



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

**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 01/07/2019 al 31/12/2019.

**CRITERIO(S):**

- 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”*.
- Base de datos *“Seguimiento ORFEO 01072019 31122019”*.



## METODOLOGÍA/DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

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 2019; esto con el fin 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.

Es importante mencionar que, 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- Gestión del modelo de atención\_V2**, procedimiento **GEMA-P-002** Gestión de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones\_V3, 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 **DEST-F-002** Gestión de Comunicaciones de la vigencia actual, Nivel de satisfacción del Servicio al Ciudadano y Oportunidad en la gestión de Comunicaciones. 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 Estrategia para la intervención de las peticiones vigencia 2016 y 2017, la Estrategia de servicio al ciudadano, la Carta de trato digno, la sección denomina “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 mecanismo, el 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, los cuales se enuncian:



- **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 <http://www.agenciadetierras.gov.co/servicio-al-ciudadano/informes-de-solicitudes-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias> , para el periodo evaluado y con corte al 31/12/2019 se observó la publicación de 3 informes pertenecientes al primer, segundo y tercer trimestre de la vigencia 2019.
- **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, en el enlace <http://www.agenciadetierras.gov.co/servicio-al-ciudadano/informes-de-solicitudes-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias> la disponibilidad del informe en mención con corte al mes de octubre.

Prosiguiendo con lo mencionado inicialmente, la Jefe de la Oficina de Control Interno mediante correo electrónico del 10/01/2020, solicitó a la Secretaría General el suministro de las peticiones allegadas entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2019 a la Agencia Nacional de Tierras – ANT. Dicha información fue proporcionada mediante la base de datos “Seguimiento ORFEO 01072019 31122019” proveniente del Sistema Orfeo. La base de datos en mención, fue suministrada por la Secretaría General mediante correo electrónico del 14/01/2020 y contiene la trazabilidad de los radicados de entrada gestionados en el periodo comprendido del 01/07/2019 al 31/12/2019. En cumplimiento de lo establecido en el procedimiento **GEMA-P-002** Gestión de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones\_V3, dichos registros fueron categorizados como Peticiones mediante la asignación de los tipos documentales disponibles en el Sistema Orfeo. A continuación, se resumen la cantidad de registros correspondientes a los tipos documentales de la serie “Peticiones” en el universo que conforman la base de datos “Seguimiento ORFEO 01072019 31122019”:

Tipo de documento actual	Cantidad
Registros con Tipo documental de la serie documental “Peticiones”	24.617
Registros con Tipo documental de otras Series documentales	27.781
<b>Total</b>	<b>52.398</b>

Tabla 1. Resumen de registros por tipo documental seleccionados por la Secretaría General.



Para el periodo evaluado, se identificó un total de 52.398 registros, clasificados en tipos documentales seleccionados por la Secretaría General como el universo de peticiones. Estos tipos documentales fueron contrastados con los establecidos en la serie documental "derechos de petición" de las tablas de retención documental - TRD de la Agencia en proceso de convalidación con el Archivo General de Nación y con los parametrizados en el Sistema Orfeo.

En concordación a lo anterior, se consultó el documento "**Trd - Series-subseries-tipos Documentales Parametrizados-sgd Orfeo.xlsx**" disponible en el Sistema Orfeo el cual se relaciona adjunto al presente informe como: **Anexo 2. TRD - Series-subseries-tipos Documentales Parametrizados-sgd Orfeo.** El documento en mención contiene la serie documental "PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSD", la cual establece 19 tipos documentales actualmente parametrizados en Orfeo, a saber: Petición, Queja, Solicitud de documentos (copias), Petición Congreso de la República, 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 respuesta y Recurso. Por otra parte, se consultó las TRD en proceso de convalidación suministradas por la Secretaría General el pasado 23/01/2019, las cuales referencian la serie documental "DERECHOS DE PETICIÓN" y establece un único tipo documental "Solicitud/Petición". Excepto, en las dependencias Dirección de asuntos étnicos y la Unidad de gestión territorial Montería, que cuentan con los siguientes 18 tipos documentales: Solicitud/Petición, Petición Congreso de la República, Reclamo, Sugerencia, Felicitación, Denuncia, Consulta, Petición entre autoridades, Desistimiento a derecho de petición, Recurso, Respuesta a Derecho de Petición, Suspensión Derecho de Petición, Aclaración a Derecho de Petición, Constancia de publicación en cartelera / Edicto, Respuestas a Derecho de Petición remitidos por externos, Constancia de entrega respuesta a Derecho de Petición, Respuesta y Traslado por competencia.

Atendiendo lo anteriormente expuesto y con el fin de concretar la población y la muestra a analizar, el equipo de la Oficina de Control Interno, seleccionó aquellos registros que su tipo documental se encuentra parametrizado en el Sistema Orfeo y que respondían a las modalidades de petición establecidas en la Ley 1755 de 2015, a saber: Petición, Peticiones entre autoridades, Petición de información y documentos, Consultas, Quejas, Denuncias y Reclamos, lo que arrojó un total de 24.617 registros, como se aprecia en la siguiente tabla:

TIPO DOCUMENTAL	CANTIDAD
Petición	16185
Peticiones entre autoridades	4306
Solicitud de documentos (copias)	3717

AL



Consulta	124
Felicitación	53
Denuncia	31
Sugerencia	74
Petición Congreso de la República	64
Queja	26
Solicitud de Información	11
Reclamo	26
<b>TOTAL</b>	<b>24.617</b>

Tabla 2. Registros seleccionados para la definición de la muestra.

Si bien los 27781 registros restantes, fueron seleccionados por la Secretaría General como peticiones, éstos no fueron objeto de análisis en las actividades de verificación, en consideración a que, si bien toda actuación que inicie cualquier persona 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, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Agencias. A continuación, se relacionan los enunciados tipos documentales:

OTROS TIPOS DOCUMENTALES	CANTIDAD
Aceptación de nombramiento o empleo	3
Aclaración	963
Aclaración a derecho de petición	1
Acta	12
Acta de liquidación	1
Acta de notificación	2
Acta de transferencia de predio	1
Acta de visita	2
Acto administrativo	4
Acto Administrativo de cobro	1
Acto administrativo de integración al patrimonio	73
Acto administrativo de retiro del servicio	7
Acto administrativo de transferencia de los predios por parte de la SAE a la ANT.	2
Acto administrativo de transferencia del predio	4
Acuerdos Consejo Directivo	7
Afiliaciones a SaludPensiónCesantíasCaja de CompensaciónFNAARL y documentos anexos de beneficiarios	6
Anexos - Acta de reunión	3





Anexos comprobantes de contabilidad	2
Anexos declaraciones tributarias	7
Asuntos Judiciales	1
Audiencia	18
Auto	752
Auto avoca conocimiento	2
Auto concediendo o rechazando pruebas	3
Auto inhibitorio	1
Auto ordenando visita	1
Auto que modifica fecha diligencia inspección ocular	1
Auto de inicio de apertura de folio de matrícula inmobiliaria	1
Aviso	15
Balance de indicadores de monitoreo	1
Balance general	1
Caracterización del predio	3
Cartografía	3
Certificación	1
Certificación de las familias que participantes	1
Certificación de registro respecto a la inscripción de resolución de Inicio y/o resolución final	1
Certificación del predio y demás antecedentes expedido por la OIRP	145
Certificación expedida por autoridad competente sobre tiempo y lugar de domicilio o residencia.	44
Certificación laboral	2
Certificado	1
Certificado catastral	4
Certificado catastral nacional proferido por IGAC del solicitante y/o cónyuge	10
Certificado de cartera morosa	1
Certificado de cursosseminarios y/o diplomados en ciencias agropecuariasforestalesambientales	4
Certificado de existencia y representación legal actualizado expedido por autoridad competente	1
Certificado de libertad y tradición del predio	1
Certificado de Registro Presupuestal - RP	2
Certificado de tradición y libertad	45





Certificado de vinculación a una asociación y/u organizaciones campesinas de producción agropecuaria	7
Certificado Paz y Salvo Catastral	2
Certificado registro Oficina de Registro de Instrumentos Públicos-ORIP	208
Certificado víctima del conflicto armado	2
Certificados de escolaridad	26
Certificados de ingresos y retenciones	77
Circular	108
Citación	2
Citación a notificación	1
Comprobante	1
Comunicación de renuncia	9
Comunicación de solicitud	25
Comunicación oficial	9010
Comunicación requerimiento	22
Comunicación solicitud certificado Autoridad Ambiental	8
Comunicación solicitud certificado uso del suelo	20
Concepto avalúo comercial	11
Concepto de la Secretaría de Planeación Municipal	2
Concepto de viabilidad o rechazo	3
Concepto de Viabilidad por parte de Ministerio de Ambiente	3
Concepto de viabilidad análisis técnico y jurídico	3
Concepto del Ministerio del Interior y de Justicia	12
Concepto del predio	103
Concepto levantamiento topográfico	1
Concepto técnico	4
Conceptos Jurídicos	19
Conceptos Técnicos	1
Consentimiento	1
Constancia	1
Constancia de entrega respuesta	1272
Constancia de fijación y desfijación de aviso	1
Constancia de publicación en cartelera / Edicto	7
Constancia Ejecutoria	2
Constancia notificación	1





Constancia publicación	1
Contestación de la Acción Constitucional	511
Contestación de la Demanda	14
Control de saldos	1
Convocatoria	3
Copia de escritura pública del predio	237
Copia de liquidación o recibo de pago del impuesto predial	7
Copia de sentencia judicial	7
Copia del Registro civil de defunción del causante	19
Copia resolución de adjudicación	1
Cruce de información geográfica	1
Decisión recurso de reposición contra actos administrativos	1
Declaración	7
Declaración de renta y patrimonio	1
Declaración extrajuicio para hijos de crianza o personas del grupo familiar que dependan económicame	1
Declaración Juramentada ante Notario de condición cabeza de Familia.	1
Demanda	295
Descargos	13
Desistimiento	38
Desistimiento de poder	1
Diligencias	2
Documento de identificación del aspirante	20
Documento de identificación del Representante Legal	1
Documento Preliminar de Análisis Predial - DPAP	8
Documento privado que indique relación con el predio	1
Documentos probatorios	224
Documentos técnicos	7
Embargos	1
Escritura	14
Escritura pública de compra	21
Escritura pública y registro	7





Estado de cuenta	12
Estudio de títulos	1
Estudio previo	1
Estudio topográfico	1
Expediente Digitalizado Masivo Formalización MADR	3
Factura	1
Factura de pago de impuesto predial	55
Factura y soportes	96
Fallo	621
Fallo de Primera Instancia	13
Fallo de Segunda Instancia	1
Ficha Predial	6
Folio de matrícula inmobiliaria	14
Folio de matrícula inmobiliaria - del predio con titularidad ANT	6
Formato de calificación	1
Formato desvinculación y retiro de funcionario	1
Formato solicitud de vacaciones	1
Formato Único de Hoja de Vida SIGEP	2
Formulario de inscripción al Registro del Inmueble Rural	1
Formulario de oferta del predio	85
Formulario solicitud de titulación EDP	91
Fotocopia de escrituras de tradición del inmueble	52
Fotocopia de resolución acta de posesión poder	15
Garantías	11
Guía institucional de Proyecto de Inversión	1
Informe	344
Informe caracterización	1
Informe de adopción	1
Informe de avalúo del IGAC o de la Lonja de Propiedad Raíz	4
Informe de avance contrato o convenio	3
Informe de estado de cuenta	1
Informe de seguimiento	5
Informe de supervisión o interventoría	2
Informe de visita	15
Informe dictámen pericial	1





Informe relación de normativa - legislación	2
Informe técnico	2
Informe técnico - jurídico	1
Informe técnico de diligencia de visita previa	1
Iniciativa	1
Inventario	5
Invitación pago	4
Invitaciones	433
Levantamiento topográfico	2
Licencia	1
Liquidación	2
Marco conceptual o Identificación de asuntos de interés	4
Memorando	25
Memorando de solicitud de expediente	1
Memorando designación supervisor o interventor	1
Minuta	1
Negación o autorización de fraccionamiento	15
NO DEFINIDO	194
Nomina	94
Notificación	1884
Notificación de comunicación	1
Oferta de compra del predio por parte de ANT	1
Oficio	7
Orden de Compra	2
Orden de pago	2
Ordenación del gastopago de impuesto prediales	1
Otro sí	3
Petición de Información	3
Plan	2
Plan anual de adquisiciones y documentos soporte	1
Plan de desarrollo sostenible	1
Plano	8
Plano topográfico	1
Planos y redacción técnica de linderos	1
Poder	14
Póliza	1
Postulación y negociación del predio	30





Programa del evento	6
Programa o convocatoria	3
Pruebas	4
Pruebas allegadas	7
Recibo	9
Recibo y entrega de bienes y servicios	5
Recurso	193
Recurso de reposición o apelación	2
Redacción Técnica de Linderos	1
Registro	8
Registro 1 y 2 de Catastro y sus equivalentes	14
Registro Civil de Matrimonio	6
Registro civil de nacimiento que acredite el parentesco de los integrantes del núcleo familiar con e	2
Registro de pago	3
Reporte	1
Resolución	30
Resolución de adjudicación	1
Resolución por la cual se decide proceso agrario	1
Resolución que ordena visita	1
Respuesta a derecho de petición	1471
Respuesta de aceptación o rechazo de la oferta	29
Respuestas a derechos de petición remitidos por externos	250
Revisión jurídica	2
Seguros	4
Sentencia	3
Solicitud	293
Solicitud de autorización de desenglobe	1
Solicitud de autorización de fraccionamiento	2787
Solicitud de autorización venta o enajenación	86
Solicitud de avalúo IGAC o Lonja de Propiedad	1
Solicitud de cancelación	6
Solicitud de constitución de ZRC	1
Solicitud de constitución Resguardo Indígena	8
Solicitud de documentación adicional al peticionario	6
Solicitud de Inscripción único	1
Solicitud de permiso	1



Solicitud de titulación a comunidades negras	2
Solicitud de titulación a Personas Naturales	42
Solicitud desembolso pago del predio	7
Solicitud desembolso pago gastos notariales	1
Solicitud pago acreedores	102
Solicitud para registro de auto de inicio a Oficina de registro de Instrumentos Públicos-ORIP	3
Soporte o registro de pago	261
Soportes de estudios	3
Suspensión	37
Sustitución de poder	1
Tablas de Retención Documental	3
Traslado por competencia	3218
Tutela	4
Uso de suelo y condiciones ambientales	10
Verificación de Requisitos	2
Verificación de requisitos mínimos	3
Viabilidad jurídica	4
Visita de campo de seguimiento proyecto productivo	1
(en blanco)	1
<b>TOTAL</b>	<b>27.781</b>

Tabla No 3. Tipos documentales que no fueron objeto de verificación.

Cabe resaltar, que si bien los tipos documentales enunciados en la Tabla No 3, no fueron objeto de análisis para el presente ejercicio, la Dependencia a cargo debe acusar el recibido al ciudadano de su solicitud, e informar sobre las etapas y términos en tiempo del trámite y/o servicio solicitado, acorde con el procedimiento establecido. En el caso de los 194 radicados pendientes de definición del tipo documental así como el registro que se encuentra con el campo vacío, se recomienda agilizar su tipificación en el Sistema Orfeo, con el fin de garantizar una atención al ciudadano eficiente.

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.

## 1. ANÁLISIS DE LA MUESTRA SELECCIONADA





De los 24.617 registros, se tomó una muestra selectiva de 68 registros, con un nivel de confianza del 90% y margen de error del 10%, bajo una distribución normal.

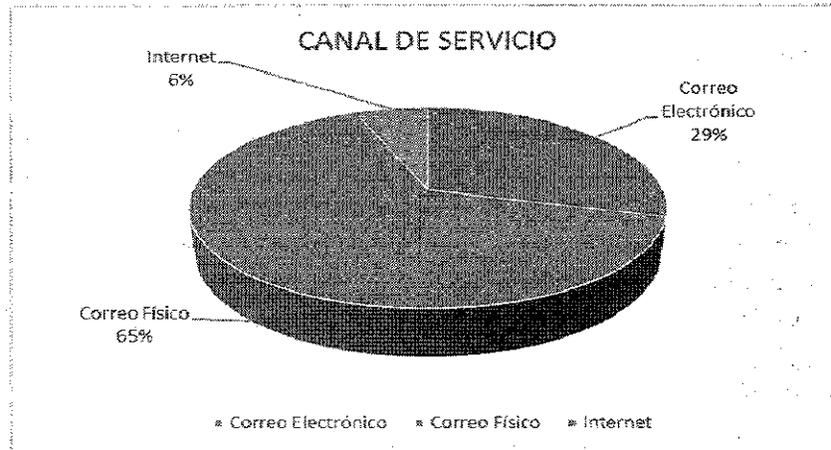
La verificación de los 68 registros se realizó a través del Sistema Orfeo, toda vez, que es el mecanismo establecido por la Agencia para la gestión de las peticiones allegadas a la entidad; evaluándose las siguientes variables: clasificación documental, eficacia, oportunidad y calidad en la respuesta y trazabilidad de la información en el Sistema Orfeo. El detalle de la verificación de las Peticiones mencionadas se encuentra registrado en el **Anexo 1. "Gestión Petición II Semestre 2019"**. El muestreo selectivo implicó la selección de Peticiones de los diferentes meses y de las principales tipologías. Es de tener en cuenta, que, dado el volumen de Peticiones registrados en el segundo semestre del año, el ejercicio es una inferencia sobre la población objeto de estudio, y corresponde a los responsables del proceso realizar la ampliación de la información presentada, a fin de tomar acciones contundentes para el mejoramiento continuo del proceso.

## 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 segundo semestre de 2019, de acuerdo a los 24.617 registros seleccionados de la base de datos "Seguimiento ORFEO 01072019 31122019" suministrada por la Secretaría General. El análisis se realizó de acuerdo a las siguientes variables: canal de servicio, modalidad, estado, medio de envío de respuesta y dependencia actual.

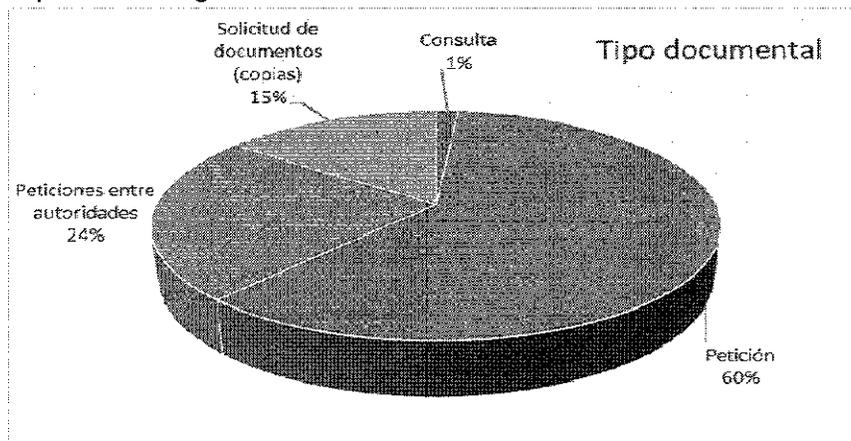
La estrategia de servicio al ciudadano establecida por la Agencia contempla la interacción con los ciudadanos, por medio de cuatro canales de servicio, a mencionar: presencial, escrito, telefónico y virtual. Como se puede observar en la Gráfica No 1, para el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre del 2019, el canal de servicio más usado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el correo físico con 65% y el segundo canal de preferencia fue el correo electrónico con un 29%.





**Gráfica No 1.** Peticiones por canal de recepción.

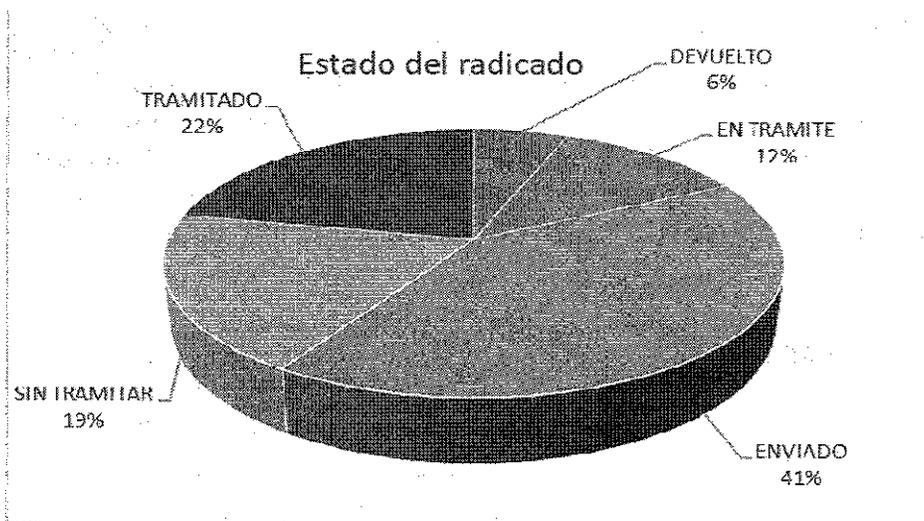
En la siguiente gráfica se muestra la distribución de las Peticiones, de acuerdo con la tipología documental asignada en el Sistema Orfeo. Analizados los datos, se observó que el 60% pertenece al tipo documental "Petición", el 24% a Petición entre autoridades, el 15% a solicitudes de documentos (copias), y el 1% a Consultas. No obstante, es importante enunciar que los tipos documentales parametrizados en el Sistema Orfeo no responden a los establecidos en las tablas de retención documental – TRD, en proceso de convalidación ante el Archivo General de la Nación. Así mismo, se observó que la serie documental "Derechos de Petición" perteneciente a las enunciadas TRD, no cuenta con los mismos tipos documentales para todas las unidades productoras, situación que debe ser evaluada y ajustada de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente en temas de gestión documental y de atención de peticiones, con el fin de determinar los tipos documentales a aplicarse en la Agencia, para posteriormente ser parametrizarlos en el Sistema Orfeo, de cara a la gestión a realizar por cada unidad productora en sus respectivos expedientes digitales.



**Gráfica No 2.** Peticiones por modalidad.

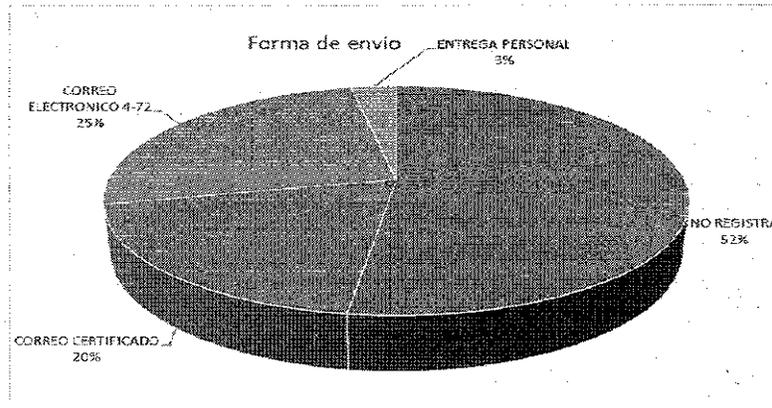


El Sistema Orfeo es el instrumento a través del cual la Agencia gestiona las peticiones formuladas por los ciudadanos. La siguiente gráfica nos presenta el estado de los registros pertenecientes a las Peticiones gestionadas en el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre del 2019. Como se puede observar el 41% de los registros ostentan el estado enviado, sin embargo, el 19% registran que están sin tramitar, el 22% se encuentran en estado tramitado, el 12% refieren que están en trámite y el 6% reseñan que han sido devueltos. Frente a los resultados enunciados anteriormente, es importante tener en cuenta que los sistemas de información buscan brindar seguridad y confiabilidad de la información, para la toma de decisiones por la Alta Dirección, por lo cual, se recomienda evaluar la elaboración de un manual de usuario para el manejo del Sistema Orfeo, donde se establezcan cada una de las fases y los estados que las comprenden. Lo anterior, con el fin de garantizar una mejor aprehensión por parte de los usuarios del sistema.



Gráfica No 3. Estado del radicado en el Sistema Orfeo.

Por otra parte, la gráfica siguiente nos permite establecer la forma de envío utilizado por la Agencia para dar a conocer a los ciudadanos las respectivas respuestas dadas a sus peticiones. Respecto a los resultados obtenidos, se observó que el 20% de las respuestas emitidas por la Agencia son enviadas por correo certificado, así mismo, el 25% son remitidas por correo electrónico 4-72, un 3% registra entrega personal. Sin embargo, el 52% de los registros no referencian en el Sistema Orfeo el medio por el cual se dio a conocer la respuesta al peticionario.



**Gráfica No 4.** Forma de envío de las peticiones.

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, la Subdirección Administrativa y Financiera, la Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión, la Subdirección de Sistemas de Información de Tierras, con el 45%, 16%, 15% y 5% de participación, respectivamente. Las 4 dependencias mencionadas concentraron el 81% de las Peticiones, como se aprecia en la siguiente Tabla:

DEPENDENCIAS	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
100 - DIRECCION GENERAL	17	24	28	20	5	6	100
101 - OFICINA DE PLANEACION	1	1	3			1	6
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO			1	1			2
103 - OFICINA JURIDICA	51	83	98	48	54	50	384
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	26	26	20	25	17	7	121
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	7	5	5	18	11	1	47
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	2	4	7	2	2	5	22
<b>220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS</b>	<b>226</b>	<b>218</b>	<b>191</b>	<b>159</b>	<b>195</b>	<b>94</b>	<b>1083</b>
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	3	3	7	5	5	2	25
<b>310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA</b>	<b>2044</b>	<b>1867</b>	<b>2071</b>	<b>1943</b>	<b>1663</b>	<b>1304</b>	<b>10892</b>
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	58	52	94	72	59	43	378
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	41	52	24	23	19	12	171
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	120	83	122	95	203	469	1092
<b>420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION</b>	<b>664</b>	<b>670</b>	<b>602</b>	<b>591</b>	<b>520</b>	<b>361</b>	<b>3408</b>
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	121	88	100	91	252	318	970



500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	116	150	231	171	137	176	981
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	118	97	86	68	52	65	486
600 - SECRETARIA GENERAL	22	2	8	4	8	24	68
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	9	52	15	7	15	9	107
<b>620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	<b>745</b>	<b>598</b>	<b>713</b>	<b>681</b>	<b>510</b>	<b>466</b>	<b>3713</b>
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL		1					1
710 - UGT BOGOTA	58	24	27	14	11	5	139
720 - UGT CUCUTA	14	16	10	7	6	12	65
730 - UGT MEDELLIN	13	6	5	7	7	7	45
740 - UGT MONTERIA	7	3	8	7	6	6	37
750 - UGT PASTO		3	10	6	18	14	51
760 - UGT POPAYAN	16	29	17	10	7	2	81
770 - UGT SANTA MARTA	13	9	12	3	8	1	46
780 - UGT VILLAVICENCIO	13	22	25	17	14	5	96
<b>Total</b>	<b>4525</b>	<b>4188</b>	<b>4540</b>	<b>4095</b>	<b>3804</b>	<b>3465</b>	<b>24617</b>

Tabla 4. Peticiones por dependencia.

Es de anotar 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, información que, de ser contrastada a la fecha de presentación del informe, puede presentar cambios, debido a la dinámica del proceso.

## CONCLUSIONES

De acuerdo con las verificaciones realizadas por el equipo de la Oficina de Control Interno, se observó el cumplimiento por parte de la entidad, con la gestión del proceso en lo que se relaciona con la definición de una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.

Adicionalmente se cuenta con una reglamentación interna para el trámite de las peticiones que le corresponde resolver a la Agencia así:

- Procedimiento **GEMA-P-002** Gestión de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones\_V3
- Estrategia de servicio al ciudadano,
- Reglamento interno de peticiones,
- Carta de trato digno

Adicionalmente se observaron otros mecanismos o sistemas para la gestión de peticiones (Sistema de gestión documental, Formulario electrónico, Correo electrónico,



Centro de contacto de servicio al ciudadano, Redes sociales), junto con informes del estado de las peticiones, controles para los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

Por otra parte, se observaron debilidades asociadas a la gestión de peticiones así:

- La clasificación documental de las peticiones.
- La efectividad en cuanto al tiempo de respuesta a las peticiones.
- Trazabilidad de la información registrada en el Sistema Orfeo.

## 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. Fortalecer la aplicación de los mecanismos definidos por la Agencia para la gestión de las peticiones, con el fin de asegurar la trazabilidad de la información en el Sistema Orfeo en cuanto a la clasificación documental, eficacia, oportunidad, calidad y comunicación de la respuesta.
2. Evaluar la posibilidad de parametrizar en el Sistema Orfeo las tablas de retención documental en proceso de convalidación por el Archivo General de la Nación
3. Valorar y de ser necesario, unificar los tipos documentales señalados en la serie documental "derechos de petición" perteneciente a las tablas de retención documental establecidas por la Agencia actualmente.
4. Revisar la caracterización del Proceso de Gestión del Modelo de Atención y considerar la unificación de las actividades relacionadas con la gestión de peticiones.
5. En el caso de los 194 radicados con estado "NO Definido" y el registro con el campo en blanco de tipo documental, se recomienda agilizar su tipificación en el Sistema Orfeo, con el fin de garantizar una atención al ciudadano, de manera eficiente.
6. Dar continuidad con implementación la estrategia de atención a las peticiones, con el fin de culminar el rezago en la atención





Agencia  
Nacional de  
Tierras

JUNTOS ABRIMOS LAS  
PUERTAS AL PROGRESO

Aprobó:

**ANA MARLENNE HUERTAS LÓPEZ**  
Jefe Oficina de Control Interno (E).

Proyectó:

**SERGIO ALEJANDRO MATIZ PARRA**  
Profesional Contratista

Enero, 31 del 2020



GOBIERNO  
DE COLOMBIA

Agencia Nacional de Tierras  
Calle 125 No. 100-00, Bogotá, D.C.  
Sede Servicio al Ciudadano  
Código Postal 110001

Línea de Atención en Bogotá  
+57 (0) 5180958, extensión 10

ADMBS-F-024	Versión 3	23-08-2018
-------------	-----------	------------

Agencia Nacional de Tierras  
Código Postal 110001  
Sede Servicio al Ciudadano  
Código Postal 110001

