

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES ALLEGADAS A LA AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS EN EL II 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 01/07/2021 al 31/12/2021.

CRITERIOS:

- Ley 1434 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”.
- 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, Título I, Capítulo II. “*Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo*”.
- Decreto 491/2020, “Por el cual se adoptan medidas para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades publicas y los particulares que cumplan funciones públicas...”
- 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*”.
- Base de datos “PQRSD 01072021 31122021”.

1. LIMITACION AL EJERCICIO

Por medio de correo electrónico del 31/12/2021, la Oficina de Control Interno solicitó a la Secretaría General, el suministro de la base de datos de con la relación de las peticiones allegadas a la ANT durante el segundo semestre del 2021.

En fecha 06/01/2022, por medio de correo electrónico, la Secretaría General remitió Base de datos “PQRSD 01072021 31122021”.

No obstante lo anterior, en la base de datos se encuentran relacionados los radicados correspondientes a los meses de Julio, Agosto, Septiembre, Octubre y Noviembre pero no se relacionan los del mes de Diciembre, razón por la cual se procedió a solicitar información por medio de correo electrónico de fecha 26/01/2021, obteniendo la siguiente respuesta:

“Se elevó la consulta al equipo de Gestión Documental, quienes realizarán la verificación de la información y remisión correspondiente...”

Así las cosas, y con el fin de dar cumplimiento a los términos previstos en el Plan Anual de Auditoria de la vigencia 2022, la Oficina de Control Interno no realizó, para el presente informe, el análisis de dichos radicados correspondientes al mes de diciembre, sin embargo, para el siguiente periodo, se procederá a analizar tanto los del mes de diciembre del 2021, como los que correspondan al periodo evaluado.

2. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... **La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...**”*; 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 julio y el 31 de diciembre de 2021; a fin de establecer el grado de cumplimiento de los lineamientos internos y externos aplicables a esta actividad y 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 tercer y cuarto 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 tercer y cuarto trimestre del 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 31/12/2021 solicitó a la Secretaría General el suministro de las peticiones allegadas a la Agencia en periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2021. Dicha información fue proporcionada mediante la base de datos "PQRSD 01072021 31122021", vía correo electrónico el día 06/01/2022 y contiene la trazabilidad de los radicados de entrada gestionados en el segundo semestre del 2021, arrojando un total de 57.381 radicados.

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 encontraba parametrizado 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 I "Tipo de Documento Actual" de la base de datos "PQRSD 01072021 31122021" suministrada por la Secretaría General.

En concordancia con lo anterior, para el periodo evaluado se identificó un total de 21.350 registros, tipificados por el proceso como peticiones, como se aprecia en la siguiente tabla:

TIPO DOCUMENTAL	TOTAL REGISTROS
Petición	16.680
Solicitud de documentos (copias)	321
Traslado por competencia	738
Peticiones entre autoridades	660
Petición de información	2517
Consulta	20
Sugerencia	9
Felicitación	67
Queja	294

Denuncia	39
Reclamo	5
Total	21.350

Tabla 1. Registros seleccionados para la definición de la muestra.
Fuente: "PQRSD 01072021 31122021".

Es importante subrayar, que si bien los registros restantes, fueron remitidos por la Secretaría General en la base de datos "PQRSD 01072021 31122021", 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.

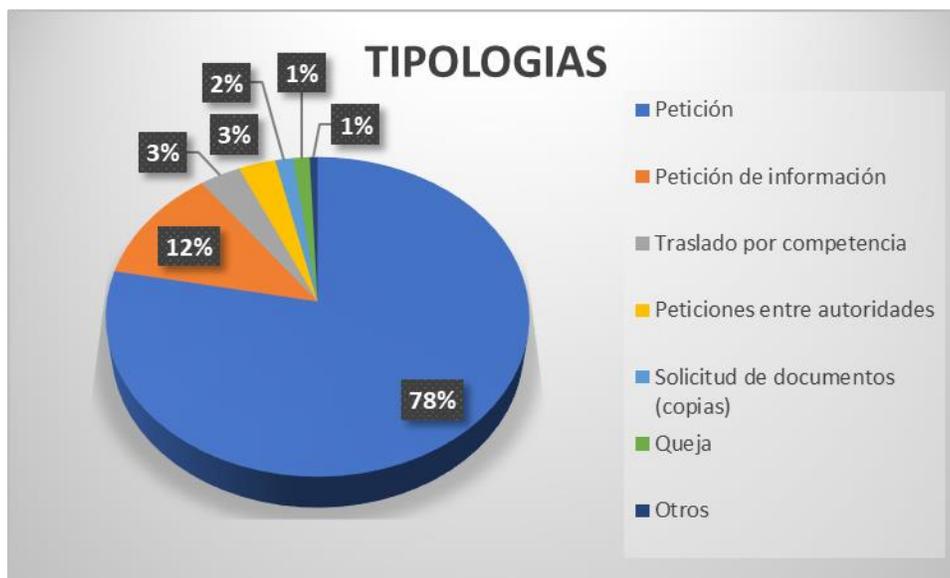
Por último, mencionar que para la selección de la muestra se realizó un muestreo aleatorio simple, con un margen de error del 10% y un nivel de confianza del 90%, aclarando que, pese a que la muestra es pequeña, se encuentra dentro del margen permitido por la DAFP.

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.

3. ANALISIS GENERAL DE LAS PETICIONES

De acuerdo a la información contenida en la matriz "PQRSD 01072021 31122021", se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (01 de julio al 31 de diciembre de 2021), la Agencia Nacional de Tierras recibió un total de 21.350 radicados.

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 78% pertenecen a registros de entrada tipificados como "Petición", el 12% petición de información, el 3% a Traslado por competencia y peticiones entre autoridades, el 2% a solicitud de documentos (copias), el 1% quejas y el restante 1% corresponde a otras tipologías. Para mayor ilustración se procede a su representación de la siguiente manera:



Gráfica No 1. Peticiones por modalidad.

Fuente: Base de datos "PQRSD 01072021 31122021".

En lo referente a la gestión de peticiones por las dependencias competentes, se observó que las áreas con mayor asignación de peticiones son la Subdirección de Seguridad Jurídica, Subdirección de Sistemas de Información de Tierras, Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión, Subdirección de Administración de tierras de la Nación, Subdirección Administrativa y Financiera Y Dirección de Asuntos Étnicos tal como se aprecia en la siguiente Tabla:

DEPENDENCIA	JUL	AGOS	SEP	OCT	NOV	TOTAL
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	1100	1064	1119	908	758	4949
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	706	1073	1188	693	352	4012
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	593	643	703	589	584	3112
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	418	471	772	647	629	2937
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	221	222	335	300	219	1297
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	189	197	312	209	272	1179
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	163	147	164	152	134	760
103 - OFICINA JURIDICA	100	157	191	155	154	757
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	164	101	148	138	112	663
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	231	87	84	59	46	507
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	32	78	58	49	47	264
100 - DIRECCION GENERAL	48	41	43	42	42	216
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	20	18	16	13	19	86
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	20	19	22	13	7	81
760 - UGT POPAYAN	18	10	14	12	27	81

720 - UGT CUCUTA	7	16	28	14	13	78
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	10	12	23	6	9	60
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	11	10	6	11	8	46
770 - UGT SANTA MARTA	7	11	4	13	3	38
780 - UGT VILLAVICENCIO	9	10	5	8	6	38
710 - UGT BOGOTA	6	4	17	7	2	36
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	9	8	8	5	2	32
600 - SECRETARIA GENERAL	3	9	12	3	2	29
730 - UGT MEDELLIN	5	1	9	9	3	27
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	4	2	6	3	1	16
101 - OFICINA DE PLANEACION	4	3	2	3	2	14
750 - UGT PASTO		1	3	4	3	11
740 - UGT MONTERIA	1	3	2	3	2	11
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	1	2	1	4	1	9
790 - UGT AMAZONIA			2			2
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO			1		1	2
TOTAL	4100	4420	5298	4072	3460	21350

Tabla 2. Peticiones por dependencia.

Fuente: PQRSD 01072021 31122021".

De la información reportada no se evidencian radicados correspondientes al mes de diciembre de 2021.

De otra parte, 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 06/01/2021, información que, de ser contrastada a la fecha de presentación del informe, puede presentar cambios, debido a la dinámica del proceso.

4. ESTADO ACTUAL DE LOS RADICADOS POR DEPENDENCIA

❖ Entradas de "PQRSD": De acuerdo a la información suministrada por la Secretaría General en la matriz "PQRSD 01072021 31122021", se realizó el análisis de los radicados pertenecientes a las tipologías evaluadas por dependencias, distribuidos en radicados devueltos, en trámite, enviados y sin tramitar, encontrándose que se encuentra clasificados de la siguiente manera:

DEPENDENCIA ACTUAL	DEVUELTO	EN TRAMITE	ENVIADO	SIN TRAMITAR	TRAMITADO	TOTAL
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	66	89	1661	186	2947	4949
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	49	580	1966	890	527	4012
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A	37	537	1213	1050	275	3112

DEPENDENCIA ACTUAL	DEVUELTO	EN TRAMITE	ENVIADO	SIN TRAMITAR	TRAMITADO	TOTAL
TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION						
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	37	79	2123	250	448	2937
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	38	9	964	29	257	1297
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	18	110	597	221	233	1179
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	22	13	606	51	68	760
103 - OFICINA JURIDICA	11	2	302	28	414	757
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	10	42	312	115	184	663
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	11	11	376	19	90	507
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS		50	32	133	49	264
100 - DIRECCION GENERAL		2	130	41	43	216
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	1	2	41	29	13	86
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO		1	46	7	27	81
760 - UGT POPAYAN		12	15	41	13	81
720 - UGT CUCUTA		15	31	25	7	78
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS		1	36	8	15	60
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD			10	3	33	46
770 - UGT SANTA MARTA		1	5	27	5	38
780 - UGT VILLAVICENCIO		2	14	7	15	38
710 - UGT BOGOTA		5	8	8	15	36
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA			14	4	14	32
600 - SECRETARIA GENERAL		6	5	8	10	29
730 - UGT MEDELLIN			18		9	27
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL		1	8	6	1	16
101 - OFICINA DE PLANEACION		1	4	6	3	14
750 - UGT PASTO		2	2	4	3	11
740 - UGT MONTERIA	1		2	2	6	11
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL			5	2	2	9

DEPENDENCIA ACTUAL	DEVUELTO	EN TRAMITE	ENVIADO	SIN TRAMITAR	TRAMITADO	TOTAL
790 - UGT AMAZONIA			1	1		2
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO		1		1		2
TOTAL	301	1574	10547	3202	5726	21350

Tabla 3. Estado de Radicados por Dependencia
Fuente: PQRSD 01072021 31122021".

Conforme a la tabla anterior, la Oficina de Control Interno observa que las dependencias con mayor número de casos sin trámite son: Subdirección de Seguridad Jurídica, Subdirección de Sistemas de Información de Tierras, Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión, Subdirección de Administración de tierras de la Nación, Subdirección Administrativa y Financiera y Dirección de Asuntos Étnicos, graficados de la siguiente manera:



Gráfica No 2. Peticiones Sin Tramitar.
Fuente: Base de datos "PQRSD 01072021 31122021".

De igual forma, se procedió a realizar el análisis de las Dependencias que reportan más radicados tramitados, encontrando que en el orden son: Subdirección de Seguridad Jurídica, Subdirección de Sistemas de Información de Tierras, Subdirección de Administración de Tierras de la Nación, Oficina Jurídica, Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión, Subdirección Administrativa y Financiera y Dirección de Asuntos Étnicos, los cuales se ilustran de la siguiente manera:



Gráfica No 3. Peticiones Tramitadas.

Fuente: Base de datos "PQRSD 01072021 31122021".

Es importante mencionar que la matriz "PQRSD 01072021 31122021", no registra radicados del mes de diciembre del 2021, es decir, los últimos radicados relacionados corresponden al mes de noviembre de 2021, lo que implica que para las peticiones radicadas el último día de ese mes, y que a la fecha de elaboración del presente informe se encuentran sin trámite, ya transcurrió el término de 30 días que dispone el Decreto 491/2020 para emitir y notificar dicha respuesta; por lo anterior, se insta a todas las Dependencias a atender de manera oportuna los radicados que le son asignados a fin de cumplir con la norma y no vulnerar el derecho fundamental de petición de los ciudadanos.

5. ANALISIS DE LA MUESTRA SELECCIONADA

De la información suministrada por la Secretaría General en la matriz "PQRSD 01072021 31122021", se realizó un muestreo aleatorio simple, con un margen de error del 10% y un nivel de confianza del 90%, arrojando un total de 68 registros, de radicados de los diferentes meses y las diferentes dependencias.

Es de tener en cuenta, que, dado el volumen de Peticiones registrados en el segundo semestre del año, el ejercicio es una inferencia sobre la población objeto de estudio, y corresponde a los responsables del proceso realizar la ampliación de la información presentada, a fin de tomar acciones contundentes para el mejoramiento continuo del proceso.

La verificación de los 68 registros se realizó a través del aplicativo Orfeo, toda vez, que es el mecanismo establecido por la Agencia Nacional de Tierras para la gestión de las peticiones allegadas a la entidad; evaluándose las siguientes variables:

Información Inicial: radicado de entrada, fecha de radicado, remitente, medio de recepción, tipo de documento y dependencia actuales, cotejando además que la información reportada en la matriz guardara relación con la registrada en Orfeo.

Verificación Radicado de Entrada: forma de envío, tiempo de respuesta (días), tipo documental

Verificación Radicado de Salida: vinculación a expediente digital peticiones, eficacia, respuesta en termino, calidad de la respuesta, soporte de envío, respuesta, fecha de envío de la guía, fecha de entrega al peticionario, radicado de salida para verificación del certificado de envío.

La verificación se realizó a fin de validar la correcta tipificación del documento allegado y según los tipos documentales parametrizados para la serie de peticiones en el aplicativo Orfeo, validar el computo de términos, y establecer si las PQRS fueron atendidas dentro de los términos señalados en la norma aplicable, validar que la respuesta al ciudadano sea de fondo (atendiendo los puntos de la solicitud), y 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- II SEMESTRE 2021”, se detalla el análisis de los 68 radicados analizados, en los cuales se obtuvieron los siguientes referentes:

DEPENDENCIA	No	No aplica	No registra	Si	TOTAL
100 - DIRECCION GENERAL	2	1			3
101 - DIRECCION GENERAL				1	1
103 - OFICINA JURIDICA				2	2
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	3			1	4
104 - OFICINA JURIDICA	1				1
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	10		2	6	18
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS				1	1
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	1				1
311 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	1				1
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	2			3	5
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	2			1	3
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	3	1		1	5
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	1			2	3
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	1			1	2
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO				3	3

DEPENDENCIA	No	No aplica	No registra	Si	TOTAL
611 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO				2	2
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1			6	7
760 - UGT POPAYAN	2				2
770 - UGT SANTA MARTA				2	2
780 - UGT VILLAVICENCIO		1		1	2
TOTAL	30	3	2	33	68

Tabla 4. Estado de Radicados por Dependencia de la Muestra Seleccionada.

Fuente: PQRSD 01072021 31122021".

Así las cosas, y tal como se detalla en la tabla anterior, se observa que de los 68 radicados analizados en la muestra, 33 presentaron una respuesta dentro de los términos referidos por la Ley 1755/2015 y Decreto 491/2020; en 30 radicados, se presentó respuesta al ciudadano por fuera de los tiempos previstos en la norma, en 2 no se registra respuesta y en 3 no aplica.

Lo anterior implica que pese a que la Entidad tramita las solicitudes radicadas, debe mejorar los tiempos de atención y fortalecer acciones que permitan efectuar un monitoreo constante a los términos para su oportuna respuesta y de esta manera dar cumplimiento a la norma y respetar el derecho fundamental de petición de todos los ciudadanos, según el cual, todas las personas tienen derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades y a obtener una respuesta en los términos de la norma.

- De otra parte, se pudo observar que de los 68 radicados analizados todas las respuestas dadas al ciudadano fueron proferidas con calidad, lo que implica que la Entidad atendió de fondo la solicitud realizada en cada caso, (Anexo 1- Columna N).
- También se logró observar que de los 68 radicados analizados, en 51 se encuentra correcta la tipificación, presentando una mejoraría significativa en comparación a la vigencia anterior, en la cual se habían registrado 41 radicados bien tipificados de una muestra de 68.

6. EVALUACIÓN DEL RIESGO

Riesgo identificado / Posible riesgo	Observación	Responsable del análisis del riesgo
Riesgo 16. Respuesta Inoportuna a las PQRSD.	Se observó materialización del riesgo, toda vez que, de los 68 radicados analizados, en 30 se registra incumplimiento en los términos de respuesta asignados por la norma para su atención. En este 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	Secretaría General

	normativo que implica el incumplimiento de las peticiones.	
Riesgo 17. Respuestas con deficiente calidad a las PQRSD.	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 5. Gestión de los riesgos del proceso.

7. 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 cotejadas con el aplicativo Orfeo, para el periodo comprendido del 01/07/2021 al 31/12/2021, se observó lo siguiente:

- ❖ De la información registrada en la matriz “PQRSD 01072021 31122021”, las dependencias con mayor cantidad de radicados son: Subdirección de Seguridad Jurídica, Subdirección de Sistemas de Información de Tierras, Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión, Subdirección de Administración de Tierras de la Nación, Subdirección Administrativa y Financiera, y Dirección de Asuntos Étnicos.
- ❖ De la información general se observa que las Dependencias que reportan más radicados tramitados son: Subdirección de Seguridad Jurídica, Subdirección de Sistemas de Información de Tierras, Subdirección de Administración de Tierras de la Nación, Oficina Jurídica, Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión, Subdirección Administrativa y Financiera y Dirección de Asuntos Étnicos
- ❖ Se observa que de los 68 radicados analizados en la muestra, 33 presentaron una respuesta dentro de los términos; en 30 radicados, se presentó respuesta al ciudadano por fuera de los tiempos previstos en la norma, en 2 no se registra respuesta y en 3 no aplica.
- ❖ De los 68 radicados analizados todas las respuestas dadas al ciudadano fueron proferidas con calidad, lo que implica que la Entidad atendió de fondo la solicitud realizada en cada caso.
- ❖ De los 68 radicados analizados, en 51 se encuentra correcta la tipificación, presentando una mejoraría significativa en comparación a la vigencia anterior, en la cual se habían registrado solamente 41 radicados bien tipificados.

8. 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:

1. A pesar de que la Secretaría General realiza el seguimiento de las peticiones, se sugiere estudiar la viabilidad de fortalecer los mecanismos implementados con el fin de tener claridad de los radicados próximos a vencer y de esta manera presentar avances en la atención en término de las respuestas a los ciudadanos.
2. Invitar a los responsables del proceso a realizar el correcto análisis de la información previa a la tipificación de los radicados, a fin de realizar la correcta contabilización de los términos de respuesta al ciudadano.
3. Estudiar la viabilidad de analizar nuevos controles que identifiquen las causas de la atención extemporánea a las PQR, con el fin de establecer controles eficaces que contribuyan al mejoramiento del modelo de atención al ciudadano implementado por la ANT.

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

Anexo 1. Muestra Informe PQRS- II SEMESTRE 2021.

31 de enero de 2022