

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES ALLEGADAS A LA AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS EN EL II SEMESTRE DEL 2018

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 01/07/2018 al 31/12/2018.

CRITERIO(S):

- Ley 1755 del 30/06/2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”.
- Ley 1712 de 2014, Artículo 11. “*Ley de Transparencia y acceso a la información pública*”.
- Ley 1437 de 2011, Título I, Capítulo II. “*Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo*”.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76. “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”.
- Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial. “*Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de derechos de petición*”.
- Base de datos “2019-01-11 PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018” de las peticiones allegadas a la Agencia Nación de Tierras, para el periodo comprendido del 01/07/2018 al 31/12/2018.

METODOLOGÍA/DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

El propósito del presente informe es 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 2018; lo anterior, con el fin de establecer el grado de cumplimiento de los lineamientos internos y externos aplicables a esta actividad, a fin que, se tomen las medidas necesarias por parte de los responsables del proceso y las partes que intervienen en el mismo, contribuyendo así al mejoramiento continuo del servicio al ciudadano.

Consideramos importante mencionar que, la Agencia Nacional de Tierras – ANT cuenta con una estructura interna definida para la gestión de las peticiones, la cual tiene su inicio mediante el Decreto 2363 del 2015, en el artículo 29, por el cual se le asignó a la Secretaría General la función de “Gestionar y hacer seguimiento a la adecuada atención de las solicitudes, quejas, reclamos y derechos de petición realizados por los ciudadanos”. Esta función la ha venido desarrollando dicha Dependencia, a través del proceso de Gestión del Modelo de Atención establecido en el Sistema de Gestión de Calidad, implementando instrumentos para la operación, tales como, caracterización del proceso **GEMA-** Gestión del modelo de atención_V2, procedimiento **GEMA-P-002** Gestión de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones_V3, forma **GEMA-F-001** Conceptos para direccionamiento de correspondencia, PQRSD_V2, ficha técnica de salidas y productos **GEMA-FT-001** Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones filtradas y viabilizadas_V1 y las Fichas técnicas de los indicadores **DEST-F-002** Gestión de Comunicaciones de la vigencia actual, Nivel de satisfacción del Servicio al Ciudadano y Oportunidad en la gestión de Comunicaciones. De igual forma, con el propósito de fortalecer el servicio al ciudadano, se han dispuesto otros instrumentos, como son, la Resolución 757 de 2017, la Estrategia para la intervención de las peticiones vigencia 2016 y 2017, la Estrategia de servicio al ciudadano, la Carta de trato digno, la sección denomina “Servicio al Ciudadano” en la página web institucional, el Formulario electrónico de peticiones, las Tablas de retención documental y el Sistema Orfeo, entre otros. Siendo este último mecanismo, el control definido por la Agencia para gestionar las comunicaciones recibidas. Así mismo, se debe agregar que la Entidad en el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, ha venido aplicando el autodiagnóstico correspondiente a la Política de Atención al Ciudadano, en cabeza de la Secretaría General como líder de política, como un mecanismo de mejora continua del proceso, mediante la formulación de planes de mejoramiento.

En consonancia con lo anterior, la Secretaría General elabora diferentes informes de gestión relacionados con el servicio al ciudadano, los cuales se enuncian:

- **INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO**, elaborado mensualmente en el marco de la ejecución de la orden de compra N°24573 de 2018 CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO y que tiene la finalidad de detallar las interacciones atendidas por el Centro de Contacto a través del canal presencial en los puntos de atención en Bogotá, sedes CAN y Chapinero, Centro Integrado de Servicios de Chaparral, 16 Puntos de Atención de Tierras, apoyo a las Unidades de Gestión Territorial con sede en Villavicencio, Santa Marta, Montería y Medellín y el canal telefónico (líneas 5-185858 y 018000933881).



- **INFORME DE GESTIÓN A LAS PETICIONES**, el presente documento recopila trimestralmente la información relacionada con la gestión realizada por la Entidad, sobre las peticiones recibidas y atendidas por las dependencias de la Agencia Nacional de Tierras ANT. Dicho informe es publicado en la página web de la entidad en el enlace <http://www.agenciadetierras.gov.co/servicio-al-ciudadano/informes-de-solicitudes-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias> , para el periodo evaluado y con corte al 31/01/2019 se observó la publicación de 3 informes pertenecientes al primer, segundo y tercer trimestre de la vigencia 2018.
- **INFORME DE SATISFACCION DE LAS ATENCIONES REALIZADAS EN LOS CANALES DE ATENCION DEL SERVICIO AL CIUDADANO**, orientado a presentar los resultados de las encuestas realizadas a los ciudadanos que se comunicaron o visitaron nuestros canales de atención para solicitar información, radicar algún trámite y/o ampliar información de los servicios prestados por la Agencia Nacional de Tierras. Para el periodo evaluado, se observó en la página web de la entidad, en el enlace <http://www.agenciadetierras.gov.co/servicio-al-ciudadano/informes-de-solicitudes-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias> la disponibilidad del informe en mención con corte al mes de octubre.
- **INFORME DE LA ESTRATÉGIA PARA INTERVENCIÓN DE LAS PETICIONES**, resultantes de la estrategia definida por la Agencia con el interés de intervenir de manera definitiva el rezago de peticiones proveniente del extinto INCODER y que posteriormente ha incorporado las necesidades propias de la Agencia.

Prosiguiendo con lo mencionado inicialmente, la Jefe de la Oficina de Control Interno mediante correo electrónico del 08/01/2019, solicitó a la Secretaría General el suministro de las peticiones allegadas entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2018 a la Agencia Nacional de Tierras – ANT. Dicha información fue proporcionada mediante la base de datos “2019-01-11 PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018” proveniente del Sistema Orfeo. La base de datos en mención, fue suministrada por la Secretaría General mediante correo electrónico del 14/01/2019 y contiene la trazabilidad de los radicados de entrada gestionados en el periodo comprendido del 01/07/2018 al 31/12/2018. En cumplimiento de lo establecido en el procedimiento **GEMA-P-002** Gestión de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones_V3, dichos registros fueron categorizados como Peticiones mediante la asignación de los tipos documentales disponibles en el Sistema Orfeo. A continuación, se relacionan en la siguiente tabla los tipos documentales que conforman la base de datos “2019-01-11 PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018”:

TIPO DOCUMENTAL	CANTIDAD
Petición	21.265
Peticiones entre autoridades	6.646
Solicitud de documentos (copias)	189
Solicitud	176
Consulta	165
Formulario solicitud de titulación EDP	131
NO DEFINIDO	126
Formulario de oferta del predio	83
Felicitación	82
Denuncia	79

Sugerencia	78
Petición Congreso de la República	64
Comunicación de solicitud	60
Solicitud pago acreedores	41
Solicitud de constitución Resguardo Indígena	32
Queja	21
Solicitud desembolso pago gastos notariales	20
Solicitud desembolso pago del predio	18
Solicitud de Información	11
Solicitud de titulación a comunidades negras	4
Comunicación solicitud certificado Autoridad Ambiental	3
Reclamo	3
Tutela	2
Solicitudes de pago y/o Actos Administrativos	1
Solicitud de avalúo IGAC o Lonja de Propiedad	1
TOTAL	29.301

Tabla 1. Registros por tipo documental seleccionados por la Secretaría General.

Para el periodo evaluado, se identificó un total de 29.301 registros, clasificados en tipos documentales seleccionados por la Secretaría General como el universo de peticiones. Estos tipos documentales fueron contrastados con los establecidos en la serie documental “derechos de petición” de las tablas de retención documental - TRD de la Agencia en proceso de convalidación con el Archivo General de Nación y con los parametrizados en el Sistema Orfeo.

En concordación a lo anterior, se consultó el documento “**Trd - Series-subseries-tipos Documentales Parametrizados-sgd Orfeo.xlsx**” disponible en el Sistema Orfeo en el módulo de plantillas, en el siguiente enlace

https://orfeo.agenciadetierras.gov.co/indexFrames.php?fechah=20190128_1548693311&PHPSESSID=172o22o103o89oLILAoGUZMAN&krd=LILA.GUZMAN&swLog=1. El documento en mención contiene la serie documental “PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSD”, la cual establece 19 tipos documentales actualmente parametrizados en Orfeo, a saber: Petición, Queja, Solicitud de documentos (copias), Petición Congreso de la República, Reclamo, Sugerencia, Felicitación, Denuncia, Consulta, Peticiones entre autoridades, Desistimiento, Respuesta a derecho de petición, Traslado por competencia, Suspensión, Reclamo, Constancia de publicación en cartelera / Edicto, Respuestas a derechos de petición remitidos por externos, Constancia de entrega respuesta y Recurso. Por otra parte, se consultó las TRD en proceso de convalidación suministradas por la Secretaría General el pasado 23/01/2019, las cuales referencian la serie documental “DERECHOS DE PETICIÓN” y establece un único tipo documental “Solicitud/Petición”. Excepto, en las dependencias Dirección de asuntos étnicos y la Unidad de gestión territorial Montería, que cuentan con los siguientes 18 tipos documentales: Solicitud/Petición, Petición Congreso de la República, Reclamo, Sugerencia, Felicitación, Denuncia, Consulta, Petición entre autoridades, Desistimiento a derecho de petición, Recurso, Respuesta a Derecho de Petición, Suspensión Derecho de Petición, Aclaración a Derecho de Petición, Constancia de publicación en cartelera /

Edicto, Respuestas a Derecho de Petición remitidos por externos, Constancia de entrega respuesta a Derecho de Petición, Respuesta y Traslado por competencia.

Atendiendo lo anteriormente expuesto y con el fin de concretar la población y la muestra a analizar, el equipo de la Oficina de Control Interno, seleccionó aquellos registros que su tipo documental se encuentra parametrizado en el Sistema Orfeo y que respondían a las modalidades de petición establecidas en la Ley 1755 de 2015, a saber: Petición, Peticiones entre autoridades, Petición de información y documentos, Consultas, Quejas, Denuncias y Reclamos, lo que arrojó un total de 28.603 registros, como se aprecia en la siguiente tabla:

TIPO DOCUMENTAL	CANTIDAD
Petición	21.265
Peticiones entre autoridades	6.646
Solicitud de documentos (copias)	189
Consulta	165
Felicitación	82
Denuncia	79
Sugerencia	78
Petición Congreso de la República	64
Queja	21
Solicitud de Información	11
Reclamo	3
TOTAL	28.603

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

Si bien los 698 registros restantes, fueron seleccionados por la Secretaría General como peticiones, éstos no fueron objeto de análisis en las actividades de verificación, en consideración a que, si bien toda actuación que inicie cualquier persona ante la Agencia, implica el ejercicio del derecho de petición, su clasificación documental responde a tipos documentales pertenecientes a los trámites y/o servicios prestados por la Agencia, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Agencias. A continuación, se relacionan los enunciados tipos documentales:

TIPO DOCUMENTAL	CANTIDAD
Solicitud	176
Formulario solicitud de titulación EDP	131
NO DEFINIDO	126
Formulario de oferta del predio	83
Comunicación de solicitud	60
Solicitud pago acreedores	41
Solicitud de constitución Resguardo Indígena	32

Solicitud desembolso pago gastos notariales	20
Solicitud desembolso pago del predio	18
Solicitud de titulación a comunidades negras	4
Comunicación solicitud certificado Autoridad Ambiental	3
Tutela	2
Solicitudes de pago y/o Actos Administrativos	1
Solicitud de avalúo IGAC o Lonja de Propiedad	1
TOTAL	698

Tabla No 3. Registros que no fueron objeto de verificación.

Cabe resaltar, que si bien los tipos documentales enunciados en la Tabla No 3, no fueron objeto de análisis para el presente ejercicio, la Dependencia a cargo debe acusar el recibido al ciudadano de su solicitud, e informar sobre las etapas y términos en tiempo del trámite y/o servicio solicitado, acorde con el procedimiento establecido. En el caso de los 126 radicados pendientes de definición del tipo documental, se recomienda agilizar su tipificación en el Sistema Orfeo, con el fin de garantizar una atención al ciudadano eficiente.

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

1. ANÁLISIS DE LA MUESTRA SELECCIONADA

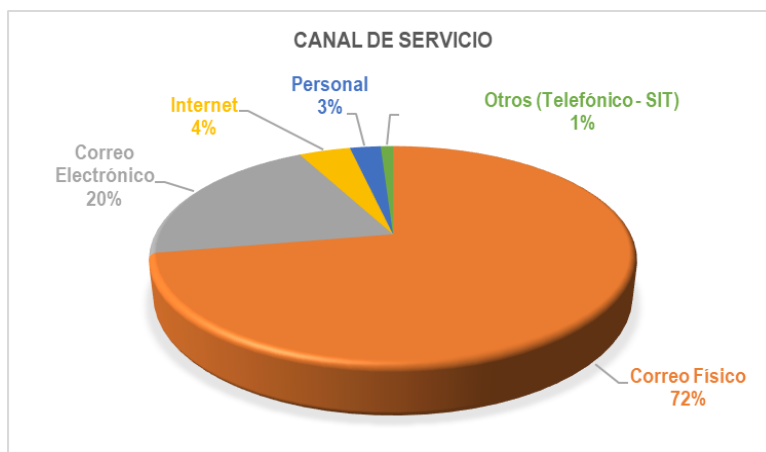
De los 28.603 registros, se tomó una muestra selectiva de 66 registros, con un nivel de confianza del 90% y margen de error del 10%, bajo una distribución normal.

La verificación de los 66 registros se realizó a través del Sistema Orfeo, toda vez, que es el mecanismo establecido por la Agencia para la gestión de las peticiones allegadas a la entidad; evaluándose las siguientes variables: clasificación documental, eficacia, oportunidad y calidad en la respuesta y trazabilidad de la información en el Sistema Orfeo. El detalle de la verificación de las Peticiones mencionadas se encuentra registrado en el **Anexo 1**. “Gestión Petición II Semestre 2018”. El muestreo selectivo implicó la selección de Peticiones de los diferentes meses y de las principales tipologías. Es de tener en cuenta, que, dado el volumen de Peticiones registrados en el segundo semestre del año, el ejercicio es una inferencia sobre la población objeto de estudio, y corresponde a los responsables del proceso realizar la ampliación de la información presentada, a fin de tomar acciones contundentes para el mejoramiento continuo del proceso.

2. ANALISIS GENERAL DE LAS PETICIONES

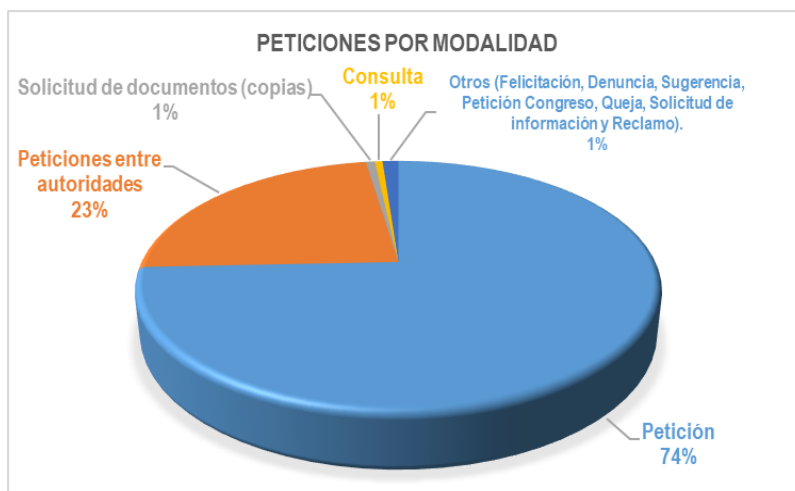
A continuación, se presenta el comportamiento de las peticiones gestionadas por la Agencia Nacional de Tierras – ANT, en el segundo semestre de 2018, de acuerdo a los 28.603 registros seleccionados de la base de datos “2019-01-11 PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018” suministrada por la Secretaría General. El análisis se realizó de acuerdo a las siguientes variables: canal de servicio, modalidad, mes, estado, medio de envío de respuesta y dependencia actual.

La estrategia de servicio al ciudadano establecida por la Agencia contempla la interacción con los ciudadanos, por medio de cuatro canales de servicio, a mencionar: presencial, escrito, telefónico y virtual. Como se puede observar en la Gráfica No 1, para el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre del 2018, el canal de servicio más usado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el correo físico con 72% y el segundo canal de preferencia fue el correo electrónico con un 20%.



Gráfica No 1. Peticiones por canal de recepción.

En la siguiente gráfica se muestra la distribución de las Peticiones, de acuerdo con la tipología documental asignada en el Sistema Orfeo. Analizados los datos, se observó que el 74% pertenece al tipo documental “Petición”, el 23% a Petición entre autoridades, el 1% a solicitudes de documentos (copias), el 1% a Consultas y el 1% a otros. No obstante, es importante enunciar que los tipos documentales parametrizados en el Sistema Orfeo no responden a los establecidos en las tablas de retención documental – TRD, en proceso de convalidación ante el Archivo General de la Nación. Así mismo, se observó que la serie documental “Derechos de Petición” perteneciente a las enunciadas TRD, no cuenta con los mismos tipos documentales para todas las unidades productoras, situación que debe ser evaluada y ajustada de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente en temas de gestión documental y de atención de peticiones, con el fin de determinar los tipos documentales a aplicarse en la Agencia, para posteriormente ser parametrizarlos en el Sistema Orfeo, de cara a la gestión a realizar por cada unidad productora en sus respectivos expedientes digitales.



Gráfica No 2. Peticiones por modalidad.

La Gráfica No 3, refleja el flujo de peticiones registradas en el Sistema Orfeo por mes. Como se puede observar las Peticiones en el transcurso del segundo semestre del 2018 fue irregular, dado que los meses de julio, agosto, septiembre y octubre presentaron una variación mínima, obteniendo un rango del 18% al 20%. Sin embargo, los meses de noviembre y diciembre presentaron una disminución al 15% y 8% correspondiente, siendo esta última, la más baja en el periodo evaluado.



Gráfica No 3. Peticiones recibidas por mes.

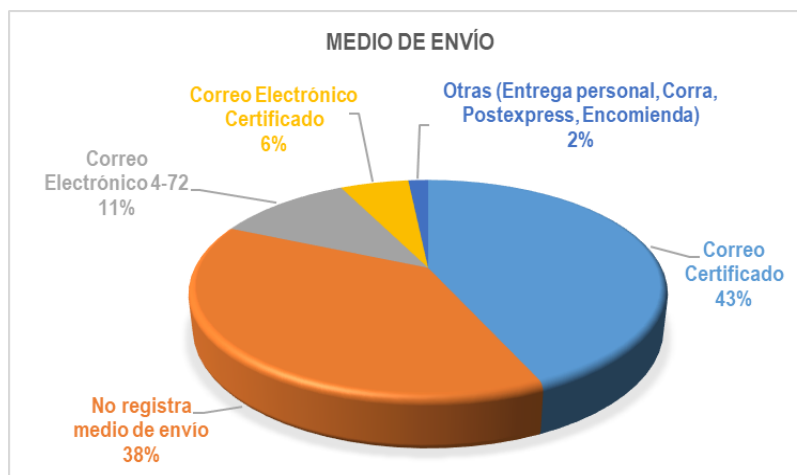
El Sistema Orfeo es el instrumento a través del cual la Agencia gestiona las peticiones formuladas por los ciudadanos. La siguiente gráfica nos presenta el estado de los registros pertenecientes a las Peticiones gestionadas en el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre del 2018. Como se puede observar el 58% de los registros ostentan el estado enviado, sin embargo, el 20% relatan que están sin tramitar, el 11% se encuentran en estado tramitado, el 7% refieren que están en trámite y el 4% reseñan que han sido devueltos. Frente a los resultados enunciados anteriormente, es importante tener en cuenta que los sistemas de información buscan brindar seguridad y confiabilidad de la información, para la toma de decisiones por la Alta Dirección, por lo cual, se recomienda evaluar la elaboración de un manual de usuario para el manejo del

Sistema Orfeo, donde se establezcan cada una de las fases y los estados que las comprenden. Lo anterior, con el fin de garantizar una mejor aprehensión por parte de los usuarios del sistema.



Gráfica No 4. Estado del radicado en el Sistema Orfeo.

Por otra parte, la gráfica siguiente nos permite establecer el medio de envío utilizado por la Agencia para dar a conocer a los ciudadanos las respectivas respuestas dadas a sus peticiones. Respecto a los resultados obtenidos, se observó que el 43% de las respuestas emitidas por la Agencia son enviadas por correo certificado, así mismo, el 11% son remitidas por correo electrónico 4-72, el 6% por correo electrónico certificado. Sin embargo, el 38% de los registros no referencian en el Sistema Orfeo el medio por el cual se dio a conocer la respuesta al peticionario.



Gráfica No 5. Medio de envío de las peticiones.

En lo referente a la gestión de peticiones por las dependencias competentes, se observó que las áreas con mayor asignación de peticiones son la Subdirección de Seguridad Jurídica, la Subdirección de Acceso a

Tierras por Demanda y Descongestión, la Subdirección Administrativa y Financiera, la Subdirección de Administración de Tierras de la Nación, con el 35%, 22%, 15% y 8% de participación, respectivamente. Las 4 dependencias mencionadas concentraron el 79% de las Peticiones, como se aprecia en la siguiente Tabla:

DEPENDENCIAS	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	1.786	1.969	1.762	2.047	1.525	835	9.924
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	1.086	1.129	973	1.321	1.147	521	6.177
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	937	876	735	726	547	439	4.260
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	653	603	532	334	178	35	2.335
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	133	159	184	196	126	85	883
600 - SECRETARIA GENERAL	156	131	102	113	102	55	659
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	101	127	176	86	75	25	590
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	116	107	103	92	89	52	559
103 - OFICINA JURIDICA	126	124	96	77	77	50	550
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	138	139	96	76	46	16	511
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	48	52	56	100	124	55	435
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	82	87	78	98	43	34	422
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	55	37	50	45	49	32	268
710 - UGT BOGOTA	51	24	41	30	20	11	177
740 - UGT MONTERIA	20	23	25	25	20	10	123
770 - UGT SANTA MARTA	21	35	20	21	17	9	123
730 - UGT MEDELLIN	18	29	14	21	14	6	102
750 - UGT PASTO	20	15	15	18	16	5	89
100 - DIRECCION GENERAL	2	13	14	26	15	14	84
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	25	9	10	18	13	4	79
780 - UGT VILLAVICENCIO	15	10	12	16	7	9	69
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	7	8	21	11	16	3	66
720 - UGT CUCUTA							

	10	13	10	8	16	3	60
760 - UGT POPAYAN	10	3	2	2	6	1	24
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	3	2	6	3	2	1	17
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	1	1	2	1	1	2	8
101 - OFICINA DE PLANEACION	1	1	1		2	2	7
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO					1	1	2
TOTAL GENERAL	5.621	5.726	5.136	5.511	4.294	2.315	28.603

Tabla 4. Peticiones por dependencia actual.

Es de anotar que, la clasificación establecida en la Tabla anterior se obtuvo a partir de la información registrada en la base de datos suministrada por la Secretaría General, información que, de ser contrastada a la fecha de presentación del informe, puede presentar cambios, debido a la dinámica del proceso.

CONCLUSIONES

De acuerdo con las actividades de verificación ejecutadas por el equipo de la Oficina de Control Interno, se observó el cumplimiento en la gestión del proceso en lo relacionado con la definición de una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, con una reglamentación interna para el trámite de las peticiones que le corresponde resolver a la ANT (procedimiento, estrategia de servicio al ciudadano, reglamento interno para el trámite de las peticiones, carta de trato digno, entre otros), mecanismos o sistemas para la gestión de peticiones (Sistema de gestión documental, Formulario electrónico, Correo electrónico, Centro de contacto de servicio al ciudadano, Redes sociales), junto con informes del estado de las peticiones, controles para los procesos, productos y servicios suministrados externamente; sin embargo, se evidenciaron debilidades relacionadas con:

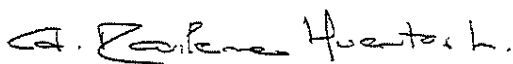
- La clasificación documental y efectividad (tiempos y calidad) de las respuestas dadas a las peticiones.
- Trazabilidad de la información registrada en el Sistema Orfeo.

RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno presenta las siguientes recomendaciones para consideración del responsable del proceso y las partes que intervienen en el mismo; que, si bien no son de obligatorio cumplimiento e implementación, buscan contribuir al mejoramiento continuo del proceso de Gestión del Modelo de Atención, en materia de atención al ciudadano se refiere:

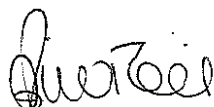
1. Fortalecer la aplicación de los mecanismos definidos por la Agencia para la gestión de las peticiones, con el fin de asegurar la trazabilidad de la información en el Sistema Orfeo en cuanto a la clasificación documental, eficacia, oportunidad, calidad y comunicación de la respuesta.
2. Evaluar la posibilidad de parametrizar en el Sistema Orfeo las actuales tablas de retención documental establecidas por la Agencia.
3. Valorar y de ser necesario, unificar los tipos documentales señalados en la serie documental “derechos de petición” perteneciente a las tablas de retención documental establecidas por la Agencia actualmente.
4. Revisar la caracterización del Proceso de Gestión del Modelo de Atención y considerar la unificación de las actividades relacionadas con la gestión de peticiones.
5. Examinar la posibilidad de definir en el procedimiento establecido para la gestión de peticiones, la incorporación de criterios que permitan dar a conocer las acciones que la Entidad desarrolla en aquellos casos que no se da respuesta a las peticiones de acuerdo a la normatividad vigente que rige la materia. Así mismo, considerar la posibilidad de asociar a las actividades críticas identificadas en el procedimiento los controles existentes.
6. En el caso de los 126 radicados pendientes de definición del tipo documental, se recomienda agilizar su tipificación en el Sistema Orfeo, con el fin de garantizar una atención al ciudadano, de manera eficiente.
7. Fortalecer el instrumento de conceptos para direccionamiento de correspondencia, a través de alineación con el portafolio de servicios y productos de la entidad.
8. Extender la aplicación de encuestas de satisfacción a las partes interesadas que radican Peticiones por canales diferentes al telefónico y presencial, y facilitar la disposición del cuestionario para su diligenciamiento en la página web u otros medios.
9. Continuar con la aplicación del autodiagnóstico Política de Atención al Ciudadano como herramienta de gestión y mejoramiento continuo del proceso.
10. Dar continuidad con implementación la estrategia de atención a las peticiones, con el fin de culminar el rezago perteneciente a la vigencia 2017 y 2018.
11. Se recomienda evaluar la elaboración de un manual de usuario para el manejo del Sistema Orfeo.

Aprobó:



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

Proyectó:



LILA MARÍA GUZMÁN
Gestor T1 Oficina de Control Interno

Enero, 31 del 2019