

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES ALLEGADAS A LA AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS EN EL I SEMESTRE DEL 2020

### 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 01/07/2020 al 31/12/2020.

### CRITERIOS:

- Ley 1755 del 30/06/2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1712 de 2014, Artículo 11. “Ley de Transparencia y acceso a la información pública”.
- Ley 1437 de 2011, Título I, Capítulo II. “Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76. “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial. “Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de derechos de petición”.
- Resolución 757 de 2017 “Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno para el Trámite de Solicitudes, Quejas, Reclamos, Felicidades y Derecho de Petición en la Agencia nacional de Tierras – ANT y se adoptan otras disposiciones”.
- Circular Interna No 20 del 25/10/2019 “Respuesta, seguimiento y control a requerimientos de Entes de Control.
- GEMA-P-002 GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES, versión 4 del 28/03/2019.



- Base de datos “Seguimiento II Semestre\_2020”.

## 1. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

El presente informe tiene por propósito presentar los resultados de la verificación realizada por el equipo de la Oficina de Control Interno a la atención de las peticiones recibidas por la Agencia Nacional de Tierras – ANT, en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2020; con el propósito de establecer el grado de cumplimiento de los lineamientos internos y externos aplicables a esta actividad, a fin que, se tomen las medidas necesarias por parte de los responsables del proceso y las partes que intervienen en el mismo, contribuyendo así al mejoramiento continuo del servicio al ciudadano.

La Agencia Nacional de Tierras – ANT cuenta con una estructura interna definida para la gestión de las peticiones, la cual tiene su inicio mediante el Decreto 2363 del 2015, en el artículo 29, por el cual se le asignó a la Secretaría General la función de “Gestionar y hacer seguimiento a la adecuada atención de las solicitudes, quejas, reclamos y derechos de petición realizados por los ciudadanos”. Esta función la ha venido desarrollando dicha Dependencia, a través del proceso de Gestión del Modelo de Atención establecido en el Sistema de Gestión de Calidad, implementando instrumentos para la operación, tales como, caracterización del proceso **GEMA- 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 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 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 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 31/12/2020 se observó la publicación de 1 informes pertenecientes al tercer trimestre de la vigencia 2020.

- **INFORME DE SATISFACCION DE LAS ATENCIONES REALIZADAS EN LOS CANALES DE ATENCION DEL SERVICIO AL CIUDADANO**, orientado a presentar los resultados de las encuestas realizadas a los ciudadanos que se comunicaron o visitaron nuestros canales de atención para solicitar información, radicar algún trámite y/o ampliar información de los servicios prestados por la Agencia Nacional de Tierras. Para el periodo evaluado, se observó en la página web de la entidad, la publicación del informe realizado para el periodo comprendido del 01/07/2020 al 30/09/2020, 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 05/01/2021 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 2020. Dicha información fue proporcionada mediante la base de datos “General Orfeo 01-07-2020 al 31-12-2020”, vía correo electrónico el día 08/01/2021 y contiene la trazabilidad de los radicados de entrada gestionados en el periodo comprendido del 01/07/2020 al 31/12/2020, arrojando un valor total de 33.827 documentos recibidos y radicados.

Acorde con lo anterior, y a fin de establecer la población a analizar, se solicitó a la Secretaria General mediante correo electrónico del 14/01/2021, la TRD que se tuvo en cuenta para la clasificación documental de la serie “peticiones” en el segundo semestre del año 2020. Dicha información fue proporcionada a través de correo electrónico de fecha 19/01/2021, observándose 19 tipos documentales, a saber: Petición, Queja, Solicitud de documentos (copias), Petición Congreso de la Republica, Reclamo, Sugerencia, Felicitación, Denuncia, Consulta, Peticiones entre autoridades, Desistimiento, Respuesta a derecho de petición, Traslado por competencia, Suspensión, Reclamo, Constancia de publicación en cartelera/Edicto, Respuestas a derechos de petición remitidos por externos, constancia de entrega de respuesta, Recurso.

A partir de la información suministrada, el equipo de la Oficina de Control Interno, seleccionó aquellos registros que su tipo documental se encontraban parametrizados en el Sistema Orfeo y que, respondían a las modalidades de petición establecidas en la Ley 1755 de 2015, a saber: Petición, Peticiones entre autoridades, Petición de información y documentos, Consultas, Quejas, Denuncias y Reclamos. Lo anterior, a partir de la información dispuesta en la columna J “tipo de documento actual” de la base de datos “General Orfeo 01-07-2020 al 31-12-2020” suministrada por la Secretaría General.

En concordancia con lo anterior, para el periodo evaluado se identificó un total de 25.185 registros, tipificados por el proceso como peticiones, como se aprecia en la siguiente tabla:

TIPO DOCUMENTAL	TOTAL, REGISTROS
Petición	16823
Solicitud de documentos (copias)	2276
Traslado por competencia	1223
Peticiones entre autoridades	3798
Petición de información	343
Consulta	342
Sugerencia	122
Petición Congreso de la República	134
Felicitación	30
Queja	19
Denuncia	70
Reclamo	5
<b>Total</b>	<b>25.185</b>

**Tabla 1.** Registros seleccionados para la definición de la muestra.  
Fuente: General Orfeo 01-07-2020 al 31-12-2020”.

Es importante subrayar, que si bien los 8.642 registros restantes, fueron remitidos por la Secretaría General en la base de datos “General Orfeo 01-07-2020 al 31-12-2020”, éstos no fueron objeto de análisis en la presente actividad de verificación, toda vez que, si bien toda actuación que inicie cualquier ciudadano ante la Agencia, implica el ejercicio del derecho de petición, su clasificación documental responde a tipos documentales pertenecientes a los trámites y/o servicios prestados por la Agencia mediante procedimientos administrativos establecidos para tal fin. Respecto a los registros en mención, se recomienda que la Dependencia encargada informe al ciudadano su recepción, e indique oportunamente sobre las etapas y términos establecidas por la Agencia en el procedimiento administrado a través del cual se atenderá su solicitud.

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

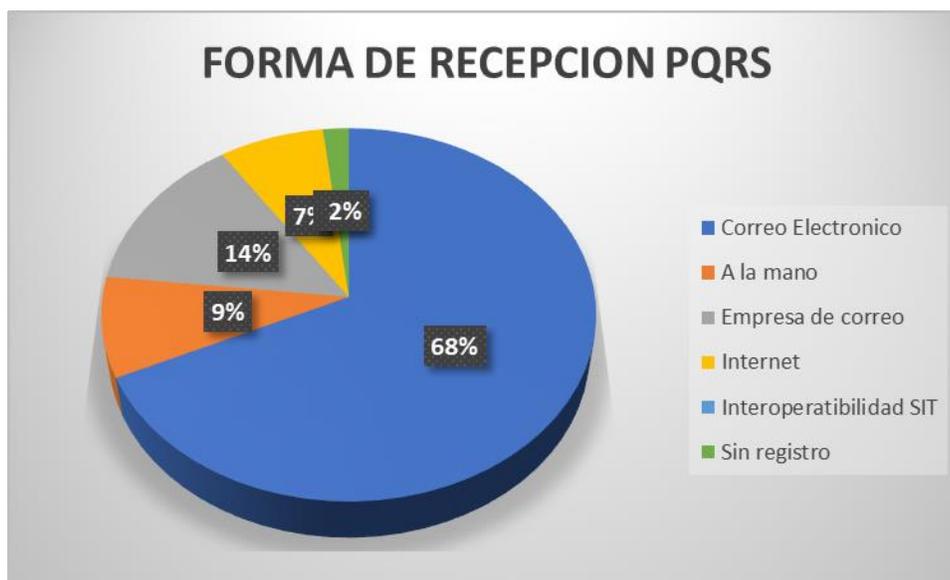
## 2. ANALISIS GENERAL DE LAS PETICIONES

A continuación, se presenta el comportamiento de las peticiones gestionadas por la Agencia Nacional de Tierras – ANT, en el segundo semestre de 2020, de acuerdo a los 25.185 registros seleccionados como peticiones de la base de datos “General Orfeo 01-07-2020 al 31-12-2020”



suministrada por la Secretaría General. El análisis se realizó de acuerdo a las siguientes variables: canal de servicio, modalidad y dependencia actual.

La estrategia de servicio al ciudadano establecida por la Agencia contempla la interacción con los ciudadanos, por medio de cuatro canales de servicio, a mencionar: presencial, escrito, telefónico y virtual. Como se puede observar en la Gráfica No 1, para el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2020, los canales de servicio más usados por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Agencia es el correo electrónico con un 68%.



**Gráfica 1.** Peticiones por canal de recepción.  
Fuente: Base de datos "General Orfeo 01-07-2020 al 31-12-2020".

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 67% pertenecen a registros de entrada tipificados como "Petición", el 15% peticiones entre autoridades, el 9% a solicitud de documentos (copias), el 5% traslado por competencia, y el restante 4% corresponde a otras tipologías. Para mayor ilustración se procede a su representación de la siguiente manera:



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

Fuente: Base de datos "General Orfeo 01-07-2020 al 31-12-2020".

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

DEPENDENCIA ACTUAL	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
310 - Subdirección de Seguridad Jurídica	500	498	842	847	873	670	<b>4230</b>
420 - Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión	810	695	864	854	730	706	<b>4659</b>
620 - Subdirección Administrativa y Financiera	763	607	540	460	544	463	<b>3377</b>
220 - Subdirección de Sistemas de Información de Tierras	992	635	452	323	398	553	<b>3353</b>
430 - Subdirección de Administración De Tierras De La Nación	386	338	395	374	391	486	<b>2370</b>
500 - Direccion De Asuntos Étnicos	432	413	298	157	128	204	<b>1632</b>
103 - Oficina Jurídica	149	159	177	152	125	113	<b>875</b>
510 - Subdirección de Asuntos Étnicos	134	127	192	175	212	111	<b>951</b>
410 - Subdirección de Acceso a Tierras en Zonas Focalizadas	96	95	103	93	112	67	<b>566</b>
320 - Subdirección de Procesos Agrarios y Gestión Jurídica	156	142	163	164	143	97	<b>865</b>
400 - Direccion de Acceso a Tierras	86	60	38	26	58	134	<b>402</b>
600 - Secretaria General	43	23	30	51	113	166	<b>426</b>
100 - Direccion General	40	35	58	49	32	37	<b>251</b>
760 - UGT Popayán	17	5	15	14	18	11	<b>80</b>
610 - Subdirección de Talento Humano	9	12	22	13	20	11	<b>87</b>

710 - UGT Bogotá	1	4	12	9	5	2	<b>33</b>
104 - Oficina del Inspector de la Gestión de Tierras	16	11	16	8	16	17	<b>84</b>
300 - Dirección de Gestión Jurídica de Tierras	9	8	11	4	3	3	<b>38</b>
730 - UGT Medellín	5	6	12	12	15	8	<b>58</b>
210 - Subdirección de Planeación Operativa	2	5	9	5	2	1	<b>24</b>
200 - Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad	3	13	9	12	8	6	<b>51</b>
720 - UGT Cúcuta	16	9	6	34	12	9	<b>86</b>
780 - UGT Villavicencio	8	5	9	12	6	1	<b>41</b>
750 - UGT Pasto	9	5	9	7	5	8	<b>43</b>
770 - UGT Santa Marta	1	3	9	8	11	4	<b>36</b>
740 - UGT Montería	2	2	6	7	6	3	<b>26</b>
101 - Oficina de Planeación	4	0	1	4	0	1	<b>10</b>
102 - Oficina de Control Interno	2	0	0	2	2	1	<b>7</b>
700- Unidades de Gestión Territorial	4	8	8	5	7	11	<b>43</b>
998- Administrador del Sistema	0	2	0	0	0	0	<b>2</b>
No asignados a ninguna dependencia	0	0	0	0	0	0	<b>478</b>
<b>Total general</b>							<b>25.185</b>

Tabla 2. Peticiones por dependencia.

Fuente: Base de datos "Seguimiento\_I Semestre\_2020".

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

### 3. ANALISIS DE LA MUESTRA SELECCIONADA

De los 25.185 registros seleccionados, se tomó una muestra aleatoria de 68 registros, con un nivel de confianza del 90% y margen de error del 10%, bajo una distribución normal. El muestreo selectivo implicó la selección de Peticiones de los diferentes meses y de las principales tipologías.

Es de tener en cuenta, que, dado el volumen de Peticiones registrados en el 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 para la gestión de las peticiones allegadas a la entidad; evaluándose las siguientes variables: clasificación documental, vinculación a expediente Orfeo, eficacia, calidad en la respuesta y trazabilidad de la información en el Sistema Orfeo. Es importante indicar que el equipo de la Oficina utilizó los siguientes criterios para evaluar las variables antes enunciadas, a saber:



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

En el **Anexo 1**. “Atención a las Peticiones I Semestre 2020”, se detalla el análisis de las 68 peticiones verificadas, en las que se evidenció incumplimiento en los términos establecidos para la atención de las peticiones, debilidades en la trazabilidad de la información en el aplicativo Orfeo y deficiencias en la tipificación documental de las peticiones según su naturaleza.

#### 4. ESTADO PLAN DE MEJORAMIENTO

La Agencia Nacional de Tierras a formulado acciones de mejora a fin de dar tratamiento a las desviaciones observadas en las actividades de auditoría y evaluación independiente realizadas por la Oficina de Control Interno. A continuación, se relaciona el estado de las 4 acciones de mejora que se encuentran detalladas en el Plan de Mejoramiento Interno- Matriz PMI:-

Ítem	Acción de Mejora	Estado	Observaciones de verificación
96	Realizar el seguimiento a la muestra de los radicados objetos de evaluación por parte de la Oficina de Control Interno.	En Términos	<p>La Secretaría General en acompañamiento al proceso de corrección de la muestra, remite el pasado mes de septiembre el listado con los radicados y observaciones realizadas a la Subdirección de Tierras de la Nación, quienes cuentan con la totalidad de la responsabilidad de las comunicaciones del muestreo.</p> <p>La Secretaría General realizó seguimiento a la solicitud de corrección de la muestra tomada a la Subdirección de Tierras de la Nación, quienes remiten un archivo Excel que relaciona las gestiones adelantadas y los soportes pertinentes en los radicados objetos de requerimiento. La respuesta fue</p>

			<p>remitida vía ORFEO memorando No. 20204300138973.</p> <p>Respecto a la muestra tomada de las otras dependencias de la ANT y de acuerdo a las recomendaciones realizadas en el anterior seguimiento al Plan de Mejoramiento, la Secretaría General realizará el seguimiento de la muestra correspondiente a las vigencias 2019 y 2020 de manera unificada y presentará los resultados correspondientes en el seguimiento del IV Trimestre 2020.</p> <p>La Secretaría General en acompañamiento al proceso de corrección de la muestra, remite el listado con los radicados y observaciones realizadas a las dependencias de la ANT, con el fin de corregir los radicados objeto de evaluación.</p>
97	Socializar a los colaboradores de la Agencia sobre el Sistema de Gestión Documental ORFEO	Ejecutada	<p>En el mes de junio y agosto se realizan capacitaciones dirigidas a los colaboradores de la ANT sobre el uso del aplicativo ORFEO. Durante las capacitaciones se atienden las inquietudes por parte de los asistentes sobre manejo del aplicativo y tipificación de los radicados, para ello se cuenta con la participación del área de soporte tecnológico como de gestión documental.</p> <p>La Subdirección Administrativa y Financiera: Gestión Documental apoyó el proceso de capacitaciones a cada una de las dependencias de la Agencia sobre el Sistema de Gestión Documental ORFEO.</p> <p>Las grabaciones de las capacitaciones pueden ser consultadas en el link: <a href="https://web.microsoftstream.com/video/349f0c7d-da02-4501-bbff-90c93594bbc0C">https://web.microsoftstream.com/video/349f0c7d-da02-4501-bbff-90c93594bbc0C</a></p>
98	Realizar capacitaciones a los colaboradores de la Agencia sobre el Sistema de Gestión Documental ORFEO	Ejecutada	<p>La Subdirección Administrativa y Financiera: Gestión Documental apoyó el proceso de capacitaciones a cada una de las dependencias de la Agencia sobre el Sistema de Gestión Documental ORFEO.</p> <p>El siguiente link se encuentran las grabaciones de las</p>

			<p>capacitaciones donde se puede evidenciar el apoyo por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera: Gestión Documental.</p> <p><a href="https://web.microsoftstream.com/video/349f0c7d-da02-4501-bbff-90c93594bbc0C">https://web.microsoftstream.com/video/349f0c7d-da02-4501-bbff-90c93594bbc0C</a></p>
99	Actualizar la Ficha Técnica de Salidas y Productos de PQRSD	Ejecutada	<p>La Secretaría General con el acompañamiento de la Oficina de Planeación realizó la modificación a la Ficha Técnica en los requisitos técnicos/operativos, en donde se adiciona una tarea sobre el control a la calidad de las respuestas. Se actualizan los riesgos asociados y se realiza una revisión general de la normatividad aplicable.</p> <p>La Ficha Técnica se encuentra publicada dentro del Sistema Integrado de Gestión bajo el código GEMA-FT-001.</p> <p>Se puede evidenciar la actualización del documento a través del siguiente enlace:</p> <p><a href="http://intranet.agenciadetierras.gov.co/wp-content/uploads/2020/12/GEMA-FT-001-PQSRD-Y-FELICITACIONES-FILTRADAS-Y-VIABILIZADAS-Versi%C3%B3n-2-.pdf">http://intranet.agenciadetierras.gov.co/wp-content/uploads/2020/12/GEMA-FT-001-PQSRD-Y-FELICITACIONES-FILTRADAS-Y-VIABILIZADAS-Versi%C3%B3n-2-.pdf</a></p>
108	Realizar el seguimiento a la muestra de los radicados objeto de evaluación por parte de la Oficina de Control Interno.	En termino	<p>La Secretaría General en acompañamiento al proceso de corrección de la muestra, remite el listado con los radicados y observaciones realizadas a las dependencias de la ANT, con el fin de corregir los radicados objeto de evaluación.</p> <p>La Secretaría General en acompañamiento al proceso de corrección de la muestra, remite el listado con los radicados y observaciones realizadas a las dependencias de la ANT, con el fin de corregir los radicados objeto de evaluación.</p>

Tabla 3. Estado acciones de mejora.

Fuente: Matriz Plan de Mejoramiento Interno.

## 5. EVALUACIÓN DEL RIESGO

Riesgo identificado / Posible riesgo	Observación	Responsable del análisis del riesgo
<b>Riesgo 16.</b> Respuesta Inoportuna a las PQRSD.	Se observó materialización del riesgo, toda vez que, de los 68 radicado analizados, en 25 se registra incumplimiento en los términos de respuesta asignados por la norma para su atención. En esté entendido, se reitera la necesidad de analizar los controles establecidos, así como, realizar nuevamente la valoración del riesgo, identificando las causas que conllevaron a su materialización, con el fin de establecer controles eficaces, teniendo en cuenta las consecuencias de orden legal y normativo que implica el incumplimiento de las peticiones.	Secretaría General
<b>Riesgo 17.</b> Respuestas con deficiente calidad a las PQRSD.	Se observó materialización del riesgo, dado que, 6 de los 68 casos analizados, no se respondió de fondo lo solicitado por el peticionario. En esté entendido, es necesario analizar los controles establecidos, así como, realizar nuevamente la valoración del riesgo, identificando las causas que conllevaron su materialización, con el fin de establecer controles eficaces, teniendo en cuenta las consecuencias de orden legal y normativo que implica el incumplimiento de las peticiones.	Secretaría General

Tabla 4. Gestión de los riesgos del proceso.

## 6. CONCLUSIONES

En concordancia a las actividades de verificación ejecutadas por el equipo de la Oficina de Control Interno a través de la muestra seleccionada y el aplicativo Orfeo, para el periodo comprendido del 01/07/2020 al 31/12/2020, se observó lo siguiente:

- De los radicados analizados en el periodo evaluado se observa que la dependencia con concentración más alta de peticiones es: Subdirección Administrativa Y Financiera, 20 peticiones; continua, Subdirección De Sistemas De Información De Tierras con 13 peticiones; Subdirección De Seguridad Jurídica con 9; Subdirección De Acceso A Tierras Por Demanda Y Descongestión con 8; Subdirección De Administración De Tierras De La Nación con 6 y la Oficina jurídica con 5. Las demás dependencias de la muestra analizada reportan una sola solicitud.
- Se encuentran deficiencias en el proceso de tipificación de las solicitudes recibidas en la Agencia. Tal como se puede observar, de los 68 radicados evaluados 38 se encontraban correctos, sin embargo, 27 se encontraban mal tipificados y en 3 no se encontró registro.



Frente a este punto es importante mencionar que la incorrecta tipificación de las solicitudes afecta directamente en el cumplimiento de los términos previstos en la Ley 1755/2015 y Decreto 491/2020 para su respuesta.

- Frente a la eficiencia de la entidad en las respuestas tenemos que de las 68 muestras evaluadas en 20 se produjo una respuesta efectiva y en termino, situación que se pudo constatar con los certificados de comunicación electrónica que se registran en el aplicativo Orfeo. No obstante, en 31 radicados no se observa la eficiencia en la atención de las PQRS, por extemporaneidad de las respuestas.
- Pese a que todas las solicitudes recibidas por la Agencia inicialmente se les da trámite de petición, de los 68 radicados analizados, 13 no hacían referencia a peticiones sino a otro tipo de documentos que requieren tramites diferentes, tal es el caso de los oficios por medio del cual los Despachos Judiciales informan la existencia de procesos de pertenencia, o las notificaciones que se instauró una denuncia.
- Frente a la constancia de entrega de las respuestas a los usuarios, tenemos que en su mayoría fueron remitidas (en este punto no se realiza análisis de extemporaneidad, sino únicamente de la constancia de entrega de la respuesta al peticionario). Así las cosas, tenemos que de los 68 casos analizados se observa que en 9 radicados no se encontró en el aplicativo Orfeo constancia de la remisión del certificado de comunicación electrónica, o remisión física de la respuesta. En estos casos, al revisar el radicado de salida en algunos se registra la respuesta pero sin el certificado de comunicación electrónica.
- De las 7 muestras analizadas correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2020, solamente se registra constancia de remisión de la respuesta en una petición, en 3 no se encuentra constancia de la remisión de la respuesta y en 3 no aplicaba el envío de respuesta. Lo anterior indica que en los últimos meses del año anterior (2020) se registra una falta de respuesta a las peticiones de los usuarios pese a que ya nos encontramos en la última semana del mes de enero de 2021 y muchos términos ya se encuentran vencidos.
- De los radicados analizados en 4 casos no se dio una respuesta de fondo a la petición del usuario, sea porque no se le suministró lo solicitado o porque a la fecha del reporte no se pudo evaluar por no encontrarse el proyecto de respuesta. Frente a este punto es importante mencionar que toda persona tiene derecho a instaurar peticiones respetuosas y obtener una respuesta, el hecho de no resolver de fondo las solicitudes resulta vulneratorio del derecho fundamental de petición del usuario.
- Frente al estado plan de mejoramiento es importante mencionar que en el presente informe se reporta el estado actual a la fecha, sin embargo, la Oficina de Control Interno de la ANT formula un informe específico sobre Plan de Mejoramiento Interno el cual actualmente se encuentra pendiente de ser publicado el próximo 29 de enero.



## 7. OPORTUNIDADES DE MEJORA

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 las actividades recepción, seguimiento y monitoreo a la atención de peticiones con el fin de realizar una adecuada tipificación de las mismas de conformidad a la TRD y de esta manera realizar una correcta contabilización de los términos de respuesta.
2. Garantizar la trazabilidad de la información en el aplicativo Orfeo en el sentido de constatar que todos los radicados cuenten con la respuesta dada al ciudadano y la constancia de su envío.
3. Instar a la Administración a crear un plan de contingencia para dar continuidad a los términos de las PQRS recibidos por la Entidad a fin de año (fecha para la cual terminan los contratos de apoyo a la gestión), con el propósito de evitar incumplir con los términos de respuesta señalados en la Ley 1755/2015 y el Decreto 491/2020.

Aprobó:

**Documento físico firmado**  
**LILIBETH AGUILERA PÚA**  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó:

**Documento físico firmado**  
**ELIANA PAOLA CASTRO ARRIETA**  
Contratista

Enero 29 de 2021

