciones implementadas no han sido eficaces, se solicita a la Secretaría General (2da Línea de defensa) junto a las demás Dependencias (1ra Línea de defensa) la formulación de un riguroso análisis de causas, junto a formulación de acciones de mejora continua efectivas.

En relación a la gestión del riesgo, se observó la materialización de los **Riesgo 16. Respuesta Inoportuna a las PQRSD y Riesgo 17. Respuestas con deficiente calidad a las PQRSD**, para lo cual se solicita a la Secretaría General de mano de la Oficina de Planeación se realice la valoración de los controles establecidos, así como, las causas que conllevaron a dicha situación, con el fin que se tomen los correctivos de fondo que le permitan a la Agencia mejorar la gestión frente las peticiones recibidas.

Ahora bien, es importante anotar que, debido a las limitaciones de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades que no hayan sido detectadas bajo la ejecución de nuestros procedimientos de auditoría, evaluación o seguimiento, previamente planeados. La Agencia y las dependencias que la componen, son responsables de establecer y mantener un adecuado sistema de control interno y de prevenir posibles irregularidades, de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Así mismo, es responsabilidad de las Dependencias la información suministrada, por cualquier medio, para la realización de esta actividad de manera oportuna, completa, íntegra y actualizada y la de informar en su momento las posibles situaciones relevantes y/o errores que pudieran haber afectado el resultado final de la actividad.

RECOMENDACIONES

CATEGORÍA: Caracterización Usuarios y Medición de Percepción.

Es recomendable que la Oficina de Planeación junto a los líderes de los procesos misionales agilizaran el ajuste de la Resolución 740 del 2017, con el fin de establecer el total de trámites pertenecientes a la Agencia Nacional de Tierras e iniciar su proceso de aprobación ante la Entidad encargada.

Se sugiere a la Oficina de Planeación gestionar la publicación en el sitio web de la Agencia, del portafolio de productos y servicios de los procesos misionales aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, según acta No. 3 del 28/07/2019. Así como,

Línea de Atención en Bogotá
(+57 1) 5185858, opción 0

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No. 57 - 41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321
Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511



socializarlo al interior de la Entidad, priorizando a los colaboradores de Servicio al Ciudadano.

Se recomienda a la Secretaría General en conjunto con la Oficina de Planeación, analizar si el servicio de orientación y asesoría prestado a la Ciudadanía a través del canal presencia y telefónico se encuentra inmerso en los productos y servicios identificados en el proceso de Gestión del Modelo de Atención, según el portafolio institucional aprobado en Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Con base a los resultados observados en el documento “*Caracterización de ciudadanos y grupos de interés realizada de la Agencia Nacional de Tierras, I Trimestre 2019*”, se sugiere considerar el diseño de acciones de mejoramiento que permitan optimizar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano.

Con el fin garantizar que el servicio prestado por la Agencia responde a las necesidades y expectativas de los ciudadanos, se recomienda a la Oficina de Planeación junto a los líderes de los procesos misionales, diseñar un instrumento que permita conocer la percepción del ciudadano en cuanto a los servicio (s) y/o trámite (s) ofrecidos por la Entidad.

CATEGORÍA: Formalidad de la Dependencia o Área.

Se sugiere a la Oficina de Planeación gestionar la inclusión de actividades asociadas a la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano al Plan Estratégico Sectorial.

Se recomienda evaluar la articulación de los instrumentos relacionados con Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, en miras de la construcción de un Sistema integrado de atención al ciudadano.

Se sugiere evaluar el Plan de Participación Ciudadana publicado en el sitio web de la Agencia en el enlace <http://www.agenciadetierras.gov.co/wp-content/uploads/2018/01/Plan-de-Participacion-Ciudadana-ANT-2018-v2.pdf> y de ser necesario actualizar su contenido y vincular las actividades al Plan Estratégico Institucional.

Fortalecer la mejora continua del proceso, presentando a consideración del Comité Institucional de Gestión y Desarrollo temas en torno al servicio al ciudadano, tales como, la Estrategia de servicio al ciudadano, Instrumentos de medición a la satisfacción del ciudadano, Gestión de las peticiones, Actualizaciones del modelo de operación, entre otras. Igualmente, se recomienda a la Secretaría General como líder de la Política garantizar que



se incluyan en la agenda de dicho cuerpo colegiado, temas relacionados con el servicio al ciudadano.

CATEGORÍA: Procesos.

Seguir fortaleciendo el procedimiento GEMA-P-002 *Gestión de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones_V4*, con la incorporación de actividades asociadas a las peticiones incompletas y el desistimiento tácito.

Es recomendable que la Oficina de Planeación junto a la Secretaría General realicen la revisión del documento GEMA- *caracterización del proceso Gestión del modelo de atención_V2*, validando que el alcance responda al objetivo del documento, así como, analizar la posibilidad de unificar la actividad 1 y 3 de la caracterización, dado que, su alcance está relacionado con la recepción distribución y atención de las peticiones.

Con el fin de determinar si el proceso está cumpliendo su objetivo, se sugiere evaluar el planteamiento del indicador GEMA-002 *Oportunidad en la Gestión de las comunicaciones*, buscando su orientación a la medición del desempeño de la Agencia frente a la atención de las peticiones allegadas, como mecanismo de mejora continua a la oferta institucional. Teniendo en cuenta que, la Agencia cuenta con una Tabla de Retención Documental –TRD, instrumento mediante el cual identifico que tipos documental hacen parte de la serie peticiones. Por otra parte, y una vez establecido el instrumento para la medición de la percepción de los ciudadanos frente a la oferta institucional, se recomienda actualizar el documento GEMA-001 *Nivel de satisfacción de Servicio al Ciudadano*, con el fin de evaluar el impacto de la misionalidad de la Agencia.

CATEGORÍA: Atención Incluyente y Accesibilidad.

Seguir fortaleciendo los servicios de atención y orientación para las personas con discapacidad, garantizando la accesibilidad a los espacios físicos (NTC 6047), el canal virtual (NTC 5854) y el canal telefónico (centro de relevo).

CATEGORÍA: Sistemas de Información.

Seguir fortaleciendo el Sistema de Gestión Documental ORFEO, evaluando la posibilidad de establecer la opción que registre el medio por el cual el Ciudadano desea recibir respuesta de su petición. Así mismo, es recomendable que el Sistema Orfeo responda a las necesidades establecidas en el procedimiento de atención de peticiones, el cual debe contener los lineamientos necesarios, acorde a la normatividad vigente en torno a la gestión de las peticiones, por tanto, se invita a la Secretaría General y a los administradores del Sistema Orfeo realizar desarrollos al Sistema acordes a las necesidades de la Entidad en general, haciendo uso de los lineamientos establecidos.



Se sugiere evaluar los tipos documentales establecidos en la serie documental de peticiones pertenecientes a la Tabla de Retención Documental – TRD en proceso de convalidación ante AGN, dado que, solo se dispuso un solo tipo documental, el cual no responde a los tipos de peticiones y los tiempos para su atención establecidos en la Ley 1755 del 2015.

Adelantar las actividades que conlleven a la puesta en funcionamiento del observatorio de tierras.

CATEGORÍA: Publicación de información.

Con el fin de brindar al Ciudadano acceso a información relevante sobre la Agencia, en medios diferentes al virtual, se recomienda a Secretaría General establecer en los puntos de atención al ciudadano, mecanismos acorde a nuestro público objetivo, en los cuales se les participe información en relación a la, Localización física de sede central y sucursales o regionales, Listado de trámites y servicios, Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias, Noticias, Información relevante de la rendición de cuentas y Calendario de actividades.

CATEGORÍA: Protección de datos personales.

Es recomendable documentar las actividades a realizar por la Agencia para la ejecución oportuna de las siguientes acciones “La entidad procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos” y “La entidad permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos”.

GESTIÓN DE PQRSD

Incorporar en los informes de peticiones el análisis sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos, así como, las acciones adelantadas por la Agencia en cuanto las sugerencias allegadas por los Ciudadanos dirigidas a mejorar el servicio, incentivar la participación en la gestión pública y racionalizar el empleo de los recursos disponibles.

Se hace necesario que, a través de los instrumentos de gestión establecidos por la Agencia para la gestión de las peticiones, tales como el procedimiento GEMA-P-002 Gestión de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones_V4 se den los lineamientos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia diferentes al español. Igualmente, parametrizar el Sistema Orfeo de la tal forma que mediante las consultas establecidas se pueda realizar tratamiento de datos frente a la gestión que realiza la Agencia en el tema.

Evaluar la viabilidad de asociar al Sistema de Gestión Institucional, en el menú de “políticas - objetivos y planes” del proceso de gestión del modelo de atención, instrumentos tales como, la Resolución 757 del 2017 y la Estrategia del servicio al ciudadano.

Línea de Atención en Bogotá
(+57 1) 5185858, opción 0

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No. 57 - 41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321

Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511



Dar a conocer en los diferentes puntos de atención al ciudadano los mecanismos con los que cuenta la Agencia para que los Ciudadano consulten el estado de sus peticiones. Continuar con las capacitaciones permanentes 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 y que todas las áreas tengan claridad, tanto en el tipo de petición como en los términos de respuesta.

Fortalecer por medio de estrategias como comunicados y campañas informativas en la intranet 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

BUENAS PRÁCTICA

Se sugiere revisar la visualización de la pantalla, toda vez que, el celular debe girarse de manera horizontal para poder acceder a la información.

Evaluar la posibilidad de brindar una jornada continua en la totalidad de los puntos de atención al ciudadano establecidos por la Agencia.

Aprobó,

ANA MARLENNE HUERTAS LOPEZ

Jefe de Control Interno (E).

Elaboró,

SANDRA MILENA BEJARANO P.
Contratista, Oficina de Control Interno

ANDREA C. PLATA FAJARDO
Contratista Oficina de Control Interno

LILA MARÍA GUZMÁN
Gestor T1 Oficina de Control Interno

Julio, 31 de 2019.