

INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2022

En cumplimiento al artículo 2 de la Ley 1757 de 2015 y en lo dispuesto en la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública que hace parte de la Dimensión 3 «*Gestión con valores para resultados*» del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, la ANT presenta el siguiente informe de seguimiento a la Política de Participación Ciudadana en la Rendición de Cuentas de la vigencia 2022.

OBJETIVO(S)

Evaluar el cumplimiento de la Política de Participación Ciudadana implementada por la Agencia Nacional de Tierras – ANT durante la vigencia 2022 en el ejercicio de Rendición de Cuentas.

ALCANCE

A lo largo de este informe se evaluará la eficacia de las acciones encaminadas al cumplimiento de la Política de Participación Ciudadana en el ejercicio de Rendición de Cuentas, para lo cual se verificará:

- La audiencia pública realizada por la Agencia Nacional de Tierras ANT el 31 de julio de 2023.
- Las acciones encaminadas al cumplimiento de las políticas, lineamientos y directrices para la participación ciudadana.
- Los resultados de las encuestas de participación ciudadana.
- Los resultados FURAG de la vigencia 2022.

CRITERIOS

- Manual Único de Rendición de Cuentas - MURC- versión 2 del Departamento Administrativo de la Función Pública
- Estrategia de Rendición de Cuentas de la Gestión de la Agencia Nacional de Tierras Vigencia 2022.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, Dimensión de “Gestión para el resultado con Valores”
- Ley 134 de 1994 "(...) normas sobre mecanismos de participación ciudadana".
- Ley 1712 de 2014. "(...) Ley de Transparencia y acceso a la información (...)"
- Ley 489 de 1998 Artículos 32 (*promulga la democracia participativa y democratización de la gestión*) y 33 (*propone las Audiencias Públicas como mecanismo para rendir cuentas*).
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Ley Estatutaria 1757 de 2015. “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”

METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno en cumplimiento a lo estipulado y aprobado en el Plan Anual de Auditorías 2023, solicitó a las dependencias involucradas en el cumplimiento de las políticas de participación ciudadana y de Rendición de Cuentas vía correo electrónico de 1° de noviembre de 2023 la información necesaria para el presente informe.

Una vez allegada, esta información se contrastó, entre otros, con (i) los lineamientos del “Manual Único de Rendición de Cuentas V2 DAFF”, (ii) la Estrategia de Rendición de Cuentas para la vigencia 2022 denominada «*así va el cambio en el campo*» y (iii) el Plan de Participación Ciudadana 2022¹, todo con el fin de verificar el estado de cumplimiento de los criterios para la correcta realización de la audiencia de rendición de cuentas de la vigencia 2022. Sin embargo, se hizo necesario realizar una solicitud de entrega de información adicional vía correo electrónico el pasado 14 de noviembre, la cual fue allegada por la Oficina de Planeación el martes 21 de noviembre de 2023.

Así mismo, se verificó y analizó la información de las respuestas y evidencias aportadas del FURAG 2022 en lo concerniente a la participación ciudadana.

En función de lo planteado la Oficina de Control Interno procedió a la revisión de la información arrojando los siguientes resultados:

I. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE PLANEACIÓN Y REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La Oficina de Control Interno evaluó las acciones encaminadas al cumplimiento de las cinco etapas de la rendición de cuentas contenidas en el Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC publicado por el Departamento de la Función Pública encontrando que la Agencia cumplió con estas lo que dio como resultado el ejercicio de rendición de la vigencia bajo la lupa de este informe. Lo anterior, quiere decir que de manera efectiva y siguiendo los lineamientos del Departamento de la Función Pública la Agencia priorizó la conformación de un equipo capacitado que diseñó en gran cantidad de reuniones llevadas a cabo desde el mes de febrero de 2023 la forma en que se realizó la audiencia de rendición de cuentas celebrada el 31 de julio anterior, ejecutando, entre otras, diferentes estrategias de comunicación que provocaron el éxito en su realización.

Ahora bien, resulta importante destacar el modo en que se desarrolló cada una de estas etapas que da como resultado lo analizado en precedencia, con lo cual, la Oficina de Control Interno considera necesario transliterar lo manifestado por la Oficina de Planeación a este respecto:

¹ Al respecto consúltese la siguiente dirección electrónica: <https://www.ant.gov.co/planeacion-control-y-gestion/planes-programas-y-proyectos/plan-de-participacion-ciudadana/>

«ETAPA DE APRESAMIENTO: Durante el mes de febrero de 2023, la Oficina de Planeación lideró una serie de capacitaciones dirigidas al equipo conformado para la Rendición de Cuentas. Estas sesiones de capacitación se centraron en el fortalecimiento y la operacionalización de la estrategia de rendición de cuentas, así como en el respaldo a las acciones correspondientes que respaldan dicha estrategia. El propósito principal fue mejorar la efectividad y ejecución de la estrategia de Rendición de Cuentas, así como las actividades que están enmarcadas en el componente de Rendición de Cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023.

ETAPA DE DISEÑO: Durante la fase de diseño de la Audiencia Pública, que comenzó en febrero, se llevaron a cabo reuniones de trabajo con los equipos de Asesores de la Dirección, Direcciones, Subdirecciones y Oficinas. El objetivo principal de estas reuniones era coordinar todos los aspectos relacionados con la organización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Se buscaba verificar los temas más importantes y la gestión que serían presentados durante el evento. Además, se planificó la asignación de recursos necesarios y se definieron las actividades necesarias para fomentar la participación de la ciudadanía en este evento. Se adjuntan actas de reuniones.

ETAPA DE PREPARACIÓN: En el proceso de preparación, se implementó un formulario virtual y se ejecutó una estrategia de comunicación enmarcada dentro de la estrategia de Rendición de Cuentas en la cual se difundieron mensajes a través de redes sociales, la página web, conmutador y correos electrónicos dirigidos tanto al público interno como a los grupos de interés previamente identificados en el documento de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Esto tenía como objetivo recopilar preguntas y sugerencias relacionadas con los temas a tratar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Agencia Nacional de Tierras. Esta información fue esencial para la preparación del equipo directivo encargado de liderar el evento.

En esta etapa, miembros de la Oficina de Comunicaciones llevaron a cabo visitas previas a los lugares que se habían considerado como posibles sedes para el evento. Se aseguraron de que el hotel escogido fuese una opción viable y conveniente para la participación ciudadana. Se buscaba que fuese un espacio accesible para personas de diferentes partes del país y que estuviese ubicado en una zona central de la ciudad para facilitar el acceso de los participantes. Para llevar a cabo el evento de rendición de cuentas de manera presencial, se tomó la decisión de ampliar su alcance mediante la transmisión en vivo en dos plataformas clave: Facebook Live y el canal de YouTube oficial de la Agencia Nacional de Tierras. Esta estrategia de comunicación tenía como objetivo maximizar la audiencia y la participación, permitiendo que un público más amplio pudiera estar presente virtualmente en el evento. Para unificar y destacar el propósito del evento, se diseñó una estrategia de comunicación sólida. Se adoptó la etiqueta #AsiVaElCambioEnElCampo como una forma de enlazar el evento con la idea central de generar un sentido de cambio en la ciudadanía. Esta etiqueta no solo buscaba crear un sentimiento de

transformación, sino que también estaba en sintonía con el lema y la dirección de la administración encabezada por el Presidente Gustavo Petro.

ETAPA DE EJECUCIÓN: *La ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2022 de la Agencia Nacional de Tierras se destacó en la Audiencia Pública, según revela el informe adjunto. El evento fue inaugurado por el director de la ANT, Gerardo Vega, quien lideró una conversación interactiva con otros directores. Durante esta dinámica, se detallaron los logros más significativos en áreas como la Entrega de Tierras, Formalización y Titulación, tanto en 2022 como en lo que va de 2023.*

Para hacer la información accesible y atractiva, se incorporaron videos institucionales al inicio, proporcionando una introducción visual y amigable a los diversos temas que se abordan en la programación. Cada bloque temático se presentó de manera clara e interesante, respaldado por estos videos informativos. Aunque no se recibieron preguntas en persona debido a la falta de formularios físicos, es relevante señalar que, al analizar los resultados, no se identifican consultas específicas en este sentido. La ejecución de la estrategia durante la Audiencia Pública refleja una iniciativa bien planificada y ejecutada para comunicar eficazmente los logros y desafíos de la Agencia Nacional de Tierras en el período de rendición de cuentas. Todo esto con base en la estrategia de Rendición de Cuentas del año 2022. Se adjunta informe de Rendición de Cuentas 2022.

ETAPA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN: *La etapa de seguimiento y evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2022 de la Agencia Nacional de Tierras se ha desarrollado con base en el detallado informe correspondiente, centrándose especialmente en los resultados obtenidos durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. El informe destaca los logros y desafíos identificados durante este proceso crucial de transparencia y participación ciudadana. Se examinan minuciosamente los datos recopilados a través de encuestas realizadas durante la audiencia, proporcionando una visión integral de la percepción de los participantes y la efectividad de la comunicación institucional. Este análisis ha permitido ajustar estrategias, identificar áreas de mejora y fortalecer el compromiso de la Agencia con la rendición de cuentas a la ciudadanía. El documento ofrece una evaluación crítica que servirá como base para futuras iniciativas, asegurando un continuo refinamiento y perfeccionamiento de las prácticas de rendición de cuentas de la Agencia Nacional de Tierras.»*

Así las cosas, y con el fin de validar lo anterior, se verificó que efectivamente se publicaron diferentes piezas publicitarias de promoción para la participación en la audiencia de rendición de cuentas utilizando todos los medios digitales de los cuales dispone la Agencia para hacer la invitación de participación en la audiencia. En este punto vale aclarar, que la estrategia de comunicación se desarrolló según lo dispuesto en la estrategia de rendición:

PLAN DE ACCIÓN

Estrategia de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas – Así va el cambio en el campo colombiano – Equipo de Comunicaciones							
Fecha:	22 de julio	Lugar:	Bogotá	Hora:	10:00 a.m.	Asistentes	80 personas (directo)
Nombre:	Así va el cambio en el campo colombiano, Rendición de Cuentas. Vigencia 2021 - Bogotá	Simbología:	<p>La transformación del campo colombiano, garantizando derechos en el acceso a tierras a los campesinos, campesinas, poblaciones indígenas, negras y reincorporados, es una premisa del Gobierno Nacional como aporte fundamental a la Reforma Agraria.</p> <p>En ese sentido, promovemos el "Así va el cambio en el campo", como mensaje de apoyo o slogan de la Rendición de Cuentas vigencia 2022, en la que presentaremos, además, la descentralización de la entidad con aperturas de unidades de Gestión Territorial para prestar un mejor servicio a los usuarios.</p> <p>Si bien la sede presencial en la que se realizará la Audiencia Pública será en Bogotá, una ciudad caracterizada por su riqueza cultural, artística, científica y empresarial, acercaremos a grupos poblacionales y beneficiarios, trayéndolos desde diferentes territorios a la capital para que asistan al evento. También, tendremos transmisión simultánea por diferentes canales digitales con el fin de llegar a cada rincón del territorio nacional y ampliar la audiencia a toda la ciudadanía.</p>				
Objetivo: cumplir con el eje de información y diálogo determinado en el manual de rendición cuentas para las entidades públicas.							
Etapa	Número de tácticas	Cantidad de canales	Cantidad de colaboradores	Público	Material		
Antes	13	13	8	Interno y externo	Digital y análogo		
Durante	4	4	4 equipos	Interno y externo	Digital y análogo		
Después	4	4	5	Interno y externo	Digital y análogo		
Total	17	17	17	Interno y externo	Digital y análogo		

DISTRIBUCIÓN DE CANALES

Internos	Externos	Canales de información	Canales definidos para diálogo
Banner Intranet	YouTube	Página Web	Twitter
Protectores de pantalla	Instagram	Instagram	Facebook
PopUp Intranet	Facebook	Facebook	Correo electrónico
Correo Institucional	Twitter	Twitter	YouTube
Boletín interno El Vocero	Página Web	Boletín interno El Vocero	Intranet
Grupos de WhatsApp	Correo electrónico	Grupos internos de WhatsApp	n/a
Pantallas de Video ANT		Intranet	





De igual forma, se destaca que fueron publicados los informes de gestión de cada dependencia en la página web de la Entidad, cumpliendo con la estrategia de rendición de cuentas de la vigencia 2022 (<https://www.ant.gov.co/servicio-al-ciudadano/participacion-ciudadana/rendicion-de-cuentas-2022/>)

1. Diálogo social
2. Inspector de Tierras
3. Dirección de Gestión de Ordenamiento Social de la Propiedad
4. Dirección de Acceso a Tierras
5. Dirección de Asuntos Étnicos
6. Secretaria General
7. Unidad Coordinadora de Genero

A su vez, se logró validar que el 31 de julio de 2023 se llevó a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2022, la cual tuvo el siguiente orden del día:

		AGENDA AUDIENCIA PÚBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2022-2023		
HORA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		
13:30- 14:00:00 pm	Inscripción Audiencia Pública			31 de julio 2:00 pm - 4:50 pm Hotel Double Tree by Hilton Salitre AR
14:00 pm- 14:15 pm	Actos protocolarios			
14:15 pm - 14: 30 pm	Palabras director general Gerardo Vega Medina			
14:30 pm - 14:45 pm	Presentación Dirección Acceso a Tierras			
14:45 pm -15:00 pm	Presentación Dirección Gestión Jurídica			
15:00 pm - 15:15 pm	Presentación Dirección de Asuntos Étnicos	Equipo de comunicaciones- Equipo de Planeación-		
15:15 pm- 15:30 pm	Presentación Ordenamiento Social de la propiedad Rural	Equipo Líder de Rendición de cuentas		
15:30 pm- 15:45 pm	Presentación Diálogo Social			
15:45 pm- 16:00 pm	Presentación Oficina de Planeación			
16:00 pm- 16:15 pm	Presentación Oficina del Inspector de Gestión de Tierras			
16:15 pm- 16:30 pm	Presentación Secretaría General			
16:30 pm -16:45 pm	Cierre con Jefa de Control Interno (e)			
16:45 pm -16:50 pm	Cierre evento			

Ahora bien, la Oficina de control interno también observó que durante el desarrollo de la audiencia pública se implementó un formulario de Microsoft office (<https://forms.office.com/r/G8jbU3hFe2>) para que los asistentes en sus diferentes modalidades formularan las preguntas e inquietudes surgidas en razón al evento, de igual forma, que previo al comienzo de este se habilitó el canal de la plataforma Youtube para que la ciudadanía formulara la inquietudes las cuales en el informe final de rendición de cuentas se indica fueron atendidas de manera inmediata por el equipo encargado de comunicación digital de la Agencia, lo que significó un dialogo directo con el público asistente.

Ahora bien, en el desarrollo del orden del día planteado se presentaron los principales temas de avance del desarrollo de la misionalidad de la Agencia Nacional de Tierras – ANT- que en el informe final se resumieron así:

«Avances en la entrega de tierras: Se presentaron los logros y esfuerzos realizados en la entrega de tierras a comunidades, destacando los números de beneficiarios, las áreas entregadas y los procesos de legalización.

Formalización y titulación de predios: Se detalló el progreso en los procesos de formalización y titulación de terrenos, tanto rurales como urbanos, destacando los resultados alcanzados en la regularización de la propiedad.

Gestión de territorios rurales: Se abordaron los programas y estrategias implementadas para promover el desarrollo sostenible en áreas rurales, incluyendo iniciativas de desarrollo agrícola, programas de mejoramiento de tierras y proyectos de conservación.

Innovación tecnológica: Se expusieron las innovaciones tecnológicas utilizadas para agilizar y mejorar los procesos de gestión de la tierra, como plataformas digitales, sistemas de información geográfica y herramientas de seguimiento.

Participación ciudadana: Se destacó cómo la ANT ha fomentado la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones relacionadas con la

gestión de la tierra, describiendo los canales de consulta y retroalimentación utilizados con enfoque diferencial y de Mujer Rural.

Resultados financieros: *Se presentaron los resultados económicos y financieros de la entidad, incluyendo presupuestos asignados, gastos realizados y el impacto económico de las iniciativas implementadas.*

Transparencia y rendición de cuentas: *Se explicó cómo la ANT ha trabajado para asegurar la transparencia en su gestión, presentando métricas y resultados que demuestran su compromiso con la rendición de cuentas a la ciudadanía.*

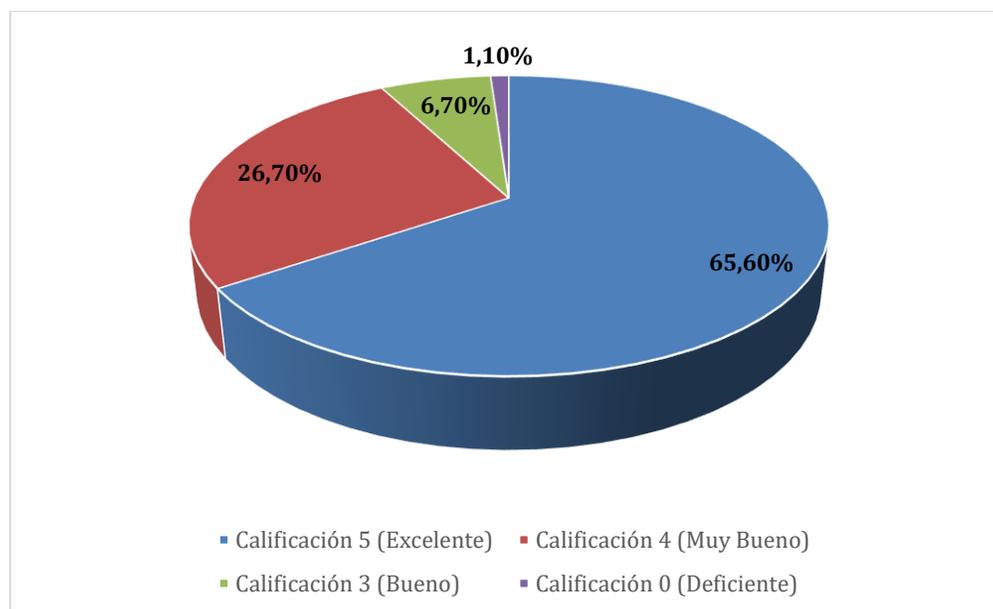
Desafíos y perspectivas: *Se discutieron los desafíos a los que se enfrenta la entidad en el futuro y las perspectivas para continuar avanzando en la gestión eficiente y equitativa de la tierra en el país.*

Participación y preguntas ciudadanas: *Se reservaron espacios para que la ciudadanía presentara sus preguntas, comentarios y sugerencias en relación con la gestión de la ANT, permitiendo una interacción directa y enriquecedora con los asistentes y los espectadores en línea.»*

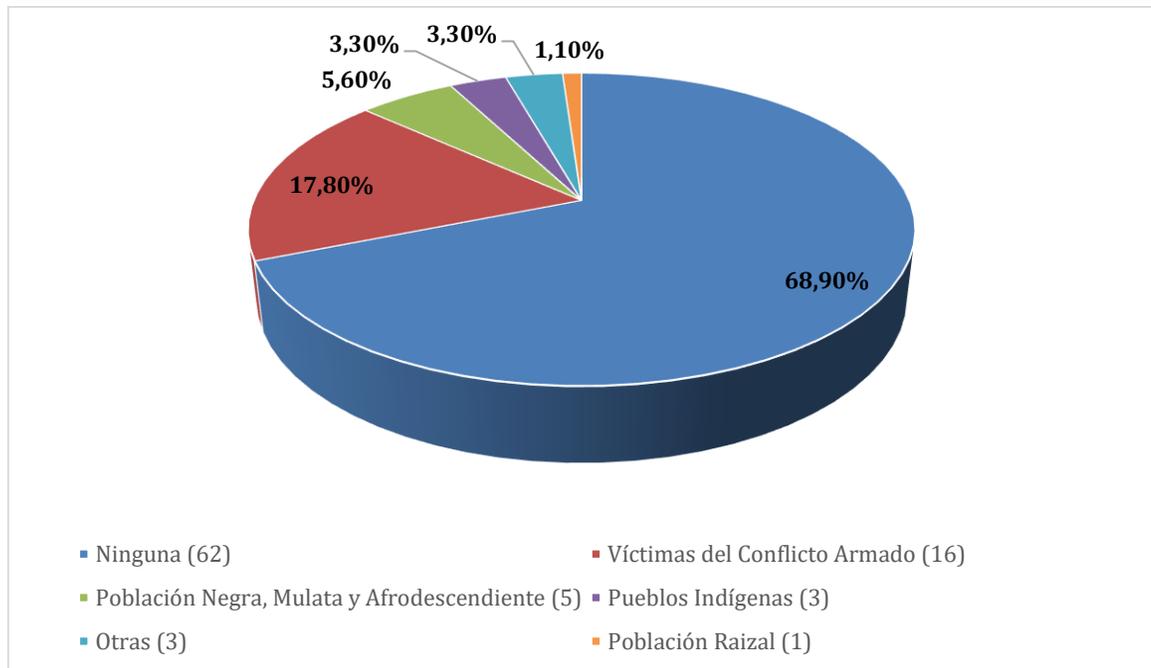
EVALUACIÓN DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2022

Este instrumento fue aplicado a la comunidad que participó en la audiencia pública a través de un link dispuesto por la organización del evento, en la cual se obtuvo una puntuación promedio de 4.60 sobre 5 de un total de 90 interacciones recibidas. El formulario aplicado consto de 6 preguntas a saber:

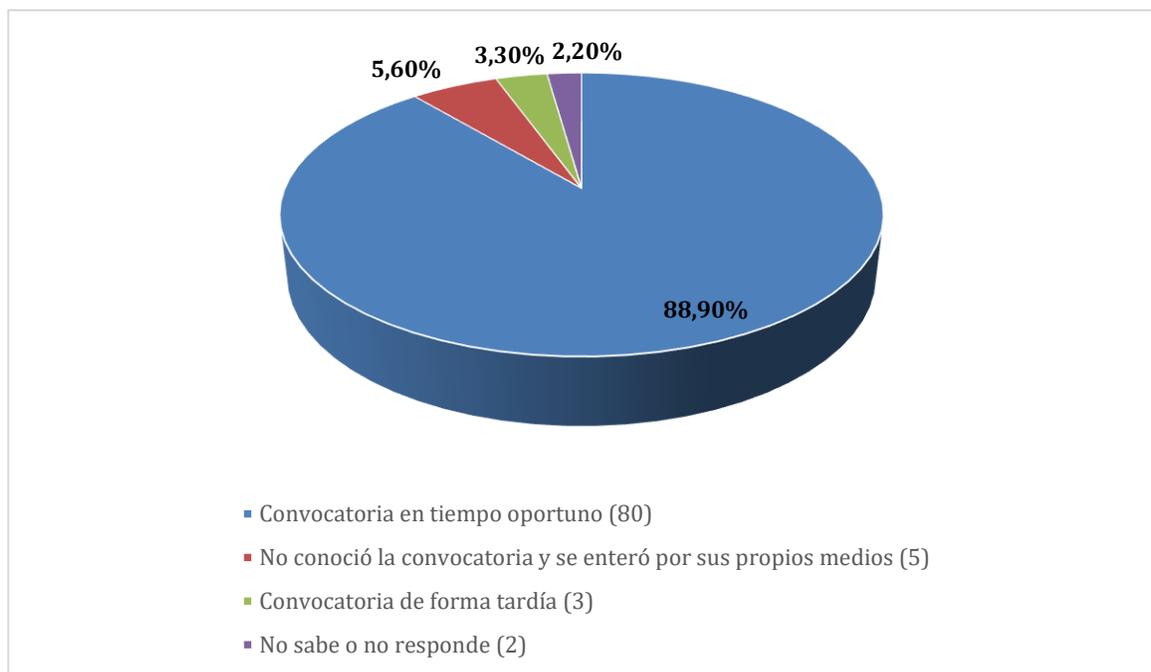
1. Nivel de satisfacción con el evento:



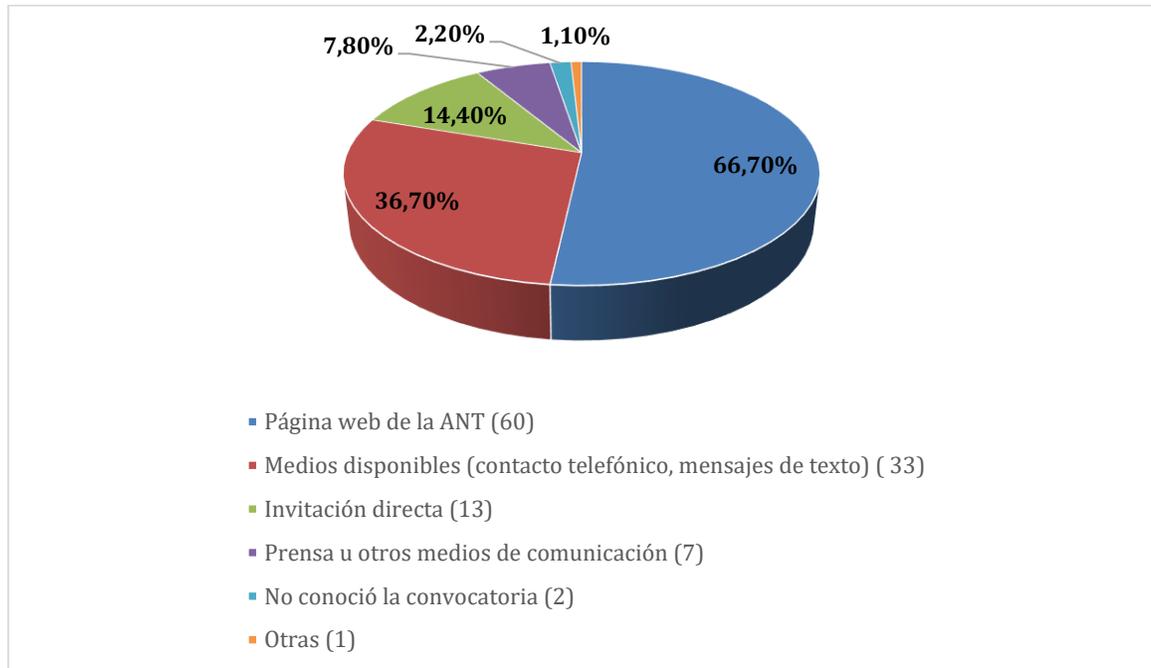
2. Composición de los encuestados según su grupo poblacional:



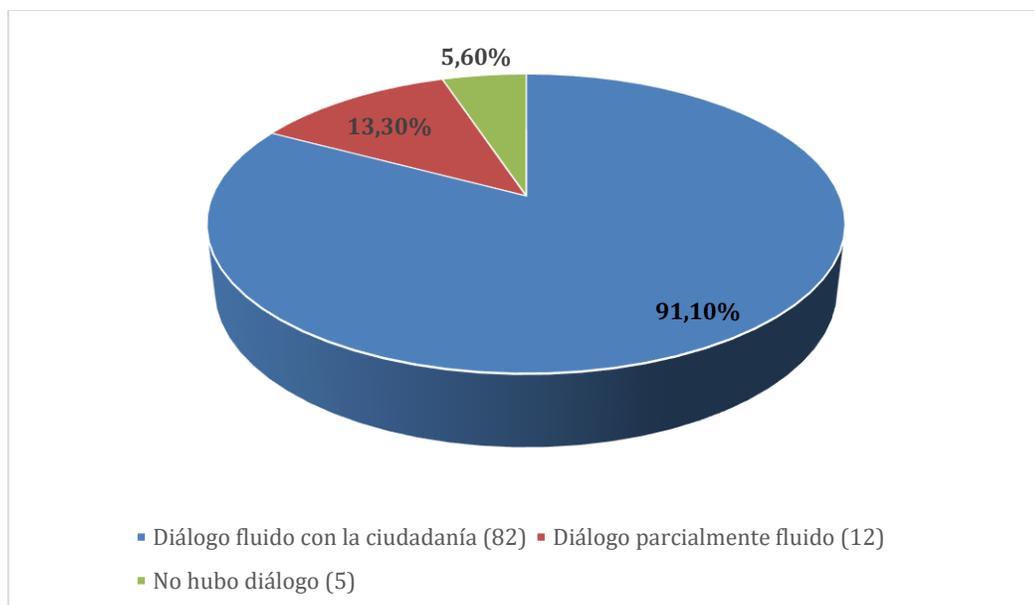
3. Conocimiento de la convocatoria:



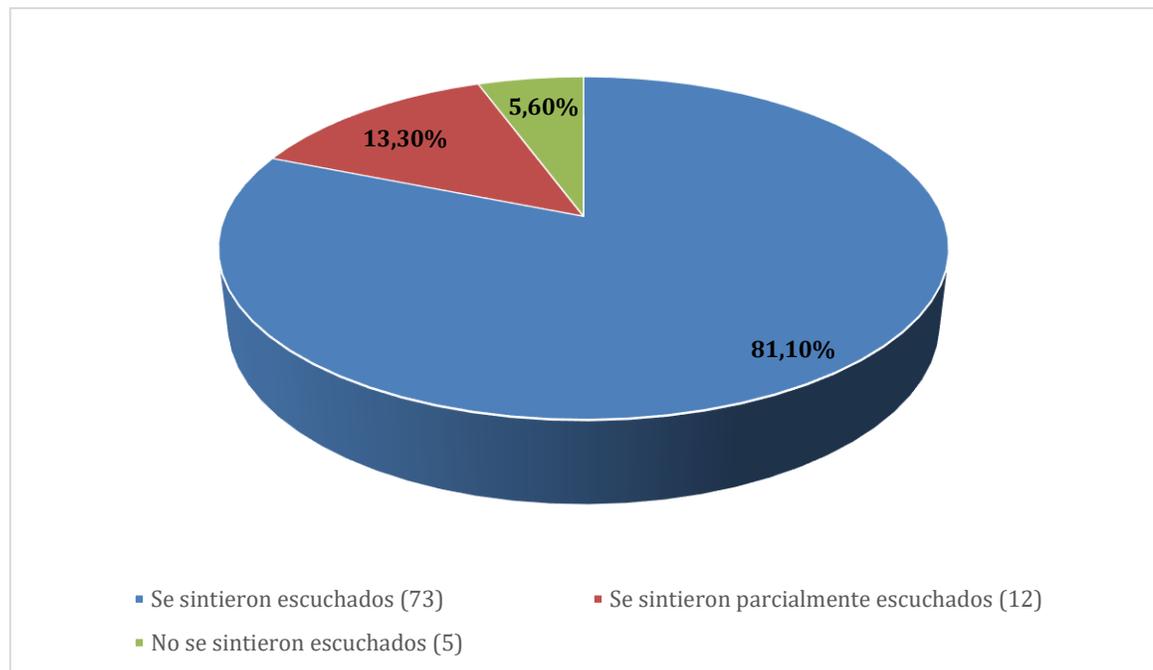
4. Como se enteraron de la realización de la audiencia



5. Percepción del diálogo de doble vía entre la ciudadanía y los funcionarios y/o colaboradores de la entidad



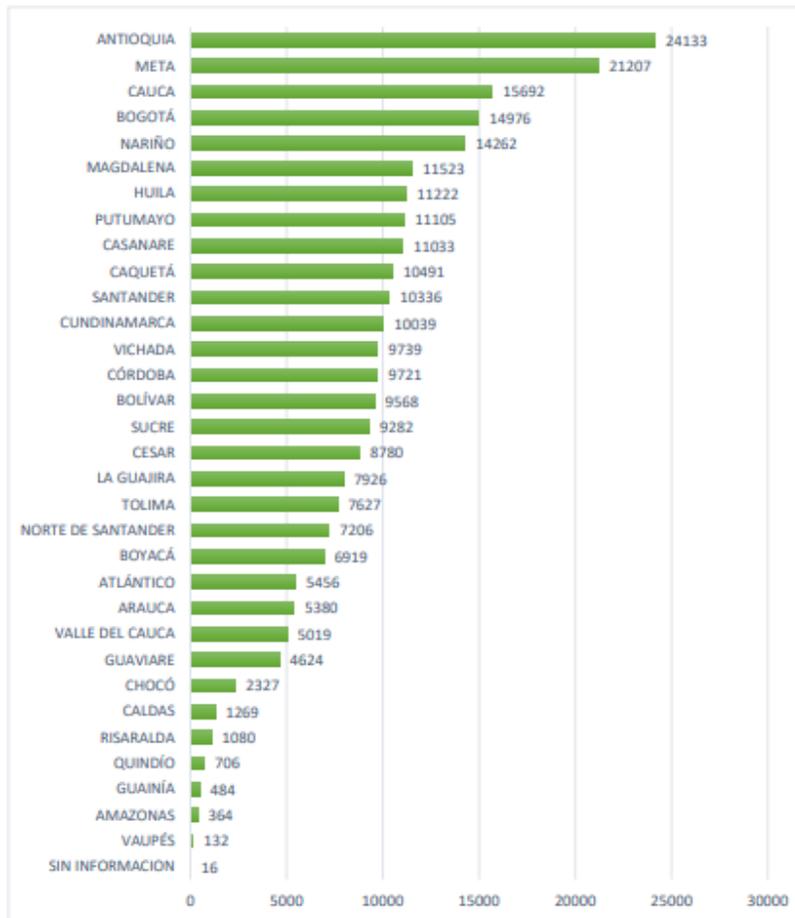
6. “Se sintieron escuchados durante el evento”



En este punto, se debe tener en cuenta la recopilación de los datos obtenidos de las encuestas aplicadas para la audiencia de rendición de cuentas versus la caracterización efectuada por la Agencia para la vigencia 2022, con el fin de determinar, si los mecanismos de comunicación fueron efectivos para que la población caracterizada fuera la participante en el ejercicio de rendición, con lo cual, como primer escenario ha de destacarse la información más relevante contenida en la “CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS”² que llevo a cabo la entidad para la vigencia 2022.

Frente a la variable geográfica se logró establecer que «(...) De acuerdo con el análisis de los registros se observa que Antioquia, Meta, Cauca, Bogotá, Nariño, Magdalena, Huila, Putumayo, Casanare, Santander, Cundinamarca y Caquetá concentran el mayor número de usuarios con procesos al interior de la Agencia, correspondiente al 61,56% sobre el total de registros.»

² Documento consultable en la siguiente dirección web <https://www.ant.gov.co/wp-content/uploads/2022/04/Caracterizacio%C2%B4n-ciudadano-06.04.2022.pdf>



Ahora, en cuanto a la variable demográfica se destaca que «se procesaron 269.644 registros, del cual se observa que un 63,63% de los datos registrados no cuenta con el dato de edad. No obstante, con los datos analizados se observa que el grupo etario más representativo es el de la población de 26 a 35 años con el 14,53%, seguido del grupo de 56 a 65 años con el 9,77% y el grupo de 36 a 45 años con el 10,68%, tal como se puede observar en la siguiente tabla.»

Rango de Edades	Número de Usuarios	Porcentaje
DE 16 A 25 AÑOS	5.113	1,90%
DE 26 A 35 AÑOS	39.176	14,53%
DE 36 A 45 AÑOS	21.263	7,89%
DE 56 A 65 AÑOS	28.811	10,68%
MAYOR A 76	3.647	1,35%
MENOR DE 16	63	0,02%
SIN INFORMACION	171.571	63,63%
TOTAL	269.644	100,00%

De igual forma en este punto se estableció que de «los registros analizados evidencian que el 79,25% corresponde a población campesina, lo cual es coherente con la misionalidad de la Agencia, vale la pena aclarar que tanto desplazados como desmovilizados, pueden incluirse o catalogarse en el universo de población que se identifica como campesina.»

Tipo de Población	Número de usuarios	Porcentaje
SIN INFORMACION	29.569	10,97%
CAMPESINO	213.702	79,25%
OTRO	14.945	5,54%
TRABAJADOR AGRARIO	11.428	4,24%
TOTAL	269.644	100,00%

Finalmente, se destaca de esta variable la clasificación por nivel educativo que resulta importante a la hora de identificar el grado de vulnerabilidad que presenta la población objetivo de la Agencia, en tanto, «de los registros analizados se observa que el 16,00% de la población tiene educación básica primaria; sin embargo, se observa que del total de registros el 67,00% no se tiene información»

NIVEL EDUCATIVO	NUMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
SIN INFORMACION	180.656	67,00%
BÁSICA PRIMARIA (1 - 5)	43.149	16,00%
BÁSICA SECUNDARIA (6 - 9)	10.041	3,72%
MEDIA (10 - 13)	18.201	6,75%
NINGUNO	7.871	2,92%
POSGRADO	669	0,25%
PREESCOLAR	446	0,17%
TÉCNICO	4.055	1,50%
TECNOLÓGICO	1.321	0,49%
UNIVERSITARIO	3.235	1,20%
TOTAL	269.644	100,00%

Por último, en las variables intrínsecas y de comportamiento se midió la forma de interacción de la población objetivo con la Agencia en la vigencia 2021, lo cual arrojó lo siguiente:

Uso canales presenciales:

Vigencia 2021

MES	PUNTOS DE ATENCIÓN A TIERRAS	UNIDADES DE GESTIÓN TERRITORIAL	BOGOTÁ CHAPINERO	BOGOTÁ CAN	FERIAS
Enero	1.600	1.142	0	0	0
Febrero	2.529	1.987	0	0	0
Marzo	1.783	1.988	772	489	0
Abril	1.658	1.268	458	153	0
Mayo	127	57	2	0	0
Junio	1.410	1.007	328	351	0
Julio	2.566	2.077	852	505	0
agosto	3.039	2.316	1.081	621	19
Septiembre	2.115	2.439	1.138	729	80
octubre	1.813	2.272	938	712	1.176
noviembre	2.468	2.308	1.077	743	120
diciembre	1.751	1.388	647	414	0
Total	22.859	20.249	7.293	4.717	1.395

Uso canal telefónico:

Vigencia 2021

Meta	95%	80%	5%	55%			
Mes	% Nivel Atención	% Nivel de Servicio	% Abandono	% Ocupación	Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas
Enero	99,54%	96,73%	0,46%	69,13%	6.577	6.547	30
Febrero	99,73%	97,44%	0,27%	76,64%	10.936	10.906	30
Marzo	84,77%	82,91%	15,23%	64,26%	13.891	11.776	2115
Abril	98,35%	93,92%	1,65%	64,60%	11.424	11.236	188
Mayo	99,39%	98,72%	0,61%	56,57%	10.198	10.136	62
Junio	98,88%	95,05%	1,12%	59,69%	11.647	11.517	130
Julio	99,06%	97,09%	0,94%	59,88%	11.678	11.568	110
Agosto	98,42%	95,36%	1,58%	59,07%	11.982	11.793	189
Septiembre	99,26%	98,10%	0,74%	64,45%	9.721	9.649	72
Octubre	99,19%	97,50%	0,81%	66,16%	8.367	8.299	68
Noviembre	99,47%	97,83%	0,53%	64,38%	7.774	7.733	41
Diciembre	99,82%	99,70%	0,18%	63,36%	5.054	5.045	9
Total	97,99%	95,86%	2,01%	64,02%	119.249	116.205	3.044

Así las cosas, se logra determinar que «el 61,56% de los usuarios registrados en la base de datos de Servicio al Ciudadano, son de los departamentos de Antioquia, Meta, Cauca, Bogotá, Nariño, Magdalena, Huila, Putumayo, Casanare, Santander, Cundinamarca y Caquetá», por lo que se evidenció «que la población que en mayor medida accede a los trámites y servicios es población campesina o víctima del conflicto, lo cual es coherente con la misionalidad y el objeto de la Agencia, así: a) En la base de datos de Servicio al Ciudadano el 79,25% corresponde a población campesina, B) en RESO el 60,57% de la población se denomina como campesino, un 11,62% con la condición de trabajador agrario y un 15,42% con otra condición, y c) en el Centro de Contacto, se observa que el 37,79% es población campesina, el 16,67% es población víctima, y el 28,84% es población general.». Ahora bien, en lo que refiere a los canales de atención más utilizados, en el informe de caracterización se observó «que del universo de registros analizados en el Centro de Contacto el 52,54% lo hizo a través del canal presencial y el 47,46% a través del canal telefónico. Es muy importante mencionar que, por la situación de cuarentenas y confinamientos decretados por los Gobiernos Nacional y Locales a causa de la pandemia por el COVID 19, los Ciudadanos dejaron de ir de manera presencial a las oficinas de la Agencia desde el mes de marzo del 2020, cambiando considerablemente el histórico de uso de canales, pasando del 61% al 52,54% en el canal presencial y del 39% al 47,46% en el canal telefónico.»

En conclusión, la Oficina de Control Interno encuentra que el ejercicio de rendición de cuentas de la vigencia 2022, fue efectivo en tanto este cumplió con todas las actividades planteadas dentro del Cronograma, las cuales dan cumplimiento a las etapas plasmadas en el Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC expedido por el Departamento de la Función Pública. De igual forma, se logró establecer que la convocatoria a la ciudadanía fue amplia, y se usaron diferentes medios de comunicación como: redes sociales como: X (antiguo Twitter), Instagram, Facebook, correo

electrónico, página web, entre otros. Así también, se logró constatar a través de la encuesta de percepción que la Audiencia Pública cumplió a cabalidad con su objetivo y alcance, además se destaca que se hizo uso de las herramientas tecnológicas, que ayudan y respaldan la transparencia y publicidad de la actividad y contribuyen de esta forma a la estrategia de gobierno en línea, sin embargo, se recomienda que la aplicación de la encuestas no solo se efectúe por medio digitales, sino que también esta se realice de manera física, teniendo en cuenta las limitaciones de la población objetivo, lo cual permitiría conocer con mayor detalle la opinión de la población participante en la audiencia de rendición.

Debe de señalarse que el informe de rendición de cuentas «*así va el cambio en el campo*» según los lineamientos de la Función Pública se encuentra publicado en la página web de la entidad en el micrositio de rendición de cuentas que se puede consultar en:

<https://www.ant.gov.co/servicio-al-ciudadano/participacion-ciudadana/rendicion-de-cuentas-2022/>

II. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - FURAG 2022

De acuerdo con la medición de desempeño institucional de la vigencia 2022 que realiza el Departamento de la Función Pública por intermedio del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG respecto de los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Gestión, la Oficina de Control Interno logró establecer que el índice de desempeño de la Entidad se ubicó en 75.5%, lo cual guarda relación con el puntaje obtenido en la evaluación de la dimensión tres denominada «*gestión para resultados con valores*» y su respectiva política número 13 «*participación ciudadana en la gestión pública*», las cuales obtuvieron 75% y 76.2%, respectivamente.

En un análisis más detallado de los resultados obtenidos en la medición, se observó que frente a la política de participación ciudadana se realizaron 16 preguntas divididas en 6 índices, los cuales obtuvieron los siguientes porcentajes:

NO. ÍNDICE	POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	PUNTAJE
I41	CAPACIDADES INSTITUCIONALES INSTALADAS PARA LA PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN	58,1
I42	PLANEACIÓN ANUAL DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	57,9
I43	IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS DIFERENTES FASES DEL CICLO DE GESTIÓN	90,5
I44	CAPACIDAD DE INVOLUCRAR EFECTIVAMENTE A LOS DIFERENTES GRUPOS POBLACIONALES EN LAS	53,6

	ACCIONES DE PARTICIPACIÓN GARANTIZANDO EL ENFOQUE DIFERENCIAL	
I45	EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ESTRATEGIA ANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SU APROVECHAMIENTO EN ACCIONES DE MEJORA INSTITUCIONAL	83,3
I46	RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA GESTIÓN PÚBLICA	88,7

Los anteriores resultados muestran un desempeño medio de la Agencia frente a esta política, razón por la cual, se recomienda tener en cuenta el valor de evaluación de cada índice para subsanar las falencias de los índices I41, I42 e I44 y fortalecer los índices I43, I45 e I46.

NOMBRE DE ÍNDICE	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
Capacidades institucionales instaladas para la promoción de la participación	i41	Mide la capacidad de la entidad pública para prepararse administrativamente, organizar y gestionar los procedimientos para promover la participación ciudadana y elaborar el diagnóstico anual del estado actual de la política de participación ciudadana.
Planeación anual de la estrategia de participación ciudadana en la gestión pública	i42	Mide la capacidad de la entidad pública de diseñar la estrategia anual de participación ciudadana en la gestión pública en el marco de la planeación institucional, incluyendo acciones que promueva la vinculación de la ciudadanía en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación y evaluación).
Implementación de acciones de participación ciudadana en las diferentes fases del ciclo de gestión	i43	Mide la capacidad de la entidad pública de incluir amplios y diversos grupos de interés, organizaciones, comunidades y ciudadanos,

		representativos de diversas poblaciones, sectores y territorios en los procesos de participación ciudadana.
Capacidad de involucrar efectivamente a los diferentes grupos poblacionales en las acciones de participación garantizando el enfoque diferencial	i44	Mide la capacidad de la entidad pública de ejecutar las acciones planeadas para involucran efectivamente a los ciudadanos y grupos de interés de acuerdo con su caracterización en: 1. Identificación y diagnóstico de problemáticas y necesidades de grupos de valor; 2. Formulación de planes, programas, políticas y normatividad. 3. Coproducción de servicios, codiseño e innovación, solución de problemas 4. Seguimiento y Ejecución. 5. Control y Rendición de cuentas articulados con esquemas de mejora institucional para atender observaciones y recomendaciones de la ciudadanía.
Evaluación de los resultados de la estrategia anual de participación ciudadana y su aprovechamiento en acciones de mejora institucional	i45	Mide la capacidad de la entidad pública de hacer seguimiento y evaluar los resultados de la ejecución de las acciones planeadas para involucran efectivamente a los ciudadanos y grupos de interés, así como la incidencia ciudadana en a mejora de la gestión institucional.
Rendición de cuentas en la gestión pública	i46	Mide la capacidad de la entidad pública de implementar la estrategia anual de rendición de cuentas disponiendo información de interés público sobre la gestión en

		lenguaje claro, los resultados institucionales y la garantía de derechos, asegurando la realización de espacios para el diálogo con los diversos grupos de interés y asumiendo la responsabilidad institucional mediante correctivos, reconocimientos y sanciones que contribuyan al cumplimiento de la planeación y obligaciones institucionales a partir de la retroalimentación y los aportes ciudadanos.
--	--	--

En refuerzo de lo anterior, se hace necesario tener en cuenta que el puntaje obtenido en los 6 índices es menor al reportado por el grupo del sector par al de la Agencia, con lo cual, se reitera que se debe priorizar para la rendición de cuentas y los ejercicios de participación ciudadana de las futuras vigencias la mejora de los índices de evaluación, para no afectar la calificación de la gestión institucional y aportar el valor suficiente al desarrollo del objetivo misional de la agencia teniendo como factor fundamental la opinión de nuestros grupos de valor caracterizados.



La información descrita puede ser consultada en el siguiente enlace web:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiZmE5Mjg3ZTktNzVkMy00OWQ0LTk2MDctNDM2YmU0YzdlYmU3liwidCI6IjU1MDNhYWMyLTdhMTUtNDZhZi1iNTlwLTJhNjc1YWQxZGYxNiIsImMiOiR9>

III. CONCLUSIONES

Como resultado del análisis realizado por la Oficina de se concluye lo siguiente:

- La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Entidad se realizó de acuerdo con el Manual Único de Rendición de Cuentas - MURC.
- Se utilizaron los medios digitales de comunicación que maneja la entidad con el fin de invitar a la ciudadanía a participar en la realización de la Audiencia Pública.
- Se utilizó un intérprete en lenguaje de señas, el cual es clave para los ciudadanos con limitaciones auditivas pudieran ser partícipes de la audiencia de rendición.
- El modo de aplicación de la encuesta durante la vigencia 2022, fue en su mayoría virtual.
- Los resultados del FURAG indican que para el año 2022 se obtuvo un puntaje general de la Entidad de 75.5%, y de 75% y 76.2%, respectivamente, en la dimensión tres denominada «*gestión para resultados con valores*» y la política número 13 «*participación ciudadana en la gestión pública*», puntaje que se encuentra por debajo de la media de los pares del sector.

IX. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno presenta las siguientes recomendaciones para su consideración, si bien no son de obligatorio cumplimiento e implementación, buscan contribuir su mejoramiento.

- Se recomienda prestar atención especial a las recomendaciones emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública de modo que se propicie un ambiente de análisis y de resultados para el FURAG 2023, en especial en los índices I41, I42 e I44.
- Se recomienda que en la aplicación de las encuestas previas y posteriores a la audiencia de rendición, se tenga en cuenta la caracterización ciudadana realizada por la Agencia, por tanto, también se realice de manera física, con el fin de facilitar la participación en la calificación de

la audiencia lo que permita conocer con mayor detalle la opinión de la ciudadanía respecto de los temas tratados en la rendición.

Aprobó:

(DOCUMENTO ORIGINAL FIRMADO)
LILIA MARÍA RODRÍGUEZ ALBARRACÍN
Jefe Oficina de Control Interno (e)

Elaboró:

(DOCUMENTO ORIGINAL FIRMADO)
SEBASTIAN MONTENEGRO VARGAS
Contratista Oficina de Control Interno.

Noviembre 30 del 2023