



INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES ALLEGADAS A LA AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS EN EL I SEMESTRE DE 2023

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 01/01/2023 al 30/06/2023.

CRITERIOS:

- Ley 1437 de 2011, Título I, Capítulo II. *“Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”.*
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76. *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.*
- Ley 1712 de 2014, Artículo 11. *“Ley de Transparencia y acceso a la información pública”.*
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.*
- Resolución 757 de 2017 *“Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno para el Trámite de Solicitudes, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Derecho de Petición en la Agencia nacional de Tierras – ANT y se adoptan otras disposiciones”.*
- Circular Interna No 20 del 25 de octubre de 2019 *“Respuesta, seguimiento y control a requerimientos de Entes de Control”.*



- GEMA-P-002 Gestión De Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones, versión 4 del 28 de marzo de 2019.
- Base de datos: “*Base Orfeo enero - junio-2023*”.

1. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

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

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

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

Mediante el Decreto 2363 del 2015, en su artículo 29, la Agencia Nacional de Tierras – ANT cuenta con una estructura interna definida para la gestión de las peticiones, en donde se le asignó a la Secretaría General la función de “*Gestionar y hacer seguimiento a la adecuada atención de las solicitudes, quejas, reclamos y derechos de petición realizados por los ciudadanos*”. Función que ha venido desarrollando a través del proceso de Gestión del Modelo de Atención establecido en el Sistema de Gestión de Calidad, implementando instrumentos para la operación, tales como:

- Caracterización del proceso **GEMA-** Gestión del modelo de atención_V2.
- Procedimiento **GEMA-P-002** Gestión de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones_V4.



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

La Secretaría General como líder de política en el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, 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 y en cumplimiento al Plan Anual de Auditorías 2023 y la Ley 1474 de 2011 a través de correo electrónico del 28 de junio de 2023, solicitó el suministro de la base de datos de las peticiones allegadas a la ANT del periodo comprendido entre el 01-01-2023 al 30-06-2023, la Secretaria General mediante correo electrónico del 5 de julio de 2023, suministro la base de datos en Excel denominada “*Base Orfeo enero - junio-2023*” con los siguientes tipos documentales:

- Denuncia
- Felicitaciones
- Petición
- Petición de Información
- Petición de Información Elevada por la Defensoría del Pueblo
- Petición de Informes por los Congressistas
- Petición realizada por periodistas
- Peticiones entre autoridades
- PQRSD Catastro multipropósito
- Queja
- Reclamo



- Solicitud de documentos
- Solicitud de Información
- Sugerencia

La OCI tuvo en cuenta lo estipulado en el citado procedimiento, la Nota: “*Todos los documentos que no estén dentro de estas categorizaciones serán tipificados como comunicación oficial*” de igual manera, seleccionó una muestra aleatoria simple con un margen de error del 10% y un intervalo de confianza del 90% y una proporción del éxito del 50%, bajo una distribución normal, lo que resultó en una muestra óptima de 69 registros, donde se tomó la categorización y tipificación documental que se encuentra parametrizada en el aplicativo Orfeo, en la Ley 1755 de 2015 y en el procedimiento GEMA-P-002.

Lo anterior, se realizó a partir de la información dispuesta en la columna K “tipo de documento actual” de la “BASE ORFEO ENERO - JUNIO-2023” suministrada por la Secretaría General, el muestreo selectivo implicó la selección de PQRSDf en el primer semestre del año, es importante mencionar, que el ejercicio es una inferencia sobre la población objeto de estudio debido al volumen de peticiones registrados en el primer semestre del año 2023, por lo antes expuesto, se recomienda 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

De acuerdo con los 63.645 registros seleccionados en la muestra de la “Base Orfeo enero – junio - 2023”, se obtiene la siguiente información:

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	%
Denuncia	38	0,06%
Felicitaciones	8	0,01%
Petición	39.804	62,54%
Petición de Información	1.435	2,25%
Petición de Información Elevada por la Defensoría del Pueblo	243	0,38%
Petición de Informes por los Congresistas	134	0,21%



Petición realizada por periodistas	6	0,01%
Peticiones entre autoridades	16.577	26,05%
PQRSD Catastro multipropósito	115	0,18%
Queja	66	0,10%
Reclamo	29	0,05%
Solicitud de documentos	2.165	3,40%
Solicitud de Información	3.018	4,74%
Sugerencia	7	0,01%
Total, general	63.645	100%

Tabla 1. Fuente: "BASE ORFEO ENERO – JUNIO 2023"

Del análisis de lo anterior, se observó que, el 62.54 % pertenecen a registros de entrada tipificados como "petición"; el 26.05% peticiones entre autoridades; 4.74% a solicitud de información y 3.40% a solicitud de documentos.

Una vez realizada la consolidación de la información, se concluye que, para el primer semestre de 2023, se recibieron 63.645 PQRSDF a través de los diferentes canales institucionales.

Canales de Atención para la recepción de las PQRSDF

La agencia Nacional de Tierras cuenta con diferentes canales de comunicación, tales como: presencial, escrito, telefónico y virtual, se evidencio que, durante el primer semestre de 2023, los canales de servicio más usados por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue la Interoperabilidad SIT (Sistema Integrado de Tierras) con un 75.5 % es decir, que, 48.049 radicaciones fueron efectuadas utilizando este canal, seguido de, radicación a la mano con el 10,87% que corresponden a 6.916, la empresa de correo certificado 472 con un 8.27% equivalente a 5.264 radicados y un 5.35% solicitado por vía Internet (atencionalciudadano@ant.gov.co y info@ant.gov.co) que corresponden a 3.406 requerimientos atendidos por este canal.

CANALES DE ATENCIÓN	RADICADOS	%
A la mano	6.916	10,87%
Buzón de Sugerencias	10	0,02%
Empresa de Correo	5.264	8,27%
Internet	3.406	5,35%
Interoperabilidad SIT	48.049	75,50%
Total	63.645	100%

Tabla 2. Peticiones por Canales de Atención Fuente: "BASE ORFEO ENERO – JUNIO 2023"



Verificada la información suministrada por la Secretaría General, la cual fue insumo para el presente informe de ley, es preciso indicar que la Oficina de Control Interno no observó en la muestra analizada, el registro de lo enunciado en la “BASE ORFEO ENERO - JUNIO-2023”, ni existe relación alguna en los canales de información en lo relativo a las solicitudes que ingresan por el canal de información denominado “línea de WhatsApp de la ANT”; respecto de lo cual, la Agencia anunció que con corte de enero del año en curso había recepcionado 190.000 solicitudes:

(...) “A la fecha se han recibido más de 190.000 solicitudes vía WhatsApp, una cifra que ya supera las 162.000 solicitudes diligenciadas a mano mediante el antiguo formulario FISO, un avance tecnológico que crea una ruta a seguir para cumplir nuestras metas de 2023 de 500.000 hectáreas adjudicadas y 1.500.000 formalizadas. Además, en este primer trimestre se empezarán a adjudicar hectáreas de las 1.170 ofertas hechas al Estado por este canal virtual para entregarlas a comunidades campesinas, negras e indígenas”.

Relación de Radicados por Mes

De la información recibida para el primer semestre de 2023, se puede establecer que mensualmente se recibieron los siguientes radicados distribuidos así:

MES	RADICADOS	%
Enero	5.381	8%
Febrero	10.891	17%
Marzo	12.199	19%
Abril	10.288	16%
Mayo	12.412	20%
Junio	12.474	20%
Total general	63.645	100%

Tabla 3. Peticiones por mes Fuente: “BASE ORFEO ENERO – JUNIO 2023”

De la verificación realizada de los radicados del primer semestre (Enero – Junio), se observa que los meses con más recepción de peticiones fueron : Mayo y Junio con el (20%) cada uno, seguido de marzo con un (19 %).

PQRSDF Recibidas por Dependencias

De acuerdo con la información recibida, se constató la asignación de peticiones a las dependencias competentes de la siguiente manera:



DEPENDENCIA ACTUAL	RADICADOS	%
100 - DIRECCION GENERAL	379	0,60%
101 - OFICINA DE PLANEACION	36	0,06%
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	4	0,01%
103 - OFICINA JURIDICA	1.354	2,13%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	424	0,67%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	272	0,43%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	524	0,82%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	12.500	19,64%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	193	0,30%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	13.366	21,00%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	3.914	6,15%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	1.679	2,64%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	1.072	1,68%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	6.673	10,48%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	5.786	9,09%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	4.282	6,73%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	1.224	1,92%
600 - SECRETARIA GENERAL	130	0,20%
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	139	0,22%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	585	0,92%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7.182	11,28%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	80	0,13%
710 - UGT BOGOTA	223	0,35%
720 - UGT CUCUTA	240	0,38%
730 - UGT MEDELLIN	431	0,68%
740 - UGT MONTERIA	91	0,14%
750 - UGT PASTO	108	0,17%
760 - UGT POPAYAN	293	0,46%
770 - UGT SANTA MARTA	207	0,33%
780 - UGT VILLAVICENCIO	230	0,36%
790 - UGT AMAZONIA	24	0,04%
Total, general	63.645	100 %

Tabla 5. Peticiones por dependencia. Fuente: Fuente: "BASE ORFEO ENERO – JUNIO 2023"

Estado de los radicados de PQRSDf durante el I semestre 2023

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

ESTADO	RADICADOS	%
DEVUELTO	503	1%
EN TRAMITE	2948	5%
ENVIADO	27548	43%
SIN TRAMITAR	9045	14%
TRAMITADO	23601	37%
Total general	63.645	100%

Tabla 6. Peticiones por Estado. Fuente: "Base Orfeo enero – junio 2023"

De la clasificación realizada en la tabla anterior, se observa que el 37% de las peticiones se encuentran en estado "Tramitado" y 43% en estado "Enviado". Así mismo, se evidencia que el 14% se encuentra en estado "Sin Tramitar", el 5% se encuentran en "trámite" y el 20% no tienen materializada la respuesta efectiva a la petición.

Radicados por Departamentos de las PQRSDf

De la información recibida, se observó debilidades en la clasificación en "la ubicación de la información destinatario" en el aplicativo Orfeo, de acuerdo con la "Base Orfeo enero – junio -2023" el mayor número de peticiones quedaron mal clasificadas, evidenciándose que 48.464 radicaciones se presentaron en el departamento del Magdalena, de acuerdo con la verificación realizada por el equipo evaluador; es así, como se visualiza ubicación "COLOMBIA/MAGDALENA/PRADO_SEVILLA_ZONABANANERA", de acuerdo con la siguiente información:

DEPARTAMENTO	RADICADOS	%
AMAZONAS	9	0,01%
ANTIOQUIA	804	1,26%
ARAUCA	222	0,35%
ATLÁNTICO	134	0,21%
BOLÍVAR	2.866	4,50%
BOYACÁ	599	0,94%
CALDAS	82	0,13%
CAQUETÁ	264	0,41%



CASANARE	309	0,49%
CAUCA	511	0,80%
CESAR	297	0,47%
CHOCÓ	30	0,05%
CÓRDOBA	607	0,95%
CUNDINAMARCA	774	1,22%
D. C.	2.615	4,11%
ESTADO DE MISSOURI	1	0,00%
GUAINÍA	6	0,01%
GUAVIARE	193	0,30%
HUILA	475	0,75%
LA GUAJIRA	115	0,18%
MAGDALENA	48.464	76,15%
META	1.042	1,64%
NARIÑO	457	0,72%
NORTE DE SANTANDER	291	0,46%
PROVINCIA DE SANTIAGO	1	0,00%
PUTUMAYO	405	0,64%
QUEBEC	1	0,00%
QUINDÍO	49	0,08%
RISARALDA	83	0,13%
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	1	0,00%
SANTANDER	699	1,10%
SUCRE	149	0,23%
TOLIMA	567	0,89%
VALLE DEL CAUCA	382	0,60%
VICHADA	141	0,22%
Total, general	63.645	100%

Tabla 8. Peticiones por Departamento. Fuente: Fuente: "Base Orfeo enero – junio 2023"

De acuerdo con lo anterior, esta información registrada en el sistema ORFEO, afecta la trazabilidad de los registros de peticiones gestionados, generando posibles riesgos en el control eficaz de documentos y la calidad de la información requerida por las partes interesadas, teniendo en cuenta que en la muestra aleatoria generada por la OCI, se verificó que el departamento y municipio difiere al registrado y se deja el predeterminado en el aplicativo casilla "UBICACIÓN" (Zona Bananera del departamento del Magdalena).



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 verificación de los 69 registros se realizó a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo, toda vez, que es el mecanismo establecido por la Agencia Nacional de Tierras para la gestión de las peticiones allegadas a la entidad; evaluándose las siguientes variables:

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



Dentro de la muestra seleccionada de los sesenta y nueve (69) radicados, se estructura la siguiente tabla con indicadores:

Indicador	Tiempo de Entrada versus Radicado (días)	Tiempo Entre Radicado vs Respuesta (días)	Tiempo Entre Respuesta-notificación(días)	Tiempo Entrada Y notificación (días)
Min	0	0	0	0
Max	4	135	43	84
Mediana	1	11	6	24,5
Promedio	1	21	16	29
N° Registros-No Aplica	0	19	20	16
N° Registros-No Se Pudo Establecer	0	10	19	23

Tabla 9. Indicadores en tiempo. Fuente: OCI

De acuerdo con la Tabla No. 9, se concluye que las peticiones recibidas por el canal de atención virtual (atencionalciudadano@ant.gov.co y info@ant.gov.co) el tiempo entre la entrada de la petición (recepción en la entidad) y su correspondiente radicación, se está demorando en promedio 1 día hábil y máximo 4 días.

Continuando con el análisis, se establece que, el tiempo entre la radicación y la respuesta de la PQRSD, el promedio es de 21 días y su máximo es de 135 días.

De igual forma se pudo constatar que el tiempo entre la respuesta que emite la Entidad y la notificación (correo electrónico y/o correo certificado 472), su promedio se encuentra entre 16 días y su máximo de 43 días, hecho que genera que la respuesta sea recibida por el peticionario fuera del término establecido en la normatividad.

Además, se pudo establecer dentro de la muestra que el tiempo de entrada de la PQRSD y su correspondiente notificación, oscila, en un promedio de 29 días y un máximo de 84, hecho que es reiterativo para afirmar que las repuestas dadas al peticionario se encuentran fuera de los términos establecidos en la Ley 1755 del 2015.

4. ESTADO PLAN DE MEJORAMIENTO

Con corte del primer semestre 30/06/2023, la entidad se encuentra manejando un plan de mejora en las acciones provenientes de los ejercicios de seguimiento AMI-096; AMI-097; AMI-098; AMI-099; AMI-118.



Es reiterativo las debilidades presentadas en las PQRSD, por lo cual, la secretaria general ha venido planteando acciones que mitiguen la causa raíz, aplicando actividades tendientes a la mejora de las debilidades en cuanto a eficiencia y efectividad (tiempos y calidad) de las respuestas dadas a las peticiones, con el fin de cumplir lo establecido en el Artículo 14 y 30 de la Ley 1755 de 2015, Artículo 5 de la Ley 1437 de 2011.

De acuerdo con lo anterior, en éste ejercicio, el equipo evaluador de la OCI encuentra nuevamente debilidades relacionadas con la asignación del tipo documental de acuerdo con la naturaleza de la comunicación toda vez que, algunas peticiones analizadas fueron tipificadas incorrectamente, situación que genera un posible riesgo asociado al incumplimiento de los términos de ley establecidos para su atención. - materializándose el Riesgos 16 “Respuesta inoportuna a las PQRSD” de acuerdo con el Mapa de Riesgos de Gestión – Versión 4 – del 16 de marzo 2022, consistente en la posibilidad de pérdida reputacional en la credibilidad de la imagen institucional y/o por acciones legales contra la Agencia Nacional de Tierras debido al alto volumen de PQRSD que recibe la Entidad y los tiempos destinados para la revisión y consolidación de la información para dar respuesta.

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

5. CONCLUSIONES

En concordancia a las actividades de verificación ejecutadas por el equipo de la Oficina de Control Interno a través de la muestra seleccionada y cotejadas con el aplicativo Orfeo, para el primer semestre de 2023, se observó lo siguiente:

- Realizada la consolidación de la información, se concluye que, para el primer semestre de 2023, se recibieron 63.345 PQRSD a través de los diferentes canales institucionales.
- Conforme a la muestra realizada por parte de la OCI, se observa que hubo un cumplimiento en el término de la respuesta en un 20.28%, lo que infiere que el 79.72% del total de las PQRSD, no están cumpliendo los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015: “*Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.*”
- Se observaron debilidades en algunos radicados de la muestra objeto del ejercicio con clasificación documental incorrecta; una vez radicados se realiza el conteo de términos, los



cuales no coinciden con los estipulados en el procedimiento administrativo GEMA –P002 V 4 28 de marzo de 2019.

- Se evidenció debilidad en la eficacia de las respuestas dadas a las peticiones, así como en la trazabilidad de la información registrada en el Sistema Orfeo e incumplimiento en los términos.
- La Oficina de Control Interno evidencia inconsistencias en la información registrada en el sistema ORFEO en el departamento y municipio donde se interpone la petición, situación que afecta la trazabilidad de los registros de peticiones gestionados, generando posibles riesgos en el control eficaz de documentos y la calidad de la información requerida por las partes interesadas.
- El tiempo entre la respuesta que emite la Entidad y la notificación al peticionario (correo electrónico, correo certificado) es de 6 días de acuerdo con la mediana, situación que genera que la respuesta sea recibida fuera del término establecido en la normatividad.
- De acuerdo a la muestra se infiere que el 20% de las PQRSDF, se respondieron fuera de términos, mediana 24.5 días, la entidad sobrepasa los términos establecidos en la norma Ley 1755 de 2015.

6. RECOMENDACIONES

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

- Importancia de la capacitación del equipo de gestión documental los cuales desarrollan el procedimiento, recepción, radicación, digitalización, categorización y direccionamiento de las PQRSDF para la clasificación y el cumplimiento de los términos de la Ley 1755 de 2015
- Se sugiere seguir anudando esfuerzos para realizar acciones contundentes, 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 revisar, ajustar y parametrizar en el Sistema ORFEO, la vinculación de solicitudes y respuestas a un solo expediente o número de radicado.
- Es necesario que todas las dependencias de la ANT tengan en cuenta la importancia de un buen manejo a la hora de diligenciar la TRD (Tablas de Retención Documental) correctamente, ya que un uso inadecuado de esta herramienta ocasiona información imprecisa que no reflejará la realidad de las PQRSDF allegadas a la entidad.
- Se hace necesario revisar las funciones y/o obligaciones específicas de los funcionarios y contratistas respectivamente, para que realicen los envíos de inmediato una vez se efectuó la respuesta a las PQRSDF, realizando los seguimientos que materialice la entrega.
- Se recomienda digitalizar la información adecuada en la plataforma ORFEO en forma completa y correcta, utilizando la tipificación establecida, evitando imprecisiones en la información.

Aprobó:

(Documento físico firmado)

LILIA MARIA RODRIGUEZ ALBARRACIN
Jefe Oficina de Control Interno (e)

Proyectó:

(Documento físico firmado)

DOLLY NAYIBE OJEDA HERNANDEZ
Contratista

(Documento físico firmado)

YARLEDIS MARIA GARAVITO
Contratista



(Documento físico firmado)
DIANA BERNAL ZAPATA
Contratista

Anexo 1. Muestra_Informe_PQRSDF_I_SEMESTRE_2023

Julio 31 de 2023.