

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES ALLEGADAS A LA AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS EN EL I SEMESTRE DE 2024

OBJETIVO:

Realizar la verificación, supervisión y monitoreo del tratamiento otorgado por las diferentes áreas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones recibidas por la entidad, asegurando la correcta gestión de las Peticiones mediante la evaluación del cumplimiento de los lineamientos internos y externos pertinentes a esta labor, para apoyar la mejora continua en el Proceso de Gestión del Modelo de Atención.

ALCANCE:

Verificar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones allegadas a la Agencia Nacional de Tierras para el periodo comprendido del 01/01/2024 al 30/06/2024.

CRITERIOS:

- 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”.*
- Ley 1712 de 2014, Artículo 11. *“Ley de Transparencia y acceso a la información pública”.*
- Ley 1755 del 30 de junio de 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”.*
- Resolución 757 de 2017 *“Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno para el Trámite de Solicitudes, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Derecho de Petición en la Agencia nacional de Tierras – ANT y se adoptan otras disposiciones”.*
- Circular Interna No 20 del 25 de octubre de 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 de marzo de 2019.
- Base de datos: *“Seguimiento a la atención de las peticiones I semestre 2024.xlsx”.*

1. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

En el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece: “*En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...*”; con este informe se presentan los resultados de la verificación realizada por el equipo de la Oficina de Control Interno a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones, recibidas por la ANT, durante el primer semestre de 2023, estableciendo el grado de cumplimiento de los lineamientos internos y externos aplicables a esta actividad, con el fin de que se tomen las medidas necesarias por parte de los responsables del proceso y las partes que intervienen en el mismo, y así se contribuya al mejoramiento continuo para el servicio al ciudadano.

En el desarrollo de este ejercicio, se tuvieron en cuenta el siguiente concepto aplicado a la muestra objeto:

Mediana: En el ámbito estadístico, la mediana representa el valor de la variable de posición central, más robusta que la utilización del promedio.

Mediante el Decreto 2363 del 2015, en su artículo 29, la Agencia Nacional de Tierras – ANT cuenta con una estructura interna definida para la gestión de las peticiones, en donde 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*”. Función que ha venido desarrollando 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 de 28/03/2019.
- Procedimiento **GEMA-P-003** Atención de Peticiones en Otra Lengua, Lengua Nativa o Dialecto Oficial en Colombia Versión 1 del 22/12/2023.
- Forma **GEMA-F-001** Conceptos para direccionamiento de correspondencia, PQRSD y servicio al ciudadano V2 de 26/07/2018.

En aras de fortalecer el servicio al ciudadano, la agencia ha dispuesto otros instrumentos, tales como: la sección denominada en la página web institucional “Servicio al Ciudadano”, la Resolución 757 de 2017, la Estrategia de servicio al ciudadano, la Circular 20 del 25 de octubre de 2019, la Carta de trato digno, el Formulario electrónico de peticiones, las Tablas de retención documental Sistema Orfeo, entre otros. Es de resaltar que el aplicativo ORFEO es el mecanismo de control definido por la Entidad para gestionar las comunicaciones recibidas.

La Secretaría General como líder de política en el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, aplica el autodiagnóstico correspondiente a la Política de Atención al Ciudadano como mejora continua del proceso, formulando planes de mejora.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina de Control Interno y en cumplimiento al Plan Anual de Auditorías 2024 y la Ley 1474 de 2011 a través de correo electrónico del 01 de agosto de 2024, solicitó el suministro de la base de datos de las peticiones allegadas a la ANT del periodo comprendido entre el 01/01/2024 al 30/06/2024, la Secretaria General mediante correo electrónico del 8 de agosto de 2024, suministró la base de datos en Excel denominada “*Seguimiento a la atención de las peticiones I semestre 2024.xlsx*”:

La OCI tuvo en cuenta lo estipulado en el citado procedimiento, la Nota: “*Todos los documentos que no estén dentro de estas categorizaciones serán tipificados como comunicación oficial*” de igual manera, seleccionó una muestra aleatoria simple con un margen de error del 10% y un intervalo de confianza del 90% y una proporción del éxito del 50%, bajo una distribución normal, lo que resultó en una muestra óptima de 68 registros, donde se tomó la categorización y tipificación documental que se encuentra parametrizada en el aplicativo Orfeo, en la Ley 1755 de 2015 y en el procedimiento GEMA-P-002.

El análisis anterior se llevó a cabo utilizando los datos de la columna D “Categoría” del archivo “Seguimiento a las solicitudes I semestre 2024.xlsx” proporcionado por la Secretaría General y la columna K “tipo de documento actual” en la base de datos del muestreo selectivo. Esto implicó seleccionar PQRSDF durante el primer semestre del año. Es esencial destacar que este ejercicio representa una inferencia sobre la población objeto de estudio debido al alto número de solicitudes registradas en el primer semestre de 2024.

2. ANALISIS GENERAL DE LAS PETICIONES

De acuerdo con los 103.391 registros seleccionados en la muestra de la “*Seguimiento a la atención de las peticiones I semestre 2024.xlsx*”, se obtiene que, dentro de la base de datos se tiene 55 variables de clasificación.

Distribución de las Peticiones por Clasificación Documental.

De acuerdo con la clasificación documental asignada en el Sistema de Gestión Documental - Orfeo, se detalla a continuación su distribución:

TIPO DE DOCUMENTO	TOTAL RADICADOS	%
Acta de aprobación y/o requerimientos	1	0%
Acto administrativo reconocimiento y pago de prestaciones sociales	1	0%
Comunicación Oficial	1	0%
Constancia de entrega respuesta	1	0%
Estudios y documentos previos estudio UAF.	1	0%
Informe de mantenimiento de las instalaciones y bienes	1	0%
Plan de compras	1	0%
Plan de desarrollo sostenible	1	0%
Plan de implementación del Modelo Estándar de Control Interno	1	0%
Resumen general de la nomina	1	0%
Traslado por competencia	1	0%
Valoración proyectos productivos	1	0%
Acto administrativo de licencia remunerada	2	0%
Auto de acumulación de expedientes.	2	0%
Balance de indicadores de monitoreo	2	0%
Certificación Apertura de cuentas de manejo controlada	2	0%
Constancia de publicación en cartelera / Edicto	2	0%
Constancia Ejecutoria	2	0%
NO DEFINIDO	2	0%
Reclamo en materia de datos personales	2	0%
Informe de visita	3	0%
Notificación del proceso agrario de deslinde	3	0%
Auto	5	0%
CONTRALORIA	5	0%
Plan	6	0%
Notificación del proceso disciplinario	11	0%
PERSONERIA	11	0%
Respuesta	12	0%
Petición realizada por periodistas	14	0%
Sugerencia	15	0%
DEFENSORIA	18	0%

TIPO DE DOCUMENTO	TOTAL RADICADOS	%
Felicitaciones	18	0%
PROCURADURIA	65	0%
Reclamo	89	0%
Solicitud Reso - Acceso a Tierras	122	0%
Consulta a base de datos	141	0%
Denuncia	157	0%
Solicitud Oferta de Tierras	157	0%
PQRSD Catastro Multipropósito	170	0%
Solicitud Reso - Formalización	204	0%
Queja	246	0%
Petición de Información Elevada por la Defensoría del Pueblo	277	0%
Acuerdo de constitución y delimitación ZRC.	287	0%
Petición de Informes por los Congresistas	309	0%
Interés General y Particular	362	0%
Consultas	470	0%
PERTENENCIA_Demanda	473	0%
Solicitud de Información	843	1%
procesos	1589	2%
Solicitud de documentos	3207	3%
Orden judicial de restitución	3298	3%
Notificación de la acción de tutela	3709	4%
Petición de Información	4497	4%
Peticiones entre autoridades	15764	15%
Petición	66806	65%
TOTAL	103391	100%

Tabla 1. Fuente: "Seguimiento a la atención de las peticiones I semestre 2024.xlsx"

Del análisis de lo anterior, se observó que, el 65 % pertenecen a registros de entrada clasificados como "petición"; el 15% peticiones entre autoridades; 5% a (petición de información y solicitud de información), 4% Notificación de la acción de tutela y 3 % a Orden judicial de restitución y Solicitud de documentos respectivamente.

Cabe resaltar que petición de información y solicitud de información pueden unirse en una sola variable.

Una vez realizada la consolidación de la información, se observó que, para el primer semestre de 2024, se recibieron 103.391 PQRSDF a través de los diferentes canales institucionales.

Canales de Atención para la recepción de las PQRSDF

La agencia Nacional de Tierras cuenta con diferentes canales de comunicación, tales como: presencial, escrito, telefónico y virtual.

Durante el primer semestre de 2024, la Oficina de Control Interno evidenció que la mayoría de las solicitudes de la ciudadanía se presentaron a través de la Interoperabilidad SIT (Sistema Integrado de Tierras), con un 79 % del total, lo que equivale a 81.267 peticiones recibidas por este canal. En segundo lugar, se encuentra el canal virtual(atencionalciudadano@ant.gov.co e info@ant.gov.co), con el 10 %, es decir, 10.070 solicitudes tramitadas por esta vía.

MEDIO DE RECEPCIÓN	RADICADOS	%
Buzón de Sugerencias	11	0%
Empresa de Correo	3861	4%
A la mano	8182	8%
Virtual	10070	10%
Interoperabilidad SIT	81267	79%
TOTAL	103391	100%

Tabla 2. Peticiones por Canales de Atención **Fuente:** "Seguimiento a la atención de las peticiones I semestre 2024.xlsx"

Relación de Radicados por Mes

De la información recibida para el primer semestre de 2024, se puede establecer que mensualmente se recibieron los siguientes radicados distribuidos así:

MES	RADICADOS	%
Enero	11.850	11%
Febrero	17.494	17%
Marzo	15.850	15%
Abril	19.751	19%
Mayo	21.176	20%
Junio	17.270	17%
TOTAL	103.391	100%

Tabla 3. Peticiones por mes **Fuente:** "Seguimiento a la atención de las peticiones I semestre 2024.xlsx"

De la verificación realizada en el primer semestre del año 2024, se observó que los meses con mas recepción de peticiones fueron : abril y mayo con el 19% y 20% respectivamente, seguido de febrero y junio con 17%.

Así mismo se observó que el mes con menos número de solicitudes fue enero.

PQRSDF Recibidas por dependencias

Según los datos recibidos, se verificó la distribución de solicitudes a las áreas correspondientes de la siguiente forma:

DEPENDENCIA ACTUAL	RADICADOS	%
1 - ORFEO ADM	2	0%
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	6	0%
101 - OFICINA DE PLANEACION	68	0%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	72	0%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	102	0%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	229	0%
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	248	0%
790 - UGT AMAZONIA	288	0%
740 - UGT MONTERIA	519	1%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	528	1%
600 - SECRETARIA GENERAL	625	1%
750 - UGT PASTO	675	1%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	682	1%
100 - DIRECCION GENERAL	712	1%
780 - UGT VILLAVICENCIO	959	1%
760 - UGT POPAYAN	1011	1%
770 - UGT SANTA MARTA	1047	1%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	1221	1%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	1468	1%
720 - UGT CUCUTA	1499	1%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	1524	1%
730 - UGT MEDELLIN	1628	2%
710 - UGT BOGOTA	2274	2%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	5491	5%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	5647	5%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	6761	7%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	7345	7%

DEPENDENCIA ACTUAL	RADICADOS	%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8420	8%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	8508	8%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	10529	10%
103 - OFICINA JURIDICA	15367	15%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	17936	17%
TOTAL	103391	100%

Tabla 5. Peticiones por dependencia. Fuente: Fuente: ""Seguimiento a la atención de las peticiones I semestre 2024.xlsx"

Teniendo en cuenta la tabla anterior, se observó que la Subdirección de Sistemas de Información de Tierras cuenta con el mayor número de solicitudes o radicados.

Estado de los radicados de PQRSDF durante el I semestre 2024

Una vez realizado el análisis de la información, se pudo establecer el estado de los radicados de la siguiente manera:

ESTADO	RADICADOS	%
ANULADO	1	0%
DEVUELTO	468	0%
SIN TRAMITAR	13384	13%
TRAMITADO	35742	35%
ENVIADO	53796	52%
TOTAL	103391	100%

Tabla 6. Peticiones por Estado. Fuente: "Seguimiento a la atención de las peticiones I semestre 2024.xlsx"

De acuerdo con la anterior información, se observa que el 35% de las solicitudes están en estado "Tramitado" y 52% como "Enviado". El 13 % está bajo el estado de "Sin Tramitar", lo que representa un porcentaje considerable que requiere gestionarse, sin restar mérito al trabajo de las distintas dependencias.

Radicados por Departamentos de las PQRSDF

De la información recibida, se observó debilidades en *"la ubicación de la información destinatario"* en el aplicativo Orfeo, de acuerdo con la base de datos *"Seguimiento a la atención de las peticiones I semestre 2024.xlsx"* el mayor número de peticiones quedaron con ubicación en el departamento del Magdalena, evidenciándose 74.353 radicaciones, así *"COLOMBIA/MAGDALENA/PRADO_SEVILLA_ZONABANANERA"*:

DEPARTAMENTO	RADICADOS	%
CHOCÓ	61	0%

DEPARTAMENTO	RADICADOS	%
AMAZONAS	77	0%
GUAINÍA	114	0%
RISARALDA	134	0%
LA GUAJIRA	137	0%
CALDAS	146	0%
QUINDÍO	154	0%
GUAVIARE	181	0%
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	190	0%
CESAR	258	0%
ARAUCA	262	0%
VICHADA	293	0%
ATLÁNTICO	338	0%
HUILA	395	0%
SUCRE	404	0%
VALLE DEL CAUCA	445	0%
NORTE DE SANTANDER	554	1%
NARIÑO	582	1%
CAQUETÁ	643	1%
CÓRDOBA	661	1%
CASANARE	666	1%
TOLIMA	752	1%
PUTUMAYO	764	1%
CUNDINAMARCA	827	1%
CAUCA	883	1%
ANTIOQUIA	1.147	1%
SANTANDER	1.342	1%
BOYACÁ	1.390	1%
META	1.479	1%
BOLÍVAR	2.048	2%
D. C.	11.707	11%
MAGDALENA	74.353	72%
TOTAL	103.387	100%

Tabla 8. Peticiones por Departamento. **Fuente:** Fuente: "Seguimiento a la atención de las peticiones I semestre 2024.xlsx"

De acuerdo con lo anterior, esta información registrada en el sistema ORFEO, afecta la trazabilidad de los registros de peticiones gestionados, generando posibles riesgos en el control eficaz de documentos y la calidad de la información requerida por las partes interesadas, teniendo en cuenta que en la muestra aleatoria generada por la OCI, se verificó que el departamento y municipio difiere

al registrado y se deja el predeterminado en el aplicativo casilla “UBICACIÓN” (PRADO_SEVILLA_ZONABANANERA).

3. ANALISIS DE LA MUESTRA SELECCIONADA

Es necesario resaltar que el tiempo o término para responder el derecho de petición está establecido en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, que fue modificado por la Ley 1755 de 2015: *“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.”*

Esta misma norma señala términos especiales para los siguientes casos:

- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones con las que se eleva una consulta a las autoridades sobre las materias a su cargo deberán resolverse en los treinta (30) días siguientes a su recepción.

De igual forma, está establecido en la Resolución 757 de 2017 *“Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno para el Trámite de Solicitudes, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Derecho de Petición en la Agencia Nacional de Tierras – ANT y se adoptan otras disposiciones”* y en el procedimiento GEMA-P-002 Gestión De Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones, versión 4 del 28 de marzo de 2019 los términos en los que se debe dar respuesta:

(...)

- *Comunicación Oficial: 15 días hábiles*
- *Petición: 15 días hábiles*
- *Petición de Información: 10 días hábiles*
- *Petición de Información elevada por la defensoría del pueblo: 5 días hábiles*
- *Petición de Información Congreso: 5 días hábiles*
- *Petición entre autoridades: 10 días hábiles*
- *Solicitud de Copias: 10 días hábiles*
- *Consulta: 30 días*
- *Consulta a bases de datos: 10 días hábiles*
- *Queja: 15 días hábiles*
- *Reclamo: 15 días hábiles*
- *Factura: 30 días hábiles*

Nota: Todos los documentos que no estén dentro de estas categorizaciones serán tipificados como comunicación oficial.” (...)

Así mismo, se recalca que, si la entidad no puede cumplir con el término para dar respuesta a la petición, se debe aplicar lo señalado en el parágrafo del artículo 14 de la ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015 en el que prevé:

“PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

De llegarse a presentar dicha situación, la notificación de esta información se debe realizar antes de que venza el plazo indicado por la ley, de incumplirse con cualquiera de estos plazos, el responsable podrá ser objeto de sanciones disciplinarias.

Se indica que las peticiones se deben responder dentro del término establecido en la ley que empieza a correr desde el día siguiente a su recepción, como se ha sostenido en reiterada jurisprudencia de la H. Corte Constitucional en especial la Sentencia T-230 del 7 de julio de 2020, Magistrado Ponente: LUIS GUILLERMO GUERRERO PÉREZ, Sala Tercera de Revisión, en donde se manifestó:

“el plazo para la respuesta de fondo se contabiliza desde el momento en que la autoridad o el particular recibieron la solicitud por cualquiera de los medios habilitados para tal efecto, siempre que estos permitan la comunicación o transferencia de datos. En otras palabras, los términos para contestar empiezan a correr a partir de que el peticionario manifiesta su requerimiento, (i) ya sea verbalmente en las oficinas o medios telefónicos, (ii) por escrito –utilizando medios electrónicos que funcionen como canales de comunicación entre las dos partes, o por medio impreso en las oficinas o direcciones de la entidad pública o privada–, o (iii) también por cualquier otro medio que resulte idóneo para la transferencia de datos.”

Por último, es importante manifestar que para que la respuesta de la petición se materialice, es necesario que el peticionario conozca el contenido de la contestación realizada, por lo que la entidad deberá realizar una efectiva notificación de esta.

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

Información Inicial: Fecha de entrada; Fecha de radicado; remitente; medio de recepción tipo de documento actual; tipificación correcta/incorrecta; dependencia actual; forma de envío; término para resolver la petición; tiempo entre entrada- radicado; tiempo entre radicado- respuesta; tiempo entre respuesta-notificación; tiempo entrada y notificación; vinculación a expediente digital peticiones; eficacia; respuesta en término; calidad de la respuesta; imagen soporte de envío respuesta; fecha de envío de la guía por correo certificado; fecha de envío de la guía por correo electrónico; número de planilla de envío correo electrónico; número de planilla de envío correo físico certificado 472; fecha de respuesta; número radicado de respuesta; fecha de notificación al peticionario.

Dentro de la muestra seleccionada de los sesenta y ocho (68) radicados, se estructura la siguiente tabla con indicadores:

Indicador	Tiempo de Entrada versus Radicado (días)	Tiempo Entre Radicado vs Respuesta (días)	Tiempo Entre Respuesta- notificación (días)	Tiempo Entrada Y notificación (días)
Min	0	1	-4	4
Max	15	83	92	100
Mediana	2	15	5	29
Promedio	4,2	21	13	33

Tabla 9. Indicadores en tiempo. **Fuente:** OCI

De acuerdo con la Tabla No. 9, se concluye que las peticiones recibidas por el canal de atención virtual (atencionalciudadano@ant.gov.co y info@ant.gov.co) el tiempo entre la entrada de la petición (recepción en la entidad) y su correspondiente radicación, se está demorando en promedio 1 día hábil y máximo 15 días.

Continuando con el análisis, se establece que, el tiempo entre la radicación y la respuesta de la PQRS, el promedio es de 21 días y su máximo es de 83 días.

De igual forma, se constató que el tiempo entre la respuesta que emite la Entidad y la notificación (correo electrónico y/o correo certificado 472), su promedio es de 13 días y 92 días como máximo, lo que genera que el peticionario reciba la respuesta fuera del término establecido en la normatividad.

Además, se estableció en la muestra que el tiempo de entrada de la PQRS y su notificación oscila en un promedio de 33 días y un máximo de 100, lo que es reiterativo para afirmar que las respuestas dadas al peticionario están fuera de los términos establecidos en la Ley 1755 del 2015.

4. ESTADO PLAN DE MEJORAMIENTO

Con corte del primer semestre 30/06/2024, se observó debilidades presentadas en las PQRS, por lo cual, la Secretaría General ha venido planteando acciones que mitiguen la causa raíz, aplicando actividades tendientes a la mejora de las debilidades en cuanto a eficiencia y efectividad (tiempos y calidad) de las respuestas dadas a las peticiones, con el fin de cumplir lo establecido en el Artículo 14 y 30 de la Ley 1755 de 2015, Artículo 5 de la Ley 1437 de 2011.

Según lo anterior, en este ejercicio, el equipo evaluador de la OCI encuentra debilidades relacionadas con la asignación documental según la naturaleza de la comunicación, ya que algunas peticiones analizadas se tipificaron incorrectamente, situación que genera un riesgo asociado al incumplimiento de los términos de ley establecidos para su atención. - materializándose el Riesgo 16 “Respuesta inoportuna a las PQRS” de acuerdo con el Mapa de Riesgos de Gestión ANT version1 del 29 de

mayo de 2024, consistente en la posibilidad de pérdida reputacional en la credibilidad de la imagen institucional y/o por acciones legales contra la Agencia Nacional de Tierras debido al alto volumen de PQRSDF que recibe la Entidad y los tiempos destinados para la revisión y consolidación de la información para dar respuesta.

Por lo anterior, y dado a que las acciones implementadas no han sido eficaces, se solicita a la Secretaría General (2da línea de defensa) junto a las demás dependencias (1ra línea de defensa) la formulación de acciones de mejora continuas y efectivas que mitiguen la causa raíz.

5. CONCLUSIONES

En concordancia a las actividades de verificación ejecutadas por el equipo de la Oficina de Control Interno a través de la muestra seleccionada y cotejadas con el aplicativo Orfeo, para el primer semestre de 2024, se concluye lo siguiente:

- Realizada la consolidación de la información, se concluye que, para el primer semestre de 2024, se recibieron 103.387 PQRSDF a través de los diferentes canales institucionales.
- Conforme a la muestra realizada por parte de la OCI, se observa que hubo un cumplimiento en el término de la respuesta en un 75%, lo que infiere que el 25% del total de las PQRSDF, no están cumpliendo los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015: *“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.”*
- Se observaron debilidades en radicados de la muestra objeto del ejercicio con clasificación documental incorrecta; una vez radicados se realiza el conteo de términos, los cuales no coinciden con los estipulados en el procedimiento administrativo GEMA –P002 V 4 28 de marzo de 2019.
- Debilidad en la eficacia de las respuestas dadas a las peticiones, así como en la trazabilidad de la información registrada en el Sistema Orfeo e incumplimiento en los términos.
- En relación con la gestión del riesgo, se observó la materialización del Riesgo 16 “Respuesta inoportuna a las PQRSDF” de acuerdo con el Mapa de Riesgos de Gestión ANT versión 1 del 29 de mayo de 2024, consistente en la posibilidad de pérdida reputacional en la credibilidad de la imagen institucional y/o por acciones legales contra la Agencia Nacional de Tierras debido al alto volumen de PQRSDF que recibe la Entidad y los tiempos destinados para la revisión y consolidación de la información para dar respuesta. De la misma manera, el proceso responsable manifestó en el periodo de observaciones del presente informe, que en el seguimiento realizado a los riesgos de gestión de la entidad reportó la materialización del riesgo y la evidencia de la actividad de contingencia.

- La Oficina de Control Interno evidencia inconsistencias en la información registrada en el sistema ORFEO en el departamento y municipio donde se interpone la petición, situación que afecta la trazabilidad de los registros de peticiones gestionados, generando posibles riesgos en el control eficaz de documentos y la calidad de la información requerida por las partes interesadas.
- El tiempo entre la respuesta que emite la Entidad y la notificación al peticionario (correo electrónico, correo certificado) es de 5 días de acuerdo con la mediana, situación que genera que la respuesta sea recibida fuera del término establecido en la normatividad.

6. 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:

- Importancia de la capacitación del equipo de gestión documental los cuales desarrollan el procedimiento, recepción, radicación, digitalización, categorización y direccionamiento de las PQRSDF para la clasificación y el cumplimiento de los términos de la Ley 1755 de 2015
- Se sugiere seguir anudando esfuerzos para realizar acciones contundentes, para cumplir los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- Se sugiere que Secretaría General realice seguimiento a las PQRSDF, de acuerdo con un muestreo periódico independiente que le permita fortalecer las acciones pertinentes al cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y de los procedimientos administrativos establecidos por la Agencia.
- Se recomienda que los directores, subdirectores, jefes o coordinadores de las dependencias realicen ejercicios de autocontrol y seguimiento al trámite oportuno, de modo que se tomen correctivos oportunamente, evitando acciones judiciales contra la entidad o el inicio de procesos disciplinarios.
- Se sugiere revisar, ajustar y parametrizar en el Sistema ORFEO, la vinculación de solicitudes y respuestas a un solo expediente o número de radicado.
- Es necesario que todas las dependencias de la ANT tengan en cuenta la importancia de un buen manejo a la hora de diligenciar la TRD (Tablas de Retención Documental)

correctamente, ya que un uso inadecuado de esta herramienta ocasiona información imprecisa que no reflejará la realidad de las PQRSDF allegadas a la entidad.

- Cabe resaltar que en el II Semestre de 2023 se tenían 17.948 radicados correspondiente al 20.8% con estado “Sin Tramitar”, sin embargo, para el I semestre de 2024 se observó una disminución significativa donde se observó 13.384 radicados con el mismo estado, correspondiente al 13% puesto que no tienen una respuesta asociada. Se sugiere que Secretaría General fortalezca las acciones que permitan la atención en oportunidad, a fin de fortalecer el modelo de atención de la entidad frente a las peticiones de los ciudadanos.
- Se hace necesario revisar las funciones y/o obligaciones específicas de los funcionarios y contratistas respectivamente, para que realicen los envíos de inmediato una vez se efectué la respuesta a las PQRSDF, realizando los seguimientos que confirme la entrega.
- Se recomienda digitalizar la información adecuada en la plataforma ORFEO en forma completa y correcta, utilizando la tipificación establecida, evitando imprecisiones en la información.

Aprobó:

(Documento físico firmado)

Cesar Libardo Santoyo Santos
Jefe Oficina de Control Interno (e)

Proyectó:

(Documento físico firmado)

Diana Mayerly Bernal Zapata
Contratista

(Documento físico firmado)

Johan Sebastián Torres Segura
Contratista

Anexo-1.-Muestra_Informe_PQRSDF_I_SEM_2024

Agosto 28 de 2024.