



INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES ALLEGADAS A LA AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS EN EL II SEMESTRE DE 2022

OBJETIVO:

Realizar la verificación, vigilancia y seguimiento al tratamiento dado por las diferentes áreas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones allegadas a la entidad verificando la gestión de las Peticiones, a través de la evaluación del cumplimiento de los lineamientos internos y externos aplicables a esta actividad, que contribuyan al mejoramiento continuo 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 Nación de Tierras para el periodo comprendido del 01/07/2022 al 31/12/2022.

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 28/03/2019.
- Base de datos: “*Bases dependencias _ Revision 01-07-2022 al 31-12-2022*”.

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 segundo semestre de 2022, 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.

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.
- 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_V2.
- Fichas técnicas de los indicadores **GEMA-Indicador-001** versión 1 de fecha 04/06/2019, indicador de medición para el Nivel de satisfacción del Servicio al Ciudadano V1.



Con el propósito de fortalecer el servicio al ciudadano, se han dispuesto otros instrumentos, 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, ha venido aplicando el autodiagnóstico correspondiente a la Política de Atención al Ciudadano como un mecanismo de mejora continua del proceso, mediante la formulación de planes de mejoramiento.

Teniendo en cuenta esto, la Oficina de Control Interno en cumplimiento al Plan Anual de Auditorías y la Ley 1474 de 2011 a través de correo electrónico del 16 de diciembre de 2022, solicitó a la Secretaría General el suministro de la base de datos de las peticiones allegadas a la ANT en el periodo comprendido entre el 01/07/2022 al 31/12/2021.

La Secretaria General mediante correo electrónico del 4 de enero de 2023, envió la base de datos “Bases dependencias _ Revisión 01-07-2022 al 31-12-2022”, que contiene la trazabilidad de los 29.818 radicados de entrada gestionados para el periodo comprendido.

Dicha información fue proporcionada, observándose 14 tipos documentales Versión 2 (2021-2022) en proceso de actualización, a saber:

- Constancia de entrega respuesta a Derecho de Petición
- Constancia de publicación por aviso
- Denuncia
- Desistimiento a derecho de petición
- Felicitación
- Derecho de Petición
- Queja
- Reclamo
- Respuesta a derecho de petición
- Solicitud
- Sugerencia
- Comunicación oficial Interna
- Comunicación oficial Externa
- Traslado del Derecho de Petición por competencia



El equipo de la Oficina de Control Interno, teniendo en cuenta la información suministrada seleccionó una muestra aleatoria simple con un margen de error del 10% con un intervalo de confianza del 93%, de acuerdo al tipo documental que se encuentra parametrizado en el aplicativo Orfeo, serie de peticiones y que, responden 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 y Reclamos. Lo anterior, se realizó a partir de la información dispuesta en la columna N “tipo de documento actual” de la base de datos “*Bases dependencias _ Revisión 01-07-2022 al 31-12-2022*” suministrada por la Secretaría General, lo que generó una muestra de 90 registros.

El equipo de la Oficina de Control Interno en su análisis respecto con el marco muestral y a la muestra seleccionada para el análisis, para la verificación realizó a través del Sistema Orfeo la Clasificación documental, la Eficacia, la Oportunidad, la Calidad en la respuesta y la trazabilidad de la información en dicho Sistema, 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 2022, 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.

Por otro lado, al realizar la verificación de la información de la base de datos “*Bases dependencias _ Revisión 01-07-2022 al 31-12-2022*”, se pudo constatar, que se encontraban 62 radicados tipificados como “*NO DEFINIDO*”, la Oficina de Control Interno revisó cada uno de ellos con el fin de poder verificar la situación de estos radicados.

2. ANALISIS GENERAL DE LAS PETICIONES

De acuerdo con los 29.818 registros seleccionados en la muestra de la base de datos “*Bases dependencias _ Revisión 01-07-2022 al 31-12-2022*”, suministrada por Secretaría General, la Oficina de Control Interno presenta el comportamiento de las peticiones gestionadas por la Agencia Nacional de Tierras – ANT, en el segundo semestre de 2022, de la siguiente manera:

Distribución de las Peticiones por tipología Documental.

De acuerdo con la tipología documental asignada en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, en la siguiente tabla se detalla su distribución de la siguiente manera:



TIPO DE DOCUMENTO	TOTAL, RADICADOS	%
Derecho de petición	10.700	35,88
Petición	9.792	32,84
Peticiones entre autoridades	3.867	12,97
Solicitud	2.857	9,58
Petición de Información	942	3,16
Solicitud de documentos	892	2,99
Queja	330	1,11
Solicitud de Información	144	0,48
Felicitaciones	134	0,45
Solicitud/Petición	96	0,32
Reclamo	25	0,08
Petición de Informes por los Congresistas	20	0,07
Petición de Información Elevada por la Defensoría del Pueblo	8	0,03
PQRSD Catastro Multipropósito	5	0,02
Peticiones entre Entidades	3	0,01
Petición realizada por menores de edad	1	0,00
Petición realizada por periodistas	1	0,00
Sugerencia	1	0,00
Total	29.818	100

Tabla 1. Fuente: "Bases dependencias _ Revisión 01-07-2022 al 31-12-2022"

Analizados los datos, se observó que el 35.8% pertenecen a registros de entrada tipificados como "Derecho de Petición", el 32,8% peticiones, el 12,9% petición entre autoridades y el 9,5% a solicitudes.

De igual forma, es necesario resaltar, que no todos los radicados de la base de datos "Bases dependencias _ Revisión 01-07-2022 al 31-12-2022", remitida por Secretaría General, fueron objeto de análisis en la presente actividad de verificación, toda vez que, si bien toda actuación que inicie cualquier ciudadano ante la Agencia, implica el ejercicio del derecho de petición, su clasificación documental responde a tipos documentales pertenecientes a los trámites y/o servicios prestados por la Agencia mediante procedimientos administrativos establecidos.

Canales de Atención para la recepción de las PQRSDF

La Entidad cuenta con diferentes canales de comunicación entre el ciudadano y la Entidad, y así poder presentar sus peticiones, a saber: presencial, escrito, telefónico y virtual.

Para el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2022, los canales de servicio más usados por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Agencia es la Interoperabilidad SIT con un 74,7 % es decir 22.266 radicaciones fueron hechas utilizando este canal, siguiéndole la radicación A la mano con el 13,7% que corresponden a 4.091 radicaciones.

CANALES DE ATENCIÓN	RADICADOS	%
Buzón de Sugerencias	16	0,1
Empresa de Correo	1.558	5,2
Internet	1.887	6,3
A la mano	4.091	13,7
Interoperabilidad SIT	22.266	74,7
Total	29.818	100

Tabla 2. Peticiones por Canales de Atención **Fuente:** "Bases dependencias _ Revisión 01-07-2022 al 31-12-2022"

Una vez realizada la consolidación de la información, se concluye que, para el segundo semestre de 2022, se recibieron 29.818 PQRSDF a través de los diferentes canales institucionales.

Observación recibida mediante correo electrónico el 31 de enero de 2023:

"Haciendo revisión del informe mensual de gestión y control de las comunicaciones oficiales de gestión documental, la cifra reportada en presente informe es diferente ya que para dicho periodo (01 de julio al 31 de diciembre de 2022) es 77.074 PQRSDF. Por tanto, se sugiere revisar."

Respuesta:

Al respecto es pertinente resaltar como se dijo anteriormente que no todos los radicados de la base de datos "Bases dependencias _ Revisión 01-07-2022 al 31-12-2022", remitida por Secretaría General, fueron objeto de análisis en la presente actividad de verificación, toda vez que, si bien toda actuación que inicie cualquier ciudadano ante la Agencia, implica el ejercicio del derecho de petición,



su clasificación documental responde a tipos documentales pertenecientes a los trámites y/o servicios prestados por la Agencia mediante procedimientos administrativos establecidos.

Dado lo anterior, la Oficina de Control Interno tuvo en cuenta la tipología documental asignada en el Sistema de Gestión Documental Orfeo según los tipos documentales: Derecho de petición, Petición, Peticiones entre autoridades, Solicitud, Petición de Información, Solicitud de documentos, Queja, Solicitud de Información, Felicitaciones, Solicitud/Petición, Reclamo, Petición de Informes por los Congresistas, Petición de Información Elevada por la Defensoría del Pueblo, PQRSDF Catastro Multipropósito, Peticiones entre Entidades, Petición realizada por menores de edad, Petición realizada por periodistas y Sugerencia.

Por lo anterior, se mantiene lo manifestado en el informe preliminar.

Relación de Radicados por Mes

De la información recibida para el segundo semestre de 2022, los radicados por mes se establecieron de la siguiente manera:

MESES	RADICADOS	%
Julio	4.016	13,5
Agosto	3.930	13,2
Septiembre	3.988	13,4
Octubre	5.569	18,7
Noviembre	5.905	19,8
Diciembre	6.410	21,5
TOTAL	29.818	100

Tabla 3. Peticiones por mes Fuente: "Bases dependencias _ Revisión 01-07-2022 al 31-12-2022"

De la verificación realizada de los radicados del segundo semestre (julio – diciembre), se observa que los meses con más recepción de peticiones fueron: diciembre con el (21,5%), seguido de noviembre con el (19,8%); octubre y julio con el (18,7%) y (13,5%).

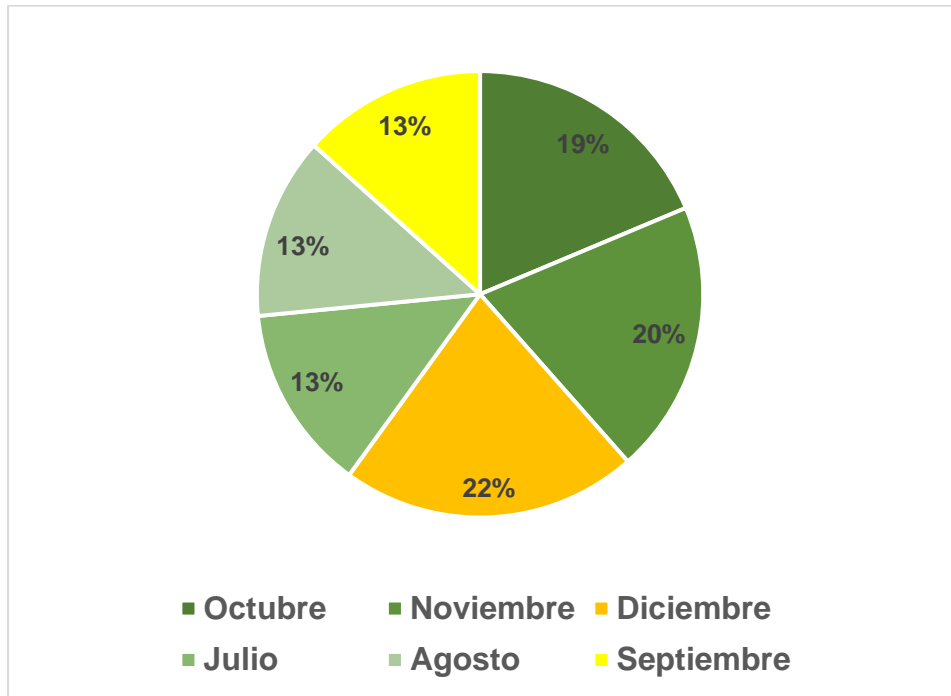


Gráfico No 1. Peticiones por mes. **Fuente:** "Bases dependencias _ Revisión 01-07-2022 al 31-12-2022"

Clasificación de Radicados por Genero

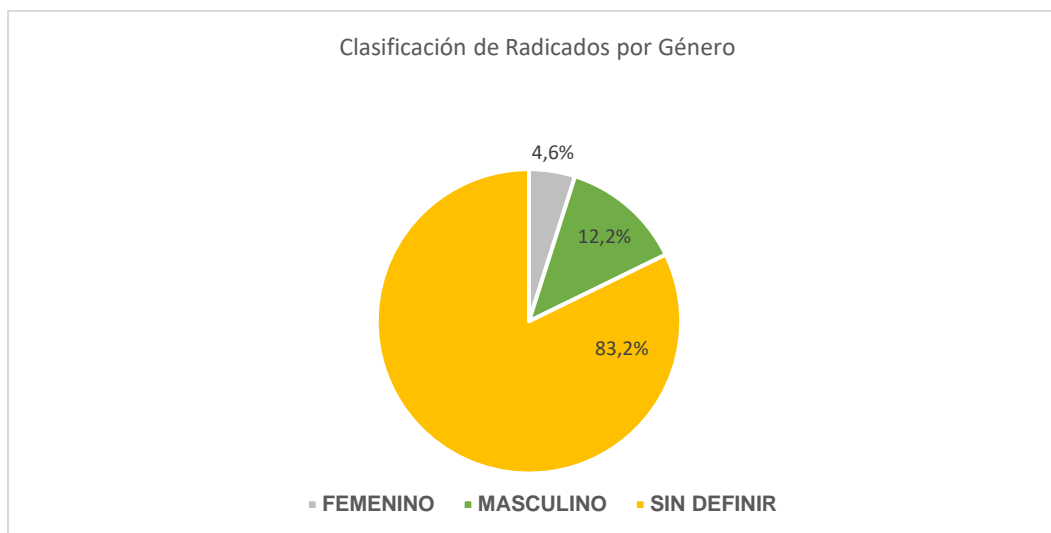
De acuerdo a la validación realizada, en el periodo objeto de seguimiento, se realizó la clasificación de los radicados por genero de la siguiente manera:

Genero	Radicados	%
FEMENINO	1.362	4,6
MASCULINO	3.640	12,2
SIN DEFINIR	24.816	83,2
TOTAL	29.818	100

Tabla 4. Peticiones Clasificadas por Genero **Fuente:** "Bases dependencias _ Revisión 01-07-2022 al 31-12-2022"

Acorde con la tabla anterior, se observa que en las peticiones realizadas durante el II semestre de 2022, el 83,2%, es decir, 24.816 radicados no fueron tipificados, por lo tanto, un gran numero de solicitudes se encuentran sin definir el género de la persona. Se resalta, que es muy importante que

en la radicación se realice la totalidad de registros de forma completa y correcta utilizando la tipificación establecida, ya que un uso inadecuado de esta herramienta ocasiona información imprecisa que no reflejará la realidad.



Gráfica No 2. Peticiones por Género. Fuente: "Bases dependencias _ Revisión 01-07-2022 al 31-12-2022"

Relación de PQRSDf Recibidas por Dependencias

De acuerdo con la información enviada por la Secretaria General se constató la asignación de peticiones a las dependencias competentes de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	RADICADOS	%
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	0
790 - UGT AMAZONIA	5	0
750 - UGT PASTO	15	0,1
740 - UGT MONTERIA	18	0,1
101 - OFICINA DE PLANEACION	23	0,1
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	26	0,1
780 - UGT VILLAVICENCIO	26	0,1



601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	36	0,1
770 - UGT SANTA MARTA	36	0,1
710 - UGT BOGOTA	37	0,1
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	38	0,1
730 - UGT MEDELLIN	41	0,1
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	48	0,2
760 - UGT POPAYAN	64	0,2
600 - SECRETARIA GENERAL	73	0,2
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	81	0,3
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	112	0,4
720 - UGT CUCUTA	122	0,4
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	142	0,5
100 - DIRECCION GENERAL	382	1,3
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	436	1,5
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	487	1,6
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	541	1,8
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	1.007	3,4
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	1.287	4,3
103 - OFICINA JURIDICA	1.307	4,4
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	3.902	13,1
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	3.939	13,2



430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	4.245	14,2
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5.635	18,9
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	5.704	19,1
Total	29.818	100

Tabla 5. Peticiones por dependencia. Fuente: "Bases dependencias _ Revisión 01-07-2022 al 31-12-2022"

De la anterior tabla, se puede establecer por dependencias receptoras, el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones que se recibieron en el segundo semestre de 2022. De igual forma, se observa que del total de PQRSDf allegadas en la entidad, el 75.5% fueron direccionadas a las siguientes áreas: Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión (13,1%), Subdirección de Seguridad Jurídica (13,2%), Subdirección de Administración de Tierras de la Nación (14,2%), Subdirección Administrativa y Financiera (18,9%) y la Subdirección de Sistemas de Información de Tierras (19,1%), siendo esta última, el área con más peticiones registradas.

Estado de los radicados de PQRSDf durante el II semestre 2022

Una vez realizado el análisis de la información suministrada por Secretaria General en la matriz "Bases dependencias _ Revisión 01-07-2022 al 31-12-2022", se pudo establecer el estado de los radicados de la siguiente manera:

ESTADO	RADICADOS	%
ENVIADO	10.483	35,2
SIN TRAMITAR	10.340	34,7
TRAMITADO	4.689	15,7
EN TRAMITE	4.152	13,9
DEVUELTO	154	0,5
Total	29.818	100

Tabla 6. Peticiones por Estado. Fuente: "Bases dependencias _ Revisión 01-07-2022 al 31-12-2022"

De la clasificación realizada en la tabla anterior, se observa que el 15,7% de las peticiones se encuentran en estado "Tramitado". Así mismo, se evidencia que de las 29.818 peticiones radicadas durante el II semestre de la vigencia evaluada, 10.340 se encuentra en estado "Sin Tramitar", lo que



corresponde al 35,2%, 4.152 radicados 13,9% se encuentran en trámite y 154 con devolución que corresponde al 0,5%; por lo anterior se observa que 14.646 radicados que corresponden al 49,1% no tienen materializada la respuesta efectiva a la petición.

Por lo anterior, se procedió a analizar el estado de radicados por dependencias de la siguiente manera:

DEPENDENCIA ACTUAL	DEVUELTO	EN TRAMITE	ENVIADO	SIN TRAMITAR	TRAMITADO	TOTAL	TOTAL
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	1	1	1	0	3	0,01
790 - UGT AMAZONIA	0	0	1	3	1	5	0,02
750 - UGT PASTO	0	2	0	13	0	15	0,05
740 - UGT MONTERIA	0	0	4	11	3	18	0,06
101 - OFICINA DE PLANEACION	0	1	8	3	11	23	0,08
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	0	0	3	22	1	26	0,09
780 - UGT VILLAVICENCIO	0	1	6	1	18	26	0,09
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	0	3	10	20	3	36	0,12
770 - UGT SANTA MARTA	1	2	5	24	4	36	0,12
710 - UGT BOGOTA	1	4	12	13	7	37	0,12
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	0	1	7	15	15	38	0,13
730 - UGT MEDELLIN	0	3	12	14	12	41	0,14
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	0	0	22	4	22	48	0,16
760 - UGT POPAYAN	0	4	13	25	22	64	0,21
600 - SECRETARIA GENERAL	0	0	24	4	45	73	0,24
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	0	0	32	22	27	81	0,27
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	0	5	59	33	15	112	0,38
720 - UGT CUCUTA	3	1	90	21	7	122	0,41
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	0	12	53	57	20	142	0,48
100 - DIRECCION GENERAL	0	10	173	78	121	382	1,28
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	3	14	296	44	79	436	1,46
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	0	88	58	312	29	487	1,63
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	1	28	173	151	188	541	1,81
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	3	12	731	134	127	1.007	3,38
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	10	20	730	245	282	1.287	4,32



DEPENDENCIA ACTUAL	DEVUELTO	EN TRAMITE	ENVIADO	SIN TRAMITAR	TRAMITADO	TOTAL	TOTAL
103 - OFICINA JURIDICA	5	28	454	209	611	1.307	4,38
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	34	443	1800	1207	418	3.902	13,09
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	16	214	1642	1002	1065	3.939	13,21
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	22	218	2235	938	832	4.245	14,24
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20	1499	885	2723	508	5.635	18,90
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	35	1538	944	2991	196	5.704	19,13
Total	154	4.152	10.483	10.340	4.689	29.818	100

Tabla 7. Peticiones por Estado Fuente: "Bases dependencias _ Revisión 01-07-2022 al 31-12-2022"

En la tabla número 7 se constató que las dos dependencias con mayor número de radicados sin tramitar la respuesta durante el II semestre 2022, fueron:

- Subdirección Administrativa y Financiera con 2.723 radicados sin tramitar.
- Subdirección de Sistemas de Información de Tierras con 2.991 radicados sin tramitar.

Así mismo, se observa que las Dependencias que presentan mayor devolución de PQRSDf durante el II semestre 2022 fueron las siguientes:

- Subdirección de Sistemas de Información de Tierras, 35 radicaciones devueltas
- Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión, 34 radicaciones devueltas.

Por otro lado, las Dependencias que más presentan en el estado enviado durante el II semestre 2022, son las siguientes:

- Subdirección de Administración de Tierras de la Nación con 2.235 radicados
- Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión con 1.800 radicaciones.

Clasificación de Radicados por Departamentos de las PQRSDf

De la información enviada por la secretaria general se observó que el mayor número de peticiones provienen del departamento del Magdalena con 22.508 radicaciones registradas en los diferentes



canales de atención, que corresponden al 75 % sobre el total de las 29.818 PQRSDf recibidas en el periodo evaluado:

DEPARTAMENTO	RADICADOS	%
MAGDALENA	22.508	75,5
D. C.	1345	4,5
META	722	2,4
SANTANDER	431	1,4
BOLÍVAR	416	1,4
ANTIOQUIA	373	1,3
CUNDINAMARCA	358	1,2
CASANARE	342	1,1
CÓRDOBA	338	1,1
TOLIMA	291	1
CAUCA	255	0,9
NORTE DE SANTANDER	252	0,8
BOYACÁ	229	0,8
HUILA	227	0,8
NARIÑO	202	0,7
PUTUMAYO	200	0,7
VALLE DEL CAUCA	181	0,6
CAQUETÁ	180	0,6
VICHADA	178	0,6
ARAUCA	126	0,4
ATLÁNTICO	108	0,4
CESAR	106	0,4
GUAVIARE	106	0,4
SUCRE	76	0,3
LA GUAJIRA	72	0,2
RISARALDA	61	0,2
CHOCÓ	49	0,2
CALDAS	42	0,1
QUINDÍO	34	0,1
AMAZONAS	4	0
GUAINÍA	3	0

DEPARTAMENTO	RADICADOS	%
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	2	0
PROVINCIA DE SAN JOSÉ	1	0
Total	29.818	100

Tabla 8. Peticiones por Canales de Atención. Fuente: "Bases dependencias _ Revisión 01-07-2022 al 31-12-2022"

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno evidenció inconsistencias en la información registrada en el sistema ORFEO, situación que puede afectar 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 (Prado Sevilla Zona Bananera del departamento del Magdalena).

Radicados de las PQRSD que requieren respuesta

De acuerdo con la información registrada se tiene que de las PQRSD radicadas a la Agencia durante el II semestre 2022, el 89,1 % requirió respuesta, es decir, 26.579.

REQUIERE RESPUESTA	RADICADOS	%
NO	3.239	10,9
SI	26.579	89,1
Total	29.818	100

Tabla 09. Peticiones Clasificadas por Requiere Respuesta. Fuente: "Bases dependencias _ Revisión 01-07-2022 al 31-12-2022"



Gráfica No 3. PQRSD Requiere Respuesta. Fuente: "Bases dependencias _ Revisión 01-07-2022 al 31-12-2022"



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 mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de 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.”



De igual forma, 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 Oficina de Control Interno teniendo en cuenta la información suministrada por Secretaría General en la matriz “Bases dependencias _ Revisión 01-07-2022 al 31-12-2022”, realizó un muestreo aleatorio simple, con un margen de error del 10% y un nivel de confianza del 93%, arrojando un total de 90 registros de PQRSDf.

La verificación de los 90 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: radicado de entrada, fecha de radicado, remitente, medio de recepción, tipo de documento y dependencia actuales, cotejando además que la información reportada en la matriz guardara relación con la registrada en Orfeo.

Verificación Radicado de Entrada: forma de envió, tiempo de respuesta (días), tipo documental

Verificación Radicado de Salida: vinculación a expediente digital peticiones, eficacia, respuesta en termino, calidad de la respuesta, soporte de envió, respuesta, fecha de envió de la guía, fecha de entrega al peticionario, radicado de salida para verificación del certificado de envió.

La verificación de la muestra (90) radicados, se realizó para establecer la correcta tipificación de las PQRSDf y corroborar que los tipos documentales parametrizados para la serie de peticiones en el aplicativo Orfeo sean los correctos, se validó el computo de términos y se estableció si las PQRSDf fueron atendidas dentro de los términos señalados de acuerdo a la norma aplicable, de igual forma, se validó que las respuestas al ciudadano fueran atendidas de fondo, el término en que fue radicado desde el momento en que entró a la entidad, así como los correspondientes soportes de envió de la respuesta. A continuación se presenta el siguiente resumen:

INDICADOR	TIEMPO ENTRE ENTRADA-RADICADO	TIEMPO ENTRE RADICADO-RESPUESTA	TIEMPO ENTRE RESPUESTA-NOTIFICACION	TIEMPO ENTRADA Y NOTIFICACION
Registros existentes	84	45	40	41
Registros no existentes	6	45	50	49
Promedio	3,3	16,2	8,8	24,3
Mediana	2	9	6	20
Tiempo Mínimo	0	2	1	1
Tiempo Máximo	18	89	62	114

Tabla 10. MEDIO DE RECEPCION. Fuente: OCI



De acuerdo con la Tabla No. 10, se concluye que el tiempo entre la entrada de la petición (recepción en la entidad) y su correspondiente radicación se está demorando en promedio 2 días hábiles.

De la muestra se pudo identificar que el tiempo entre la radicación de la petición en el aplicativo Orfeo y la respuesta que emite al interior de la Entidad es de 9 días.

De igual forma se pudo constatar que el tiempo entre la respuesta que emite la Entidad y la notificación (correo electrónico, correo certificado) es de 6 días, situación que genera que la respuesta sea recibida por el peticionario fuera del término establecido en la normatividad.

SOPORTE DE ENVIO RESPUESTA	RADICADOS	%
No se pudo determinar	2	2,22
No se ha dado respuesta	16	17,78
No requiere respuesta	4	4,4
Soporte	68	75,5
Total	90	100

Tabla 11. SOPORTE DE ENVIO RESPUESTA. Fuente: OCI

En la muestra, se determinó que de los 90 radicados el 75,5 % tiene prueba o soporte de envío de la respuesta, por lo que se deben realizar seguimientos y control a los envíos de las respuestas para que la notificación sea efectiva y evitar riesgos jurídicos.

Por último, de acuerdo con el muestreo aleatorio simple (MAS), se comprobó que entre la entrada de la petición (recepción en la entidad) y su notificación efectiva, la entidad tarda en promedio 20 días, lo cual sobrepasa los términos establecidos en la norma.

VINCULACION A EXPEDIENTE DIGITAL PETICIONES	RADICADOS	%
No	32	35,6
No se pudo determinar	1	1,1
Si	57	63,3
Total	90	100

Tabla 12. VINCULACION A EXPEDIENTE DIGITAL PETICIONES. Fuente: OCI

EFICACIA	RADICADOS	%
N/A	5	5,6
No	67	74,4



No se pudo determinar	2	2,2
Si	16	17,8
Total	90	100

Tabla 13. EFICACIA. Fuente: OCI

De conformidad con la muestra realizada, se estableció el cumplimiento de los tiempos de entrada, radicación, respuesta, notificación, archivo y soportes en el 17,8% de los radicados.

RESPUESTA EN TERMINO	RADICADOS	%
N/A	5	5,6
No	50	55,6
No requiere respuesta	4	4,4
No se pudo determinar	7	7,8
Si	24	26,7
Total	90	100

Tabla 14. RESPUESTA EN TERMINO. Fuente: OCI

Conforme a la muestra realizada, se observa que hubo cumplimiento en el término de la respuesta en un 26.7%.

MEDIO DE RECEPCION	RADICADOS	%
A la mano	8	8,9
Empresa de Correo	2	2,2
Internet	7	7,8
Interoperabilidad SIT	73	81,1
Total	90	100

Tabla 15. MEDIO DE RECEPCION. Fuente: OCI

De igual forma, se evidencia que el 81,1% se recibió a través de interoperabilidad en el SIT.

En el Anexo 1. “Muestra Informe PQRSDF- II SEMESTRE 2022”, se detalla el análisis de las 90 peticiones verificadas, en las que se evidenció incumplimiento en los términos establecidos para la atención de las peticiones, debilidades en la trazabilidad de la información en el aplicativo Orfeo y deficiencias en la tipificación documental de las peticiones según su naturaleza.



4. ANALISIS DE LA TIPIFICACION “NO DEFINIDO”

De acuerdo con la información suministrada por Secretaría General en la matriz “Bases dependencias _ Revisión 01-07-2022 al 31-12-2022”, una vez verificada se establecieron 62 radicados de PQRSDf en donde el tipo documento actual se encontró tipificado como “NO DEFINIDO”, por lo que la Oficina de Control Interno procedió hacer su verificación.

INDICADOR	TIEMPO ENTRE ENTRADA-RADICADO	TIEMPO ENTRE RADICADO-RESPUESTA	TIEMPO ENTRE RESPUESTA-NOTIFICACION	TIEMPO ENTRADA Y NOTIFICACION
Registros existentes	58	60	62	58
Registros no existentes	4	2	0	4
Promedio	9,47	10,72	3,4	20,97
Mediana	3	8	2	12
Tiempo Mínimo	1	1	0	1
Tiempo Máximo	85	60	25	88

Tabla 16. CALIDAD DE LA RESPUESTA. Fuente: OCI

De la revisión efectuada, se identificó que el tiempo entre la radicación de la petición en el aplicativo Orfeo y la respuesta que emite al interior de la Entidad es de 8 días.

De igual forma se pudo constatar que el tiempo entre la respuesta que emite la Entidad y la notificación (correo electrónico, correo certificado) es de 2 días.

CALIDAD DE LA RESPUESTA	RADICADOS	%
No se ha dado respuesta	2	3,2
Si	60	96,8
Total	62	100,0

Tabla 17. CALIDAD DE LA RESPUESTA. Fuente: OCI



EFICACIA	RADICADOS	%
No	30	48,4
Si	32	51,6
Total	62	100,0

Tabla 18. EFICACIA. Fuente: OCI

RESPUESTA EN TERMINO	RADICADOS	%
No	29	46,8
Si	33	53,2
Total	62	100,0

Tabla 19. RESPUESTA EN TERMINO. Fuente: OCI

VINCULACION A EXPEDIENTE DIGITAL PETICIONES	RADICADOS	%
No	1	1,6
Si	61	98,4
Total	62	100,0

Tabla 20. EXPEDIENTE . Fuente: OCI

SOPORTE DE ENVIO RESPUESTA	RADICADOS	%
Soporte	60	96,8
No se ha dado respuesta	2	3,2
Total	62	100,0

Tabla 21. SOPORTE. Fuente: OCI

De lo anterior, se determinó que el 96,8% de los radicados tipificados como “no definidos” tiene prueba o soporte de envío de la respuesta, así mismo, se comprobó que entre la entrada de la petición (recepción en la entidad) y su notificación efectiva, la entidad tardo en promedio 12 días.



Es importante recalcar que la clasificación está bajo la responsabilidad de las dependencias emisoras de las respuestas dadas a las peticiones, por lo tanto, son éstas quienes deben realizar oportunamente la tipificación documental, de acuerdo con lo establecido en la tabla de retención del proceso; para evitar la generación de posibles riesgos en la falta de unicidad de criterios para la recepción, radicación y distribución de las comunicaciones y el seguimiento a las mismas.

Observación recibida mediante correo electrónico el 31 de enero de 2023:

“Actualmente, la clasificación de las peticiones se realiza por el personal radicador en el sistema de información. En cuanto a la tipificación (sic) si corresponde a las dependencias y no se genera tiempos de vencimiento en esta acción ya que estos quedan desde la clasificación.”

Respuesta:

De acuerdo con lo anterior, es necesario manifestar que una vez verificada la base de datos enviada a la OCI se verificaron 62 radicados, donde el tipo documento actual se encontró tipificado como “NO DEFINIDO”. Es importante que en la radicación se realice la totalidad de los registros de forma completa y correcta utilizando la tipificación establecida, ya que un uso inadecuado de esta herramienta ocasiona información imprecisa que no reflejará la realidad, y no se podrán computar los términos de 5, 10, 15 o 30 días, establecidos en la ley para dar respuesta al ciudadano.

Por lo anterior, se mantiene lo manifestado en el informe preliminar.

5. EVALUACION DEL RIESGO

Riesgo identificado / Posible riesgo	Observación	Responsable del análisis del riesgo
Riesgo 16. Respuesta Inoportuna a las PQRSD.	Se observó materialización del riesgo, conforme a los resultados evidenciados en el presente informe. Toda vez que, Se observó que el 15,7% de las peticiones se encuentran en estado “Tramitado”. Así mismo, se evidencia que de las 29.818 peticiones radicadas durante el II semestre de la vigencia evaluada, 10.340 se	Secretaría General



	<p>encuentra en estado “Sin Tramitar”, lo que corresponde al 35,2%, 4.152 radicados 13,9% se encuentran en trámite y 154 con devolución que corresponde al 0,5%; por lo anterior se observa que 14.646 radicados que corresponden al 49,1% no tienen materializada la respuesta efectiva a la petición.</p> <p>Se identificó que el tiempo entre la respuesta que emite la Entidad y la notificación (correo electrónico, correo certificado) fue de 6 días, situación que genera que la respuesta sea recibida por el peticionario fuera del término establecido en la normatividad y se de acuerdo con el muestreo aleatorio simple (MAS), se comprobó que entre la entrada de la petición (recepción en la entidad) y la notificación, la entidad tarda en promedio 20 días, lo cual sobrepasa los términos establecidos en la norma.</p> <p>Se recomienda realizar 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. Lo anterior, puede generar posibles demandas, acciones judiciales, reprocesos y pérdida de la credibilidad institucional.</p>	
--	---	--

Tabla 22. Evaluación del riesgo.



6. ESTADO PLAN DE MEJORAMIENTO

La Agencia Nacional de Tierras ha formulado acciones de mejora a fin de dar tratamiento a las desviaciones observadas en las actividades de auditoría y evaluación independiente realizadas por la Oficina de Control Interno. En el Plan de Mejoramiento Interno se tiene que se encuentran por evaluar la Efectividad de las acciones AMI-096, AMI-097, AMI-098, AMI-099 y AMI-118.

La OCI en atención al Instructivo Interno de Evaluación de Planes de Mejoramiento llevó a cabo la evaluación de la efectividad de las acciones AMI-096, AMI-097, AMI-098, AMI-099 y AMI-118, encontrando como se pudo ver anteriormente y con el resultado del informe se observa que se materializó el Riesgo 16; y de las conclusiones se evidencia que las debilidades persisten, a pesar de las actividades realizadas por las Dependencias, toda vez que, se evidenció la reiteración de las deficiencias en la clasificación documental y efectividad 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, por tal razón, se concluye que las acciones AMI-096, AMI-097, AMI-098, AMI-099 y AMI-118, son **INEFECTIVAS**, se sugiere efectuar automonitoreos permanentes de las acciones establecidos en los planes de mejoramiento con el propósito de evaluar si están siendo efectivos y si garantizan que se elimine la causa raíz.

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 segundo semestre de 2022, se observó lo siguiente:

- Realizada la consolidación de la información, se concluye que, para el segundo semestre de 2022, se recibieron 29.818 PQRSDF a través de los diferentes canales institucionales.
- Se observó que el 15,7% de las peticiones se encuentran en estado “Tramitado”. Así mismo, se evidencia que de las 29.818 peticiones radicadas durante el II semestre de la vigencia evaluada, 10.340 se encuentra en estado “Sin Tramitar”, lo que corresponde al 35,2%, así mismo 4.152 radicados que corresponden al 13,9% se encuentran en trámite y 154 con devolución que corresponde al 0,5%; por lo anterior se observa que 14.646 radicados que corresponden al 49,1% no tienen materializada la respuesta efectiva a la petición.



- Se evidenció la reiteración de deficiencias en la clasificación documental y efectividad 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” que se encuentra definido en el Mapa de Riesgos Institucional vigencia 2022, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley, se hace necesario que los líderes de los procesos revisen nuevamente los controles establecidos para este riesgo.
- Se encuentran deficiencias en el proceso de tipificación de las solicitudes recibidas en la Agencia. se encontraban mal tipificados 9 radicados y 63 radicados como “No definidos”, se resalta que la incorrecta tipificación de las solicitudes afecta directamente en el cumplimiento de los términos previstos en la Ley 1755/2015 para su respuesta.
- 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 puede afectar 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 (correo electrónico, correo certificado) es de 6 días, situación que genera que la respuesta sea recibida fuera del término establecido en la normatividad.
- Se comprobó que entre la entrada de la petición (recepción en la entidad) y su notificación efectiva, la entidad tarda en promedio 20 días, lo cual sobrepasa los términos establecidos en la norma.
- Conforme a la muestra realizada, se observa que hubo un cumplimiento en el término de la respuesta en un 26.7%.

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 sugiere seguir anudando esfuerzos para realizar acciones contundentes, con el propósito de dar cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- 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 continuar con las capacitaciones permanentes a funcionarios y contratistas de la entidad, en la normatividad vigente en peticiones, gestión documental, acceso y uso de mensajes de datos, con el objetivo de fortalecer los conocimientos y competencias del recurso humano de la Agencia, en esta materia y que todas las áreas tengan claridad, tanto en el tipo de petición como en los términos de respuesta.
- Se sugiere revisar, ajustar y parametrizar en el Sistema ORFEO, lo pertinente a la duplicidad de peticiones.
- Es necesario en cuenta que todas las dependencias de la ANT deben tener 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.
- Estudiar la viabilidad de implementar un plan choque que permita la atención de los 14.646 radicados que corresponden al 49,1% que no tienen materializada la respuesta efectiva a la petición. Lo anterior, a fin de fortalecer el modelo de atención de la entidad frente a las peticiones de los ciudadanos.
- Se recomienda adelantar las gestiones pertinentes para tipificar aquellos registros que en la base de datos suministrada se encuentran como “No definidos”.
- Es necesario incentivar a los funcionarios y contratistas para que se realicen los envíos de inmediato una vez se efectuó la correspondiente respuesta a las peticiones y realizar los seguimientos de estos asegurando la entrega de este con el objetivo de dar cumplimiento a la norma.



- Se recomienda realizar los registros de la radicación de las peticiones en forma completa y correcta utilizando la tipificación establecida, evitando un uso inadecuado de la herramienta y así evitar información imprecisa que no reflejará la realidad.

Observaciones recibidas mediante correo electrónico el 31 de enero de 2023, frente a las Recomendaciones:

- *Una vez revisado en el informe, es pertinente mencionar que la SAF en cabeza del grupo de gestión documental ha venido ejecutando planes de acción para mitigar el riesgo 16 a través de incorporación de personal idóneo para la búsqueda de documentos y proyecciones de respuesta de las comunicaciones oficiales, así como seguimientos semanales para disminuir el rezago de las peticiones por gestionar de la vigencia 2022.*

Por otra parte, se vienen realizando capacitaciones del manejo de Orfeo, de las asignaciones de las comunicaciones a las dependencias, emisión de circulares sobre el debido uso de las TRD y sensibilizaciones sobre le (sic) tema, entre otros.

- *La Secretaría General desde la vigencia 2017 ha suscrito e implementado estrategias para la atención del rezago de PQRS, se realiza el seguimiento a las áreas de manera quincenal. Adicionalmente, en el plan de acción 2023 una de las iniciativas de la Secretaría General es diseño e implementación de la estrategia.*
- *La Subdirección Administrativa y Financiera – Gestión Documental realizan el envío de correos electrónicos masivos sobre el envío de correo electrónico certificado, se remiten tips de información y se brindan capacitaciones y acompañamiento a las áreas.”*

Respuesta:

De acuerdo con las observaciones realizadas, se precisa, que si bien no son de obligatorio cumplimiento e implementación las recomendaciones, las mismas buscan contribuir al mejoramiento continuo del proceso de Gestión del Modelo de Atención, en materia de atención al ciudadano, máxime cuando en las conclusiones del informe se evidenció la reiteración de deficiencias en la clasificación documental y efectividad de las respuestas dadas a las peticiones, así como, en la trazabilidad de la información registrada en el Sistema Orfeo e incumplimiento de los términos; por tal razón, se mantienen estas recomendaciones que a ser efectivo el derecho de petición.

Aprobó:

ANA MARLENNE HUERTAS LOPEZ
Jefe Oficina de Control Interno (e)
(DOCUMENTO ORIGINAL FIRMADO)



Proyectó:

GUILLERMO AMAYA

Gestor T1 Grado 10 Oficina de Control Interno
(DOCUMENTO ORIGINAL FIRMADO)

CARLOS ANDRES SANCHEZ HUERTAS

Gestor T1 Grado 9 Oficina de Control Interno
(DOCUMENTO ORIGINAL FIRMADO)

Anexo 1. Muestra_Informe_PQRS_II_SEMESTRE_2022

31 de enero de 2023.