

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

### OBJETIVO:

Verificar la atención 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 atención de las peticiones allegadas a la Agencia Nación de Tierras, para el periodo comprendido del 01/01/2020 al 30/06/2020.

### CRITERIOS:

- Ley 1755 del 30/06/2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1712 de 2014, Artículo 11. “Ley de Transparencia y acceso a la información pública”.
- Ley 1437 de 2011, Título I, Capítulo II. “Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76. “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial. “Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de derechos de petición”.
- Resolución 757 de 2017 “Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno para el Trámite de Solicitudes, Quejas, Reclamos, Felicidades y Derecho de Petición en la Agencia nacional de Tierras – ANT y se adoptan otras disposiciones”.
- Circular Interna No 20 del 25/10/2019 “Respuesta, seguimiento y control a requerimientos de Entes de Control.
- GEMA-P-002 GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES, versión 4 del 28/03/2019.
- Base de datos “Seguimiento\_I Semestre\_2020”.

## 1. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

El presente informe tiene por propósito presentar los resultados de la verificación realizada por el equipo de la Oficina de Control Interno a la atención de las peticiones recibidas por la Agencia Nacional de Tierras – ANT, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2020; con el propósito de establecer el grado de cumplimiento de los lineamientos internos y externos aplicables a esta actividad, a fin que, se tomen las medidas necesarias por parte de los responsables del proceso y las partes que intervienen en el mismo, contribuyendo así al mejoramiento continuo del servicio al ciudadano.

La ANT cuenta con una estructura interna para la atención de las peticiones, la cual se fundamenta a partir del Decreto 2363 del 2015, en su artículo 29, en el cual se le confiere 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”. Dicha función la ha venido desarrollando la mencionada Dependencia, a través del proceso de Gestión del Modelo de Atención establecido en el Sistema de Gestión de Calidad, junto a los instrumentos establecidos para su la operación, a saber, Caracterización del proceso **GEMA- Gestión del modelo de atención\_V2**, Procedimiento **GEMA-P-002** Gestión de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones\_V4, Forma **GEMA-F-001** Conceptos para direccionamiento de correspondencia, PQRSD y servicio al ciudadano V2, Ficha técnica de salidas y productos **GEMA-FT-001** Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones filtradas y viabilizadas\_V1 y las Fichas técnicas de los indicadores **DEST-F-002** Gestión de Comunicaciones de la vigencia actual V1, **DEST-F-001** Nivel de satisfacción del Servicio al Ciudadano V1. De igual forma, con el propósito de fortalecer el servicio al ciudadano, se han dispuesto otros instrumentos, tales como, la Resolución 757 de 2017, la Circular 20 del 25/10/2019, la Estrategia de servicio al ciudadano, la Carta de trato digno, la sección denomina “Servicio al Ciudadano” en la página web institucional, el Formulario electrónico de peticiones, las Tablas de retención documental y el aplicativo Orfeo, entre otros. Siendo el aplicativo Orfeo el mecanismo de control definido por la Agencia para gestionar las comunicaciones recibidas. Así mismo, se debe agregar que, la ANT en el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, ha venido aplicando el autodiagnóstico correspondiente a la Política de Atención al Ciudadano, en cabeza de la Secretaría General como líder de política, como un mecanismo de mejora continua del proceso, mediante la formulación de planes de mejoramiento.

En consonancia con lo anterior, la Secretaría General elabora diferentes informes de gestión relacionados con el servicio al ciudadano, a saber:

- **INFORME DE GESTIÓN A LAS PETICIONES**, el presente documento recopila trimestralmente la información relacionada con la gestión realizada por la Entidad, sobre las peticiones recibidas y atendidas por las dependencias de la Agencia Nacional de Tierras ANT. Dicho informe es publicado en la página web de la entidad en el enlace <https://www.agenciadetierras.gov.co/wp->

[content/uploads/2020/07/Informe\\_PQRSDf\\_2\\_Trimestre\\_2020\\_v\\_2.0.pdf](#) . Para el periodo evaluado y con corte al 30/07/2020 se observó, se observó en la página web de la entidad, la publicación de 2 informes pertenecientes al primer y segundo trimestre de la vigencia 2020.

- **INFORME DE SATISFACCION DE LAS ATENCIONES REALIZADAS EN LOS CANALES DE ATENCION DEL SERVICIO AL CIUDADANO**, orientado a presentar los resultados de las encuestas realizadas a los ciudadanos que se comunicaron o visitaron nuestros canales de atención para solicitar información, radicar algún trámite y/o ampliar información de los servicios prestados por la Agencia Nacional de Tierras. Para el periodo evaluado, se observó en la página web de la entidad, la publicación del informe realizado para el periodo comprendido del 01/04/2020 al 30/06/2020, el cual puede ser consultado en el enlace [https://www.agenciadetierras.gov.co/wp-content/uploads/2020/07/SatisfacciOn\\_Servicio\\_Al\\_Ciudadano\\_2do\\_Trimestre\\_2020.pdf](https://www.agenciadetierras.gov.co/wp-content/uploads/2020/07/SatisfacciOn_Servicio_Al_Ciudadano_2do_Trimestre_2020.pdf)

En este entendido, la Oficina de Control Interno a través de correo electrónico del 03/07/2020 solicitó a la Secretaría General el suministro de las peticiones allegadas a la Agencia en periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2020. Dicha información fue proporcionada mediante la base de datos “Seguimiento\_I Semestre\_2020”, vía correo electrónico del 10/07/2020 y contiene la trazabilidad de los 38.228 radicados de entrada gestionados para el periodo comprendido del 01/01/2020 al 30/06/2020.

Acorde con lo anterior, y a fin de establecer la población a analizar, se solicitó a la Secretaria General mediante correo electrónico del 23/07/2020, los tipos documentales de la Serie Peticiones parametrizados en el aplicativo Orfeo. Dicha información fue proporcionada, observándose 20 tipos documentales, a saber: Aclaración, Constancia de entrega respuesta, Constancia de publicación en cartelera / Edicto, Consulta, Denuncia, Desistimiento, Desistimiento, Desistimiento a derecho de petición, Felicitación, Petición, Petición Congreso de la República, Peticiones entre autoridades, Queja, Reclamo, Recurso, Respuesta a derecho de petición, Respuestas a derechos de petición remitidos por externos, Solicitud de documentos (copias), Sugerencia, Suspensión, Traslado por competencia.

A partir de la información suministrada, el equipo de la Oficina de Control Interno, seleccionó aquellos registros de entrada, cuyo tipo documental se encontraba parametrizado en el aplicativo Orfeo en la serie de peticiones y que, respondieran a las modalidades de petición establecidas en la Ley 1755 de 2015, a saber: Petición, Peticiones entre autoridades, Petición de información y documentos, Consultas, Quejas, Denuncias y Reclamos. Lo anterior, se realizó a partir de la información dispuesta en la columna K “tipo de documento actual” de la base de datos “Seguimiento\_I Semestre\_2020” suministrada por la Secretaría General.

En concordancia con lo anterior, para el periodo evaluado se estableció un total de 20.047 registros de entrada, tipificados por el proceso como peticiones, como se aprecia en la siguiente tabla:

TIPO DOCUMENTAL	TOTAL REGISTROS
Petición	13.146
Solicitud de documentos (copias)	2.493
Traslado por competencia	1.792
Peticiones entre autoridades	1.737
Petición de Información	298
Consulta	264
Sugerencia	134
Petición Congreso de la República	73
Felicitación	47
Queja	30
Denuncia	17
Solicitud de Información	14
Reclamo	2
<b>Total</b>	<b>20.047</b>

**Tabla 1.** Registros seleccionados para la definición de la muestra.

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

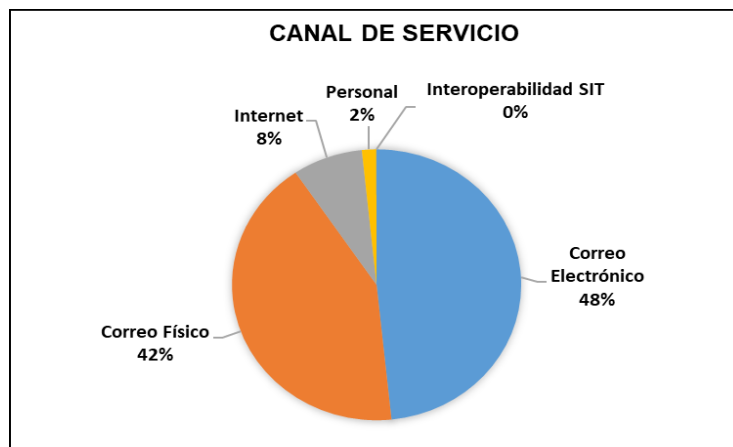
Conviene subrayar, que si bien los 18.181 registros de entrada restantes, fueron remitidos por la Secretaría General en la base de datos "Seguimiento\_I Semestre\_2020", éstos no fueron objeto de análisis en la presente actividad de verificación, toda vez que, si bien toda actuación que inicie cualquier ciudadano ante la Agencia, implica el ejercicio del derecho de petición, la clasificación documental registrada responde a tipos documentales pertenecientes a los trámites y/o servicios prestados por la Agencia a través de los diferentes procedimientos administrativos establecidos para tal fin. Respecto a los registros de entrada en mención, se recomienda que la Dependencia encargada, informe al ciudadano su recepción e indique oportunamente las etapas y términos establecidos por la Agencia en el procedimiento administrado, a través del cual se dará atención su solicitud.

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

## 2. ANALISIS GENERAL DE LAS PETICIONES

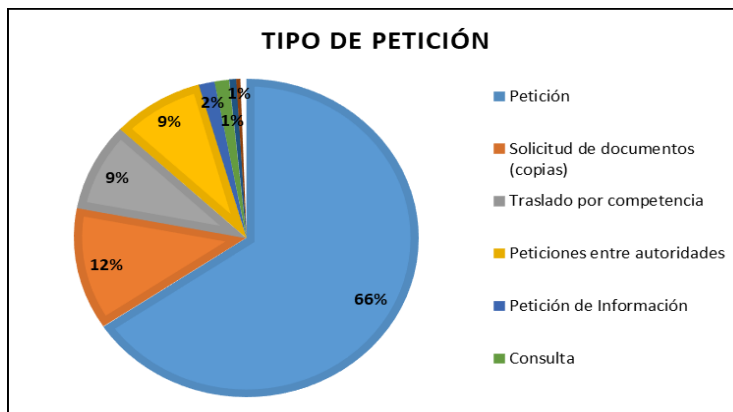
A continuación, se presenta el comportamiento de las peticiones gestionadas por la Agencia Nacional de Tierras – ANT, en el primer semestre de 2020, de acuerdo a los 20.047 registros de entrada tipificados como peticiones, como lo indica la base de datos "Seguimiento\_I Semestre\_2020" suministrada por la Secretaría General. El análisis se realizó de acuerdo a las siguientes variables: canal de servicio, modalidad y dependencia actual.

La estrategia de servicio al ciudadano establecida por la Agencia contempla la interacción con los ciudadanos a través 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 enero al 30 de junio de 2020, los canales de servicio más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Agencia fueron el correo electrónico con un 48% y correo físico con un 42%.



**Gráfica 1.** Peticiones por canal de recepción.  
Fuente: Base de datos "Seguimiento\_I Semestre\_2020".

A continuación, observamos la Gráfica 2, la cual nos detalla la distribución de las Peticiones, de acuerdo con la tipología documental asignada en el aplicativo Orfeo. Analizados los datos, se observó que el 66% pertenecen a registros de entrada tipificados como "Petición", el 12% a Solicitudes de documentos (copias), el 9% a Traslados por competencia, el 9% a Peticiones entre autoridades, el 2% Petición de información y el restante 2% a otras tipologías. No obstante, es importante enunciar que, los tipos documentales parametrizados en el aplicativo Orfeo no responden a los establecidos en las tablas de retención documental – TRD convalidadas ante el Archivo General de la Nación. Así mismo, se observó que la serie documental "Derechos de Petición" perteneciente a las enunciadas TRD, no dispone de tipos documentales que permitan gestionar las peticiones según los tiempos de atención señalados en la Ley 1755 de 2015.



**Gráfica No 2.** Peticiones por modalidad.  
Fuente: Base de datos "Seguimiento\_I Semestre\_2020".

En lo referente a la gestión de peticiones por las dependencias competentes, se observó que, las dependencias con mayor flujo de peticiones son la Subdirección de Seguridad Jurídica con un 23%, la Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión con un 15%, la Subdirección Administrativa y Financiera con un 14%, la Subdirección de Sistemas de Información de Tierras 38.228, Subdirección de Administración de Tierras de la Nación con un 8% y la Dirección De Asuntos Étnicos con un 6%. Las 6 dependencias enunciadas concentraron el 80% de las Peticiones allegadas para el periodo evaluado, como se aprecia en la siguiente Tabla:

DEPENDENCIA ACTUAL	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
310 - Subdirección de Seguridad Jurídica	1.189	1.833	1.199	62	118	205	<b>4.606</b>
420 - Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión	548	703	560	240	487	426	<b>2.964</b>
620 - Subdirección Administrativa y Financiera	589	733	554	220	323	387	<b>2.806</b>
220 - Subdirección de Sistemas de Información de Tierras	262	287	195	481	915	600	<b>2.740</b>
430 - Subdirección de Administración De Tierras De La Nación	220	313	266	135	239	413	<b>1.586</b>
500 - Dirección De Asuntos Étnicos	158	224	222	137	194	303	<b>1.238</b>
103 - Oficina Jurídica	98	149	137	138	127	107	<b>756</b>
510 - Subdirección de Asuntos Étnicos	84	162	178	76	114	114	<b>728</b>
410 - Subdirección de Acceso a Tierras en Zonas Focalizadas	210	191	96	39	78	90	<b>704</b>
320 - Subdirección de Procesos Agrarios y Gestión Jurídica	149	169	111	55	91	94	<b>669</b>
400 - Dirección de Acceso a Tierras	51	68	48	24	136	102	<b>429</b>
600 - Secretaría General	19	40	20	35	30	66	<b>210</b>
100 - Dirección General	17	36	32	20	22	24	<b>151</b>
760 - UGT Popayán	4	16	18	6	8	12	<b>64</b>
610 - Subdirección de Talento Humano	24	12	11	2	5	6	<b>60</b>
710 - UGT Bogotá	12	6	10	5	11	6	<b>50</b>
104 - Oficina del Inspector de la Gestión de Tierras	18	10	4	1	6	10	<b>49</b>
300 - Dirección de Gestión Jurídica de Tierras	8	17	7	3	2	9	<b>46</b>
730 - UGT Medellín	11	9	6	2	7	6	<b>41</b>
210 - Subdirección de Planeación Operativa	5	3	4	4	7	2	<b>25</b>
200 - Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad	7	4	3	1	3	5	<b>23</b>
720 - UGT Cúcuta	5	10	2	1	2	2	<b>22</b>
780 - UGT Villavicencio	1	8	3	3	7		<b>22</b>
750 - UGT Pasto	1	5	4	1	1	5	<b>17</b>
770 - UGT Santa Marta	4	3	2	4	1		<b>14</b>
740 - UGT Montería	3	4	4	1		1	<b>13</b>
101 - Oficina de Planeación	1	1		2	5	1	<b>10</b>
102 - Oficina de Control Interno			1			1	<b>2</b>
-					2		<b>2</b>
<b>Total general</b>	<b>3.698</b>	<b>5.016</b>	<b>3.697</b>	<b>1.698</b>	<b>2.941</b>	<b>2.997</b>	<b>20.047</b>

Tabla 2. Peticiones por dependencia.

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



Es preciso mencionar que, la información 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, pudo haber presentado cambios, debido a la dinámica del proceso.

### 3. ANALISIS DE LA MUESTRA SELECCIONADA

De los 20.047 registros de entrada seleccionados, se tomó una muestra selectiva de 68 registros, con un nivel de confianza del 90% y margen de error del 10%, bajo una distribución normal. 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 primer semestre del año, el ejercicio es una inferencia sobre la población objeto de estudio, y corresponde a los responsables del proceso realizar la ampliación de la información presentada, a fin de tomar acciones contundentes para el mejoramiento continuo del proceso.

La verificación de los 68 registros de entrada se realizó a través del aplicativo Orfeo, toda vez que, es el mecanismo establecido por la Agencia para la gestión de las peticiones allegadas a la entidad; evaluándose las siguientes variables: clasificación documental, vinculación a expediente Orfeo, eficacia, oportunidad, calidad en la respuesta y trazabilidad de la información en el aplicativo Orfeo. Es importante indicar que, el equipo de la Oficina de Control Interno utilizó los siguientes criterios para evaluar las variables antes enunciadas, a saber:

- **Clasificación documental:** que se haya realizado de acuerdo a la naturaleza de la comunicación allega y según los tipos documentales parametrizados para la serie de peticiones en el aplicativo Orfeo.
- **Vinculación a expediente Orfeo:** que el radicado de entrada y salida se encuentran vinculados a un expediente de peticiones en Orfeo.
- **Eficacia:** se analizó de acuerdo a los plazos establecidos por la normatividad externa e interna que atañe a la atención de las peticiones.
- **Oportunidad:** que se haya dado respuesta, independientemente si se realizó fuera de los términos, pero contemplando que se hubiera contestado de fondo al peticionario.
- **Calidad en la respuesta:** que la respuesta dada al peticionario haya sido de fondo.
- **Trazabilidad de la información:** que el radicado de entrada cuente con la vinculación de los radicados de salida necesarios para atender la solicitud del peticionario, así como, los correspondientes soportes de envío de la respuesta.

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

#### 4. ESTADO PLAN DE MEJORAMIENTO

La Agencia Nacional de Tierras a formulado un total de 16 acciones de mejora a fin de dar tratamiento a las desviaciones observadas en las actividades de auditoría y evaluación independiente realizadas por la Oficina de Control Interno. A continuación, se relaciona el estado de las 4 acciones de mejora que con corte al 30/06/2020 se encontraban abiertas:

Ítem	Acción de Mejora	Estado	Observaciones de verificación
96	Realizar el seguimiento a la muestra de los radicados objeto de evaluación por parte de la Oficina de Control Interno.	En Términos	<p>Se observó correo electrónico del 26/06/2020, a través del cual la Secretaría General remitió a la Subdirección de Administración de Tierras de la Nación, la muestra objeto de la no conformidad, con el fin que se indique si dichas peticiones (23) ya fueron atendidas.</p> <p>Es importante mencionar que, de acuerdo a la muestra seleccionada para evaluar la atención de las peticiones con corte al ISem2019, 85 peticiones presentaron ineficacia, según el Anexo 1 del Seguimiento a la Gestión de Peticiones allegadas a la ANT - ISem2019.</p> <p>Así mismo, 10 peticiones no presentaron una respuesta de fondo al petionario, según el Anexo 1 del Seguimiento a la Gestión de Peticiones allegadas a la ANT - ISem2019.</p> <p>En este entendido, como segunda línea de defensa, se recomienda a la Secretaría General, gestionar con la primera línea de defensa las desviaciones observadas en la muestra analizada.</p>
97	Socializar a los colaboradores de la Agencia sobre el Sistema de Gestión Documental ORFEO	En Términos	La actividad se encuentra en términos para su ejecución. Cabe señalar que, la fecha de inicio de ejecución fue junio del 2020, sin embargo, el responsable de ejecución no reportó avances de gestión.
98	Realizar capacitaciones a los colaboradores de la Agencia sobre el Sistema de Gestión Documental ORFEO	En Términos	La actividad se encuentra en términos para su ejecución. Cabe señalar que, la fecha de inicio de ejecución fue junio del 2020, sin embargo, el responsable de ejecución no reportó avances de gestión.



99	Actualizar la Ficha Técnica de Salidas y Productos de PQRSD	En Términos	La actividad se encuentra en términos para su ejecución. Cabe señalar que, la fecha de inicio de ejecución fue junio del 2020, sin embargo, el responsable de ejecución no reportó avances de gestión.
----	---	-------------	--

Tabla 3. Estado acciones de mejora.

Fuente: Matriz Plan de Mejoramiento Institucional de la OCI.

## 5. EVALUACIÓN DEL RIESGO

Riesgo identificado / Posible riesgo	Observación	Responsable del análisis del riesgo
<b>Riesgo 16.</b> Respuesta Inoportuna a las PQRSD.	Se observó materialización del riesgo, toda vez que, de las 36 peticiones analizadas, con vinculación de soportes de envío en el aplicativo Orfeo, 26 presentaron incumplimiento en los términos establecidos por la Ley para su atención. En este entendido, es necesario analizar los controles establecidos, así como, realizar nuevamente la valoración del riesgo, identificando la(s) causa(s) que conllevaron su materialización, con el fin de establecer controles eficaces, teniendo en cuenta las consecuencias de orden legal y normativo que implica el incumplimiento de las peticiones.	Secretaría General
<b>Riesgo 17.</b> Respuestas con deficiente calidad a las PQRSD.	Se observó materialización del riesgo, dado que, 3 de las 53 peticiones analizadas no respondieron de fondo lo solicitado por el peticionario. En este entendido, es necesario analizar los controles establecidos, así como, realizar nuevamente la valoración del riesgo, identificando la(s) causa(s) que conllevaron su materialización, con el fin de establecer controles eficaces, teniendo en cuenta las consecuencias de orden legal y normativo que implica el incumplimiento de las peticiones.	Secretaría General

Tabla 4. Gestión de los riesgos del proceso.

Fuente: Mapa\_de\_Riesgos\_de\_Gestion\_ANT\_V3

## 6. CONCLUSIONES

En concordancia a las actividades de verificación ejecutadas por el equipo de la Oficina de Control Interno a través de la muestra seleccionada y el aplicativo Orfeo, para el periodo comprendido del 01/01/2020 al 30/01/2020, se observó lo siguiente:

- De los 68 radicados analizados, 14 no hacían referencia a la naturaleza de una petición, referían actuaciones atendidas por la Agencia a través de otros procedimientos administrativos establecidos para tal fin.

- Se observaron debilidades relacionadas con la asignación del tipo documental de acuerdo a la naturaleza de la comunicación, toda vez que, de las 53 peticiones analizadas 17 fueron tipificadas incorrectamente, situación que genera un posible riesgo asociado al incumplimiento de los términos de ley establecidos para su atención.
- De las 53 peticiones analizadas, 17 no se les pudo establecer su eficacia, dado que, no se observaron soportes de envío, en el aplicativo Orfeo, que garantizará que el ciudadano recibió la respuesta emitida por la Agencia.
- De las 36 peticiones, con vinculación de soportes de envío en el aplicativo Orfeo, 26 presentaron incumplimiento en los términos establecidos por la Ley para su atención.
- El radicado de entrada 20206200263252 fue consultado en el aplicativo Orfeo en diferentes ocasiones durante los días 27, 28, 29 y 30 de julio, sin embargo, no se obtuvo acceso a la trazabilidad de la información, situación que limitó la evaluación de la comunicación.
- De las 53 peticiones analizadas, 8 no relacionan, en el aplicativo Orfeo, respuesta emitida por la Agencia, lo anterior, con corte al 29/07/2020.
- El promedio de respuesta a las peticiones allegadas, según la muestra analizada, es de 26 días.
- De las 53 peticiones analizadas, 3 peticiones no dieron respuesta de fondo a la solicitud realizada por el peticionario.
- Se observaron debilidades asociadas a la trazabilidad de la información en el aplicativo Orfeo, dado que, no se vincula el soporte de envío de la respuesta emitido por la Agencia u es devuelto y no se puede establecer si el peticionario recibió la respuesta. Así mismo, en algunas peticiones no se vincula el registro de salida que da respuesta de fondo a la petición allegada y finalmente, los radicados de entrada y salida no son vinculados a un expediente de peticiones de Orfeo.
- El 80% de las Peticiones allegadas para el periodo evaluado, se encuentran concentradas en 6 dependencias, a saber: Subdirección de Seguridad Jurídica (23%), la Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión (15%), la Subdirección Administrativa y Financiera (14%), la Subdirección de Sistemas de Información de Tierras (14%), Subdirección de Administración De Tierras De La Nación (8%) y Dirección De Asuntos Étnicos (6%). Es preciso señalar que, en relación a los resultados observados con corte al Segundo Semestre del 2019, la Subdirección de Seguridad Jurídica es la dependencia con mayor flujo de peticiones.
- Los Riesgos 16 y 17 establecidos en la Mapa de Riesgos de Gestión – Versión 3 – 2019 presentaron materialización.

## 7. OPORTUNIDADES DE MEJORA

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

1. Fortalecer, desde la segunda línea de defensa, las actividades seguimiento y monitoreo a la atención de peticiones.
2. Garantizar la trazabilidad de la información en el aplicativo Orfeo en cuanto a la respuesta emitida y soportes de envío de la misma.
3. Actualizar las tablas de retención documental parametrizadas en el aplicativo Orfeo en concordancia a las convalidadas por el Archivo General de la Nación.
4. Analizar los tipos documentales establecidos en la serie “Derechos de Petición” de las tablas de retención documental convalidadas por el Archivo General de la Nación, a fin de garantizar los tiempos establecidos para las diferentes modalidades de peticiones establecidas en la Ley 1755 de 2015.
5. Analizar la caracterización del Proceso de Gestión del Modelo de Atención y considerar la unificación de las actividades relacionadas con la gestión de peticiones.
6. Realizar la publicación del Informe de satisfacción de las atenciones realizadas en los canales de atención del servicio al ciudadano, perteneciente al periodo comprendido del enero a marzo del 2020.

### Anexo 1. Atención a las Peticiones I Semestre 2020.

Aprobó:

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

Proyectó:

**Documento físico firmado**  
**LILA MARÍA GUZMÁN**  
Gestor T1 Oficina de Control Interno

Julio, 31 de 2020