

INFORME DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

OBJETIVO

Evaluar la implementación de los lineamientos establecidos para la política de servicio al ciudadano.

ALCANCE

La actividad comprendió cotejo de los lineamientos establecidos para la Política de servicio al ciudadano, Estrategia de servicio al ciudadano, Autodiagnóstico de servicio al ciudadano y Menú de servicio al ciudadano.

CRITERIOS

- Anexo 1. Directrices de accesibilidad web – Resolución 1519 de 2020.
- Anexo 2. Estándares de publicación y divulgación - Resolución 1519 de 2020.
- Anexo 1. Lineamientos para estandarizar las ventanillas únicas, portales de programas específicos de programas transversales del Estado y sede electrónica - Resolución 2893 del 2020
- Política de servicio al ciudadano, Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG versión 5, marzo de 2023 – Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.
- Política pública de servicio al ciudadano, diciembre 2020 – Departamento Nacional de Planeación / Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.
- Guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía, versión 1 de noviembre del 2021 - Departamento Nacional de Planeación / Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.
- Lineamientos para publicar información en el menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía” de las sedes electrónicas, versión 1 de diciembre del 2021 - Departamento Nacional de Planeación / Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.
- Anexo 1. Lineamientos para publicar información en el menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía” de las sedes electrónicas, versión 1 de diciembre del 2021 – Formulario PQRSD – peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información pública y denuncias.

- Guía de diseño para carta de trato digno.
- Herramienta de autodiagnóstico de la política de servicio al ciudadano - Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.

METODOLOGÍA

Para el logro del objetivo propuesto en el seguimiento, se realizaron actividades tales como:

- Entrevistas a los colaboradores que hacen parte del proceso evaluado, para que, de acuerdo con los temas de su competencia, aportaran información adicional o aclararan inquietudes, según fuere el caso.
- Consulta de información publicada en el sitio web e intranet institucional, así como, dispuesta en bases de datos, sistemas y/o aplicativos.
- Requerimiento de información vía telefónica, correo electrónico, encuestas y requerimientos CAS.

En las actividades relacionadas anteriormente, se realizó el cotejo de los criterios establecidos, frente a los soportes, información y evidencias suministradas, a fin de determinar su cumplimiento y oportunidades de mejora.

A continuación, se presentan los resultados observados, a fin de que se adelanten las acciones de mejora correspondiente que contribuyan al mejoramiento continuo del relacionamiento entre el ciudadano y la entidad:

1. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La política de servicio al ciudadano en la medición del desempeño institucional con corte a la vigencia 2022 presentó un desempeño del 53.9%. A continuación, se relacionan los resultados alcanzados por índice detallado:

NO. INDICE	INDICE DETALLADO POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO	PUNTAJE
I32	Diagnóstico y planeación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía	44,2
I33	Talento humano idóneo y suficiente al servicio y relacionamiento con la ciudadanía	48,2
I34	Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía	69,6
I35	Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	61,5

136	Accesibilidad para personas con discapacidad	58,8
------------	--	-------------

Respecto a los resultados observados, la Secretaría General formuló el siguiente plan de mejoramiento, el cual fue aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en sesión del 10/11/2023:



Política: Servicio al Ciudadano



ACCIÓN DE MEJORA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD UNIDAD DE MEDIDA	FECHA DE INICIO (DD/MM/AAAA)	FECHA TERMINACIÓN (DD/MM/AAAA)	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	DEPENDENCIA APOYO A LA EJECUCIÓN
Realizar una mesa de trabajo con las diferentes áreas de la Agencia para la construcción y priorización de las acciones para la planeación de la estrategia anual de servicio al ciudadano.	Acta de reunión	1	10/11/2023	31/12/2023	Secretaría General	
Realizar una encuesta para identificar los intereses, acceso a canales de atención y necesidades de los ciudadanos y ciudadanas que interactúan con la Agencia Nacional de Tierras.	Encuesta aplicada	1	10/11/2023	31/12/2023	Secretaría General	
Elaborar procedimiento para atención de peticiones en otra lengua nativa o dialecto oficial en Colombia	Procedimiento formalizado y publicado en el Sistema Integrado de Gestión publicado	1	10/11/2023	31/12/2023	Secretaría General	
Caracterizar en los funcionarios y contratistas de la ANT los diferentes tipos de discapacidad.	Caracterización	1	10/11/2023	31/12/2023	Secretaría General	
Realizar una mesa de trabajo con la Subdirección de Talento Humano y Subdirección Administrativa y Financiera, con el fin de analizar los mecanismos para integrar la participación de personas en condición de discapacidad.	Acta de reunión	1	10/11/2023	31/12/2023	Secretaría General	Talento Humano y Subdirección Administrativa y Financiera

Se sugiere la construcción de un documento estratégico de política, controlado en el sistema integrado de gestión, que contenga lineamientos tales como, objetivo general y específicos, responsables, cómo se planifica, implementa y mide la política.

2. ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Agencia cuenta con acciones encaminadas a mejorar el servicio al ciudadano a través de mecanismos como son el plan de acción institucional y el plan anticorrupción y de atención al ciudadano; se sugiere que a partir de los resultados consignados en el presente informe las acciones a formular se articulen en dichos instrumentos estratégicos, a fin de que la estrategia facilite el acceso, comprensión y uso de la oferta institucional de información, servicios y trámites, espacios de dialogo y participación, en los diferentes escenarios de relacionamiento.

3. AUTODIAGNOSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO

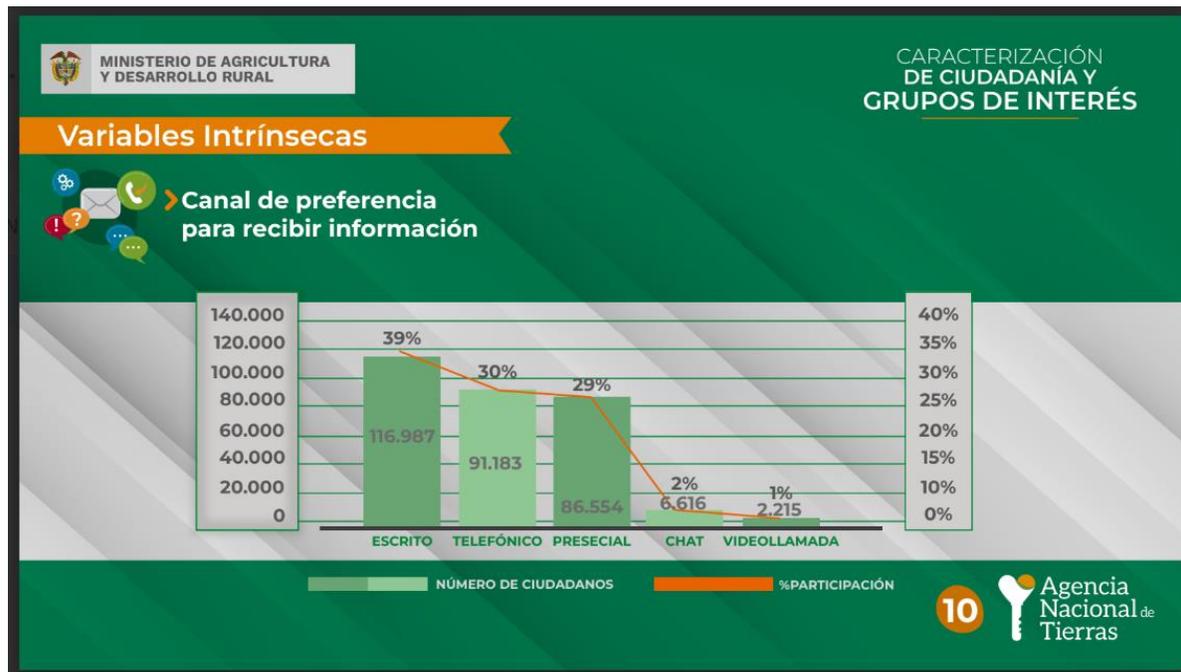
El seguimiento a la política de servicio al ciudadano contempló la verificación de algunas de las categorías y actividades de gestión de la herramienta de autodiagnóstico establecida por el DAFP para la valoración del estado de la política. A continuación, se describe lo observado:

3.1. CARACTERIZACIÓN USUARIOS Y MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN

La entidad cuenta con el documento de caracterización de ciudadanía y grupos de interés para la vigencia 2023, el cual se encuentra comunicado en el menú de servicio al ciudadano desde el 05/06/2023. Su contenido contempla información relacionada con las variables geográfica, demográfica (edad, tipo de población, género, nivel académico, ocupación, vulnerabilidad, discapacidad) e intrínseca (canales de atención), cuyos datos fueron provenientes de servicio al conciudadano. Así mismo, se relaciona información del trámite RESO mediante las variables geográfica, demográfica (clasificación de la población, género, nivel académico, atributos adicionales de la población objetivo (cabeza de hogar)) e intrínseca (tipo de solicitud).

Frente al documento, se sugiere realizar el análisis de los grupos de valor, mediante una única identificación de sus particularidades y las necesidades para que puedan acceder, usar y disfrutar los trámites y servicios de la Agencia, a fin de garantizar sus derechos, acceder a la información, efectuar trámites, ejercer control social, pedir cuentas mediante la participación ciudadana.

Respecto a la preferencia de canales de atención, el documento referencia la siguiente información:



En concordancia con los resultados observados en la gráfica anterior y en el entendido que la caracterización es el insumo fundamental y transversal para cualquier escenario de relacionamiento del ciudadano con la entidad, se recomienda fortalecer la oferta institucional, en lo que respecta a espacios de interacción, atendiendo las preferencias de los ciudadanos para relacionarse con la Agencia, a saber, escrito, telefónico y presencial.

Finalmente, en la actualidad la entidad aplica una encuesta al ciudadano orientada a evaluar la atención recibida por los agentes de servicio en los canales de atención, más no, mide la percepción que tiene el ciudadano frente a los trámites y procedimientos ofrecidos por la Agencia (oferta institucional).

3.2. FORMALIDAD DE LA DEPENDENCIA O ÁREA

Respecto a la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía en virtud del 17 de la Ley 2052 de 2020, la Subdirección de Talento Humano indicó que,

(...) una vez aprobada la nueva estructura de la Agencia Nacional de Tierras, se prevé la creación de diferentes coordinaciones, entre las cuales se presentará para aprobación del Consejo Directivo de la entidad la de relacionamiento estado ciudadano.

Ahora bien, en la nueva planta propuesta para el tema de atención al ciudadano se proyectan 14 empleos en la Secretaría General para el manejo del tema de atención al ciudadano, además de una persona en cada una de las 32 Oficinas Territoriales.

Como la coordinación se conformará después de la nueva estructura, no contamos con funciones de la misma. (...)

Respecto a lo enunciado, se recomienda que en la coordinación a crear se centralice el liderazgo de la implementación de las políticas orientadas a mejorar la relación del ciudadano con la Agencia en todos los niveles de relacionamiento (política de transparencia y acceso a la información, política de racionalización de trámites, política de participación ciudadana y rendición de cuentas y política de atención al ciudadano), estableciéndose como el eje transversal de la gestión institucional, cuyo objetivo principal será garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos de relacionamiento con la entidad. Así mismo, se sugiere se asignen responsabilidades relacionadas con:

- Identificar las características, necesidades e intereses de los grupos de valor de la entidad;
- Formular o actualizar el modelo, estrategia o lineamientos de interacción con los grupos de valor de acuerdo con lo establecido en el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG);
- Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor en

coordinación con las dependencias;

- Proponer ajustes a la oferta institucional y al relacionamiento con la ciudadanía, en atención a necesidades, expectativas y propuestas de los grupos de valor; y
- Hacer seguimiento a la implementación del relacionamiento con la ciudadanía.

Por otra parte, respecto a la inclusión de temas relacionados con Servicio al Ciudadano en el Comité de Desarrollo Administrativo, se observó lo siguiente:

Acta No. 01 del 23/01/2023, se presentó para aprobación el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Acta No. 02 del 31/03/2023, socialización del esquema de liderazgos de las políticas de gestión y desempeño del MIPG, siendo la Secretaría General la dependencia líder de la política de atención al ciudadano.

Presentación sesión del 10/11/2023, presentación de los resultados FURAG 2022 y aprobación de los planes de mejoramiento pertenecientes a la política de atención al ciudadano.

Finalmente, se observó incumplimiento en la actividad de gestión “*La política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se incluye en el Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional*”, toda vez que, al analizar el documento “Plan Estratégico Institucional 2022 – 2025”, no se observó su inclusión. Cabe señalar que, en el plan de acción 2023 incluye iniciativas relacionadas con las siguientes políticas de gestión y desempeño: Servicio al ciudadano, Fortalecimiento organización y simplificación de procesos, Participación ciudadana en la gestión pública y Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción

3.3. ATENCIÓN INCLUYENTE Y ACCESIBILIDAD

ACCESIBILIDAD WEB

La verificación de accesibilidad web se realizó mediante el análisis al diseño y contenido del menú del servicio al ciudadano desarrollado en el numeral 4 del presente informe, concluyéndose que:

- Se cuenta con una barra lateral del ayudante de accesibilidad, dispuesta a través de icono ubicado en el lateral superior izquierdo, donde el usuario puede cambiar el tamaño del texto, navegar por teclado, cambiar fuente, subrayar y resaltar enlaces, limpiar cache, imágenes en blanco y negro, invertir colores y quitar animaciones.
- El video de instrucciones para el agendamiento de cita del canal “Videollamada”, incorpora subtitulación sincronizada al tiempo preciso; sin embargo, se sugiere incorporar

lengua de señas, así como, realizar la actualización de su contenido de acuerdo con el diseño actual del formulario.

- El contenido del menú no se encuentra organizado en las secciones establecidas por el DAFP.
- No se puede acceder al menú servicio al ciudadano desde el buscador principal de la página.
- La información de ubicación física de las UGTs y PATs no se encuentra disponible en el mismo orden y forma, así mismo, no se suministra información actualizada y uniforme.
- No se brindan avisos y/o instrucciones claras de uso en el formulario de peticiones.
- Al producirse un error no se muestra un texto claro que indique lo sucedido y no se sugiere la solución.
- Algunas consultas de información no contienen títulos que orienten al ciudadano respecto a la información que puede obtener a través de esta.
- Las fotografías no contienen texto alternativo que cumpla con el mismo propósito que este elemento tiene para quienes lo pueden ver.
- Los nombres en los campos de las consultas no son totalmente claros en los que se solicitan.

ACCESIBILIDAD FÍSICA

Respecto a la verificación adelantada, con corte a la fecha no se allegó respuesta al requerimiento realizado el 21/11/2023 a la Subdirección Administrativa y Financiera sobre la matriz que permita establecer el estado de los criterios de accesibilidad de espacios físicos de las UGTs, PAT, Servicio al Ciudadano y Sede principal, conforme a lo establecido en la NTC 6047. Frente a lo enunciado, la dependencia en fase preliminar indicó que,

“En atención a los lineamientos dados por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural mediante oficio del 21 de diciembre de 2022, por el cual formuló ante la Agencia Nacional de Tierras, los lineamientos técnicos para la aprobación de nuevas Unidades de Gestión Territorial – UGT y en línea de ello el Director General de la Agencia Nacional de Tierras, presentó ante el Consejo Directivo de la entidad, propuesta para la aprobación de nuevas Unidades de Gestión Territorial - UGT a nivel nacional, en los términos de los artículos 9 y 28 del Decreto Ley 2363 de 2015 y en consecuencia, mediante el Acuerdo 251 del 2022 el Consejo Directivo de la Agencia Nacional de Tierras ANT, se aprobó la creación de veintitrés (23) Unidades de Gestión Territorial adicionales a las 9 existentes.

En tal sentido durante la vigencia 2023 se abrieron las Unidades de Gestión territorial de Boyacá, Cesar, Valle Del Cauca, Bolívar, Sucre, Atlántico, Huila, Quindío, Risaralda, Caldas, Chocó, Guajira, Tolima, Arauca, Santander, Guaviare, Vichada, Vaupés, Amazonas, Casanare, San Andrés Isla, Putumayo y Sede Alternativa Apartadó, para un total de veintitrés (23) sedes, así mismo se ampliaron las Unidades de Gestión Territorial de Caquetá, Nariño, Magdalena, Cundinamarca y Cauca.

Todas estas sedes y las nueve (9) existentes tuvieron como uno de los criterios de selección, que la estructura física de los inmuebles cuenten con accesibilidad para el uso de personal en condición de discapacidad, esto quiere decir que cada una de las sedes cuenta con espacios habilitados con rampas, ascensores y demás elementos que permiten un acceso cómodo y seguro tanto para usuarios externos como para colaboradores y servidores de la ANT en condición de discapacidad, así mismo se tuvo en cuenta que las sedes estén equipadas con baterías sanitarias y baños aptos y de fácil acceso para dicha población, de manera que los espacios destinados para Servicio al ciudadano cuentan con acceso amplio y suficiente para su movilidad”.

En relación a lo observado, es necesario que la entidad incluya en la estrategia de atención al ciudadano acciones tendientes a garantizar las condiciones mínimas de accesibilidad dentro de su sede principal, las de atención al ciudadano, UGTs y PATs, a fin de garantizar que los ciudadanos que las visitan puedan movilizarse y circular de manera autónoma, dando prioridad de manera especial al acceso a baños para discapacitados, señalización en braille, ranuras y texturas en el piso con el fin de facilitar la orientación de personas con discapacidad visual, alarmas auditivas y visuales e implementar apoyos técnicos de acuerdo a las diversas discapacidades y disponer de espacios para los usuarios en sillas de ruedas, entre otros.

LENGUAJE CLARO

La Agencia implementó la guía de lenguaje claro para el proceso de servicio al ciudadano, el documento contiene información relacionados de cómo comunicar e informar, qué elementos se debe tener en cuenta para escribir y la construcción de documentos en lenguaje claro.

3.4. PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN

Se observaron debilidades asociadas a la publicación en un lugar visible (diferente al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano en cuanto, Localización física de la sede central UGTs y PATs, Horarios de atención, Teléfonos de contacto, Carta de trato digno, Listado de trámites y servicios, Correo electrónico de contacto de la entidad, Noticias, Información relevante de la rendición de cuentas y Calendario de actividades.

3.5. CANALES DE ATENCIÓN

Protocolo de servicio a la ciudadanía: el documento se encuentra publicado en el menú de servicio al ciudadano desde el 10/08/2023. Su contenido comprende la descripción de los canales de atención, sus atributos, los elementos comunes a los canales y sus protocolos, así como, la atención a la ciudadanía con enfoque diferencial, niveles y acuerdos de servicio, deberes y derechos de los ciudadanos y de la entidad. No obstante, se observaron las siguientes debilidades:

- El canal “ventanilla de radicación” no contienen lineamientos para la solicitud de autorización para el manejo de datos personales, ni el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción de servicio prestado.
- No contempla los protocolos para la atención a través del canal virtual “Redes Sociales”. Se sugiere incorporar vínculos que redireccionen a las redes sociales, actualizando la red Twitter puesto que en la actualidad esta se llama “X”, así como, vincular el enlace que lleve al ciudadano puntualmente a la ubicación física (ventanilla de radicación) e incorporar a la información del canal “Chat” el logo de este, brindando orientación al ciudadano en cuanto a su ubicación específica en la página web.
- El canal escrito “Correo Electrónico” en su figura de ciclo de atención, enuncia que “El ciudadano/a debe seleccionar la opción radicar y esperar que el sistema genere el número del radicado”; sin embargo, en la práctica esto no es posible. Se sugiere incluir lineamientos para el acuse de recibido.
- No incluye el indicativo +57 en los números telefónicos.

En cuanto a su implementación en los canales de atención, a través de las pruebas aplicadas, se observaron debilidades en su adopción, las cuales se describen más adelante.

Carta de trato digno: el instrumento se actualizó para la vigencia 2023 y se encuentra publicado en el menú de servicio al ciudadano; si bien cumple en su mayoría con los lineamientos establecidos por el DAFP para su diseño, se hace necesario fortalecerla en cuanto a, la inclusión de la función de la Agencia, hacer uso de los colores institucionales, indicar a los ciudadanos la importancia de cumplir con los derechos y deberes, incluir el indicativo +57; así mismo, se sugiere incorporar vínculos que redireccionen a las redes sociales, actualizando la red Twitter puesto que en la actualidad esta se llama “X”, vincular el enlace que lleve al ciudadano puntualmente a la ubicación física (ventanilla de radicación) e incorporar a la información del canal “Chat” de este, brindando orientación al ciudadano en cuanto a su ubicación específica en la página web.

A continuación, se detalla el análisis realizado a los canales de atención de acuerdo con la información comunicada en la URL <https://www.ant.gov.co/servicio-al-ciudadano/mecanismos-para-presentar-quejas-y-reclamos> y a las respectivas pruebas de

funcionamiento adelantadas:

➤ **ESCRITO**

Por medio de este canal los ciudadanos pueden radicar sus documentos a través de los siguientes medios:

Ventanilla de radicación: se informa que el servicio se presta en la sede principal de servicio al ciudadano en Bogotá, Unidades de Gestión Territorial y Puntos de Atención a Tierras a nivel nacional, referenciando el enlace www.ant.gov.co; sin embargo, dicho enlace redirecciona a la página web institucional y no a la ubicación física donde el ciudadano pueda acceder al servicio.

El 24/11/2023 se realizó prueba en sitio en la sede de atención al ciudadano del CAN a fin de establecer el funcionamiento del canal, obteniéndose el radicado 202362010150732, que al ser consultado en Orfeo, se observó su correcta reasignación a la Dirección Ordenamiento Social de la Propiedad y con corte al 27/11/2023 se encuentra en su gestión; no obstante, se evidenciaron debilidades en la clasificación documental de la petición, dado que, no se tipificó como una solicitud de información. La atención se realizó de acuerdo con lo establecido en el protocolo de servicio; sin embargo, no se solicitó la autorización para el manejo de datos personales, ni el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción de servicio prestado.

Radicación por el portal web: se relaciona el enlace <https://orfeo.ant.gov.co/pqr3/index.php>, a través del cual se redirecciona al formulario electrónico para interponer peticiones. En cuanto a su funcionamiento, este permite el ingreso de información inexacta y su radicación, ver radicados 202362009981442, 202362009981562 y 202362009981382.

Correo electrónico: informa que los documentos pueden ser radicados a través de los buzones info@ant.gov.co y atencionalciudadano@ant.gov.co; aclarando que, las solicitudes de tutelas y temas de juzgados deben ser remitidos al buzón juridica.ant@ant.gov.co. Respecto a su funcionamiento, el 24/11/2023 se remitió correo electrónico a los buzones enunciados solicitando información sobre el acto administrativo del reglamento operativo de la Agencia; sin embargo con corte al 27/11/2023 no se recibió acuse de recibo indicando la fecha y hora de recepción e informando que, por tardar, antes de las siguientes 24 horas hábiles se remitiría el número de radicado.

➤ **PRESENCIAL**

Comunica a los ciudadanos qué a través del presente canal pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la labor de la Entidad, brindando la ubicación física de la sede de servicio al ciudadano (sin información de horario de atención), UGTs y PATs mediante el enlace <https://www.ant.gov.co/puntos-de-atencion-al-ciudadano/>; sin embargo, esta presenta inconsistencias respecto a la información publicada en el menú de Servicio al Ciudadano en la sección “Directorio de sedes y horarios de atención al público” y el menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública en la sección de “Información de la

Entidades” en el enlace “Directorio Institucional”.

El 23/11/2023 se llevó a cabo prueba en sitio en la sede de atención al ciudadano del CAN, donde se pudo establecer que la atención se realiza en orden de llegada sin asignación de turnos; no obstante, esta fue rápida, dado que, no había afluencia de público. La actividad consistió en consultar sobre el trámite de titulación, recibiendo la información suficiente y si bien la atención se desarrolló en su mayoría de acuerdo con el protocolo de servicio, no se solicitó la autorización para el manejo de datos personales, ni se solicitó el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción de servicio prestado.

En cuanto al sistema de turnos, se aplicó encuesta a las 32 UGTs y 5 PATs, reportándose su disponibilidad en las UGT de Chapinero, Norte de Santander, Risaralda y Antioquia.

➤ TELEFÓNICO

Indica a los ciudadanos que el contacto a través del presente medio es de forma verbal y en tiempo real, informando el horario de atención y relacionando la línea telefónica de contacto a nivel nacional y Bogotá, para esta última, no se incluye el indicativo +57.

El 24/11/2023 se realizó prueba de funcionamiento, la cual consistió en comunicarse con la línea de Bogotá y solicitar la resolución del reglamento operativo de la Agencia, donde la operadora informó que a través de este medio no se podía acceder a la información requerida, indicando que debería realizar un correo electrónico al buzón info@ant.gov.co, dado que, a través de este medio se brindaba información sobre los trámites de la entidad. En el desarrollo de la prueba se solicitó la autorización de tratamiento de datos personales y el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción de servicio prestado.

➤ VIRTUAL

Se informa que el medio está conformado por tecnologías de información y comunicaciones tales como: chat, videollamada y redes sociales:

Chat: referencia que puede acceder a través de la página; sin embargo, se considera importante referenciar el horario de atención y facilitar el acceso al ciudadano brindando claridad sobre su ubicación en la página web, así como, referenciar el logo del chat, dado que, el enlace www.ant.gov.co no redirecciona al chat, sino a la página principal.

La prueba de funcionamiento se realizó el 24/11/2023 y consistió en la solicitud de la resolución de reglamento operativo de la Agencia, donde se brindó el enlace para su consulta, al solicitar el envío por correo electrónico se informó que no era posible y que debería realizar la solicitud por otros canales de atención. En el desarrollo de la prueba se solicitó la autorización de tratamiento de datos personales y el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción de servicio prestado.

Videollamada: informa al ciudadano que para acceder a dicho canal es necesario agendar una

cita, para lo cual se relaciona el enlace <https://www.ant.gov.co/servicio-al-ciudadano/programe-su-cita/> , el cual redirecciona al ciudadano a la sección “Programa su Cita”, se sugiere referenciar el horario de atención.

En cuanto a la prueba de funcionamiento, esta no será objeto de desarrollo, toda vez que, al consultar la disponibilidad de agenda solo había disponible para después del 28/11/2023. En cuanto a la autorización para el tratamiento de datos personales, esta se requiere al realizar el agendamiento de la cita, así como, se brinda información del horario de atención, a saber, lunes a viernes de 7am a 6pm (no festivos).

Frente al video a través del cual se brindan instrucciones para el uso del canal, se hace necesario su actualización, toda vez que, este no responde a la estructura actual del formulario, así como, brinda información desactualizada, tal y como es la dirección de la página web institucional. Se recomienda incluir instrucciones para descargar la aplicación Teams, generando las advertencias al ciudadano respecto a la correspondientes a los requerimientos tecnológicos que requiere el ciudadano para su descarga.

Línea de WhatsApp: el enlace no contiene información visible al ciudadano en cuanto al número de contacto y el tipo de atención que se brinda mediante este canal. Respecto a la prueba de funcionamiento, esta se planificó en el marco del trámite RESO, para lo cual se requirió mediante CAS del 90163 del 22/11/2023 el suministró de una consulta para el periodo comprendido del 05/12/22 a la fecha, en la cual se incluya los siguientes criterios: Fecha de solicitud a través de WhatsApp, Documento de identidad, Nombre completo del solicitante , Tipo de solicitud, Número de solicitud, Estado de la solicitud y Fecha de emisión del acto administrativo con la decisión adoptada; no obstante, sin bien la información se suministró el 27/11/2023, esta no fue objeto de análisis, dado a las fechas establecidas para el envío del informe preliminar.

Redes sociales: no se referencia las cuentas oficiales y sus logos, así como, no se indica su horario de atención; no obstante, es preciso indicar que estas hacen parte del canal virtual de atención. En cuanto la prueba realizada el 24/11/2023, esta consistió en la solicitud de la resolución del reglamento operativo de la Agencia, observándose lo siguiente:

- **Instagraman @agenciatierrez:** con corte al 27/11/2023 no se recibió respuesta.
- **Facebook @agencianacionaldetierrez:** el 24/11/2023 se dio la siguiente respuesta “Cordial saludo. Por favor gestiona tu consulta al correo info@ant.gov.co”, al requerir información sobre los programas se generó la siguiente respuesta “Cordial saludo. Por favor visita nuestro sitio web www.ant.gov.co y adicionalmente revisa con detalle todas las publicaciones de nuestras redes sociales. El trámite de postulación, formalización u ofrecimiento de tierras se inicia en el WhatsApp”
- **YouTube Agencia Nacional de Tierras:** con corte al 27/11/2023 no se recibió respuesta.
- **X @Agencia Tierras:** el 24/11/2023 se recibió la siguiente respuesta “Cordial saludo. Por favor gestiona tu solicitud a través del correo info@ant.gov.co”

3.6. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En atención a las pruebas adelantadas en los canales de atención, se observaron debilidades para la correcta recolección de datos personales con la autorización del ciudadano, toda vez que, está se realiza adecuadamente a través de los siguientes canales de atención: telefónico, chat, videollamada.

Frente a las UGTs y PATs, se aplicó encuesta a través de la cual se observó que 17 UGTS y 3 PATs indicaron hacer diligenciamiento de la autorización para el tratamiento de datos personales.

3.7. GESTIÓN DE PQRS

En el desarrollo del presente seguimiento se verificó el contenido del informe de PQRS III trimestre 2023, publicado en la sección “Informes de PQRS” del menú Servicio al Ciudadano, observándose que este contiene información relacionada con las peticiones y sus tiempos de respuesta, así como, el número de solicitudes información recibidas, número de trasladadas a otra entidad, el tiempo de respuesta e información sobre la negación de acceso a la información; no obstante, este no incluye recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos, recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio de la entidad, incentivar la participación ciudadana y racionalizar el empleo de los recursos disponibles.

En cuanto a los resultados registrados en dicho informe, se sugiere adelantar el análisis de las peticiones, a fin de identificar los procedimientos que generaron el incremento en estas, estableciendo, de ser necesario, estrategias de información y/o mejoras en los canales de comunicación u en los controles de los procedimientos administrativos.

Frente al análisis de las peticiones, una buena práctica a implementar sería la caracterización de estas según el procedimiento administrativo al que pertenecen, independientemente del canal de recepción, sin que esto reemplace la clasificación normativa de la serie documental. Cabe señalar que, en la actualidad el formulario electrónico de peticiones en la sesión “Tema” contiene 9 tipos de asuntos misionales, a través de los cuales los ciudadanos pueden caracterizar su petición; ahora bien, se sugiere no trasladar esta responsabilidad al ciudadano, sino que esta la realice colaboradores de la Agencia que cuenten con el conocimiento necesario para su caracterización.

Cabe señalar que, la Secretaría General han adelantado diferentes gestiones con el fin de orientar las acciones tendientes a la atención y respuesta oportuna de PQRS, dentro de ellas se encuentra:

- Remisión de memorando 20236000178603, en el cual se planteó la estrategia de intervención para la atención de rezago de PQRS en la ANT.
- Envío de la información consolidada del estado de PQRS por dependencia, estado y vigencia, con el fin que cada área pueda identificar los pendientes por atender.

- Mesas de trabajo con las diferentes áreas involucradas, tanto desde la parte técnica para atención de PQRS, como tecnológica con el fin de acceder a la información (Reporte PQRS) oportunamente.

4. MENU SERVICIO AL CIUDADANO

La verificación adelantada al menú de servicio al ciudadano dispuesto en la página web institucional, se realizó conforme a lo establecido en el Anexo 2. Estándares de publicación y divulgación de la Resolución 1519 de 2020 y a los lineamientos para publicar información en el menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía” de las sedes electrónicas versión 1 del 2021 del DAFP, a fin de establecer la disponibilidad y accesibilidad de la información y contenidos relacionados con la gestión de trámites, otros procedimientos administrativos (OPA), consultas de acceso a información pública, información de contacto y formulario PQRSD. En concordancia con lo anterior, a continuación, se describe lo observado:

4.1. PRESENTACIÓN GENERAL DEL MENÚ

En cuanto a la presentación general del menú se observaron debilidades asociadas a:

- El contenido publicado no se encuentra organizado bajo la estructura conformada por las siguientes tres secciones: Oferta institucional, Canales de atención “Pida una Cita” y Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información pública y denuncias (PQRSD).
- No se informa las secciones que lo componen (qué información, documentos y herramientas se encuentra en cada una ellas).

Frente a los contenidos e información a publicar en el encabezado del menú, se observó que se comunica información sobre el Protocolo de atención al ciudadano, Carta de trato digno, Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos, Mensaje de prevención contra tramitadores externos, Medios para interponer denuncias, Caracterización de ciudadanía, Encuesta de percepción ciudadana y Chat virtual. Sin embargo, el menú no contiene información sobre el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) y los informes de la Oficina de Control Interno sobre el mismo.

En cuanto a la caracterización de ciudadanía, si bien esta se encuentra publicada en el menú, el enlace no incluye información sobre la descripción general, sus objetivos y los pasos seguidos para la gestión de la información.

En relación con la encuesta de percepción ciudadana, esta se comunica al interior de la sección “Informes a PQRS”, se sugiere crear una sección específica y/o incluir un mensaje de contenido de la sección “Informes a PQRS”.

En referencia a los elementos adicionales, la Agencia a dispuesto un chat con asistencia humana, al cual se puede acceder desde el costado izquierdo inferior del menú, así mismo, el acceso a los “canales de atención al ciudadano” se enuncia dicho medio relacionando el enlace www.ant.gov.co; aunque, al consultar el enlace este redirecciona a la página principal y no al chat virtual directamente.

Finalmente, se observó que el redireccionamiento de contenidos presenta debilidades, toda vez que, este se realiza desde el menú “Atención al Ciudadano” al menú “Transparencia y Acceso a la Información Pública” en la siguiente ruta: 1. Información de la Entidad/1.8 Servicio al público, normal, formularios y protocolos de atención.

4.2. SECCIÓN OFERTA INSTITUCIONAL

En esta sección, los ciudadanos y grupos de valor deben poder informarse sobre cuáles son los trámites, otros procedimientos administrativos (OPA) y consultas de acceso a la información pública que ofrece la entidad¹, para tal efecto, se realizó la verificación en el menú de la disponibilidad de los contenidos enunciados, observándose lo siguiente:

➤ TRÁMITES

La entidad actualmente cuenta con un único trámite inscrito en el SUIT, a saber, Registros de Sujetos de Ordenamiento – RESO. En cuanto a la publicación de información sobre este, se observó la sección de “Trámites y Servicios”, la cual al ser consultada redirecciona al portal GOV.CO, donde se puede acceder a la información del trámite en cuestión; no obstante, es preciso indicar que, el acceso a la información debe realizarse sin tener que ingresar o ser redirigido a otros portales, por lo que el contenido en esta sección debe incluir información obligatoria establecida en el SUIT y registrada en GOV.CO, sin repetirla en su totalidad, indicando qué derechos garantiza y qué obligaciones permite cumplir a la Agencia.

Respecto a la información registrada en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y replicada en el portal GOV.CO, se realizó un comparativo de esta, observándose lo siguiente:

CRITERIO	SUIT	GOV.CO
Fecha de actualización	10/07/2023	No referencia
Trámite	Registro de Sujetos de Ordenamiento - RESO	Registro de Sujetos de Ordenamiento - RESO

¹ Consulte en detalle el numeral 3.2 Oferta institucional de los Lineamientos para publicar información en el menú “Atención y servicios a la Ciudadanía” de las sedes electrónicas, páginas 25 - 28.

¿Cuándo se puede realizar?	Semipresencial	Semipresencial
Página web de la entidad	Error en la consulta de la URL: desactualizada www.agenciadetierras.gov.co	Error al realizar la consulta: No es posible redireccionar al sitio externo ya que no se encuentra disponible.
¿Adónde ir?	Puntos de atención presencial; pero, la información está desactualizada.	Puntos de atención presencial; pero, la información está desactualizada.
¿Requiere pago?	No, es gratuito	No
¿Está totalmente en línea?	No	Semipresencial
Encuesta experiencia en el acceso a trámites y servicios	Información no disponible	No relaciona criterio
Descripción del trámite	Disponible	Corresponde a la del SUIT.
Para realizarlo necesita	Sin información en Ciudadano y Organizaciones	<p>Presentación de la solicitud: referencia información sobre canales de atención, a saber: WhatsApp Web y Presencial, para este último la información está desactualizada.</p> <p>Reunir documentos y cumplir condiciones: relaciona los documentos para vinculación a una organización, especificando los documentos adicionales si es: Aspirante a Acceso a Tierras – Asignación de Derechos, Aspirantes a Formalización de la Propiedad Rural y Aspirantes a Acceso a Tierras – Ocupante de Baldíos.</p> <p>Radicar Documentos: registra la línea WhatsApp (57) 3118681902 y Presencial, pero las ubicaciones se encuentran desactualizadas.</p>

		Saber más del trámite: referencia las líneas telefónicas sin indicativo +57 (601) y correos electrónicos de contacto de la Agencia.
Resultado que se obtiene	Acto administrativo con la decisión adoptada frente a la inscripción en el Registro Sujetos de Ordenamiento – RESO que se obtiene en 88 DIA(S) HÁBIL(ES).	Acto administrativo con la decisión adoptada frente a la inscripción en el Registro Sujetos de Ordenamiento – RESO que se obtiene en 88 DIA(S) HÁBIL(ES).
Medios por donde se obtiene el resultado	Correo electrónico y mensaje de texto.	No referencia información.
¿Dónde se puede hacer seguimiento a la solicitud?	<p>Telefónico: números telefónicos de contacto de la entidad; sin embargo, el número fijo no relaciona el indicativo +57</p> <p>Correo: correos electrónicos de contacto de la entidad.</p> <p>Web: referencia línea WhatsApp Web, más no la consulta establecida en la página web.</p> <p>Presencial: puntos de atención presencial; no obstante, la información está desactualizada.</p>	<p>Presencial: relaciona los puntos de atención; pero la información está desactualizada.</p> <p>Web: referencia Línea WhatsApp Web, más no la consulta establecida en la página web.</p> <p>¿Se puede hacer seguimiento por WhatsApp?</p>
Soporte legal	<p>Decreto 902 de 2017, artículos 4, 5 y 6.</p> <p>Resolución 2023001000036 del 2023, Título 2.</p> <p>Otra fuente de consulta SUIN - Juriscol</p>	<p>Decreto 902 de 2017, artículos 4, 5 y 6.</p> <p>Decreto 902 de 2017, artículos 4, 5 y 6.</p>
Te explicamos con tutoriales	No relaciona criterio	Sin información disponible

Tienes dudas	No relaciona criterio	Relaciona los números y correos electrónicos de contacto institucional; sin embargo, el número fijo no referencia el indicativo +57 (601).
--------------	-----------------------	--

En relación con la información de la tabla anterior, se observó la desactualización de la información dispuesta en el SUIT, así como, inconsistencia en la información replicada en GOV.CO, en virtud que es el SUIT la fuente obligatoria y principal de la información sobre trámites.

➤ **OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (OPA)**

El menú referencia información sobre los requisitos para poder acceder a la Adjudicación de baldíos de derecho público, Registro de Inmuebles Rurales – RIR, Subsidio de Reforma Agraria Integral - SIRA y de la Unidad Agrícola Familiar (UAF); sin embargo; sin embargo, se hace necesario fortalecer los contenidos dispuestos, publicando los procedimientos administrativos más consultados por la ciudadanía según los resultados de la caracterización de usuarios, garantizando su organización por uso, haciendo uso de formatos comprensibles y sencillos que brindan una descripción sintetizada y en un lenguaje claro.

➤ **CONSULTAS DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA**

Consulte su PQRS: redirecciona a la “consulta web estado de documentos”, en la cual se debe incluir el radicado ANT. Si bien se indica que el radicado debe registrarse sin guiones, se sugiere incorporar información sobre dónde el ciudadano puede obtener el número de radicado ANT y cuántos dígitos lo componen, así como, una breve descripción de qué información puede obtener a través de la consulta.

Respecto a su funcionamiento, se consultó el radicado ANT 20236200842682, observándose que la interfaz permite acceder a la respuesta emitida, relacionado la fecha y prueba de envío. Al consultar la respuesta esta se abre en una nueva venta y posteriormente realiza la descarga al equipo en documento PDF.

Solicitud Web

No. Radicado: [20236200842682](#) Fecha Radicado: 2023-05-15 14:39:54.113

Remitente: ANDREA VANESSA GRISALES CASTANO

Asunto: HOJA DE VIDA ABOGADA ANDREA VANESSA GRISALES CASTANO

Dpto / Mpio: MAGDALENA / PRADO_SEVILLA_ZONA BAYANERA E-mail: ROMAN.ACELAS@MINDEFENSA.GOV.CO

Dirección: ROMAN.ACELAS@MINDEFENSA.GOV.CO

Tipo de Solicitud: Comunicación Oficial Estado actual: **Trámitado**

Dependencia Actual: DEPENDENCIA SALIDA

Respuestas a la solicitud Web

No. Respuesta	Fecha Respuesta	Anexos
20236107858611	2023-05-17 11:52:16.413	PRUEBA DE ENVIO 2

Respecto a lo observado, se sugiere incorporar orientaciones al ciudadano que le permitan tener claridad sobre en donde debe dar click para consultar la respuesta y que esta será descargada de forma automática al equipo, orientándolo respecto en que carpeta debería consultarla.

Consulte titulación de baldíos: traslada al ciudadano a una interfaz titulada “Registro en línea – Solicitud de Titulación de Baldíos”, donde se le requiere el número de cédula. El título de la no es claro, el ciudadano podría confundirse al intuir que a través de este medio puede realizar la solicitud de titulación de baldíos. Se recomienda la inclusión de una breve descripción que indique que información podrá acceder a través de la consulta.

Notificaciones por aviso: redirecciona la consulta a la sección “Avisos de Interés”, brindando tres opciones por tipo, a saber: Notificación por aviso, Notificación por estado y Edictos. En cuanto a su funcionamiento, se observó que la consulta a los tres tipos de notificaciones redirecciona a la misma interfaz del SIT donde se ha dispuesto el repositorio centralizado. Así mismo, la consulta a los tres tipos de notificaciones genera la siguiente alerta:

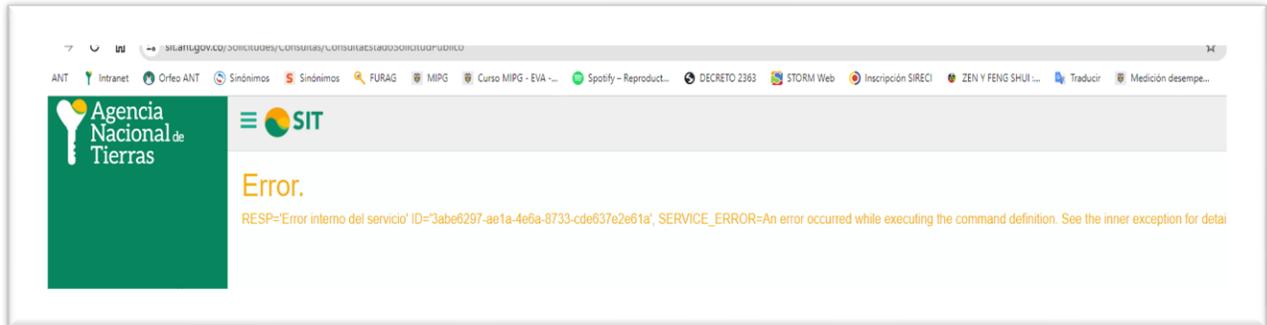


De cara a la accesibilidad de la información, es necesario realizar una identificación coherente que reúna los tres tipos de notificación, toda vez que, los enlaces redireccionan a la misma interfaz de consulta, así mismo, se sugiere eliminar el aviso de centralización del repositorio, dado que, este data del 2011 y en su reemplazo incluir una descripción de la información a la que se puede acceder mediante la consulta.

Notificaciones por estado: se sugiere eliminar la consulta, dado que esta se encuentra disponible en la sección de “notificaciones por aviso”.

Respuestas a ciudadanos: la consulta redirecciona a la misma interfaz del menú “Notificaciones por aviso”. Se recomienda incluir una breve reseña, que le permita al ciudadano conocer a qué información puede acceder a través de esta consulta, así como, qué derechos garantiza y qué obligaciones permite cumplir la Agencia.

Consulta el estado de proceso: esta no contiene una descripción clara que le permita al ciudadano conocer la información a la que puede acceder a través de esta; al intentar acceder el 17/11/2023 presentó el siguiente error:



Consulta proceso indígena: redirecciona a la interfaz “Consulta CNTI / Agencia Nacional de Tierras” del SIT, en la cual se solicita el ingreso del número de radicado y la validación de recaptcha; sin embargo, este no funciona. Se sugiere incorporar una breve descripción de la información a la que puede acceder el ciudadano a través de la consulta, así como, en qué consiste el número de radicado, informando de cuántos dígitos está compuesto y dónde puede acceder a dicho radicado.

Descarga de títulos de propiedad: informa al ciudadano que a través de la consulta puede descargar su título de propiedad y el certificado de tradición y libertad; si bien la instrucción indica que escriba el número de cedula, no existe un campo etiquetado con dicho nombre para el ingreso del documento. La fotografía incluida en la consulta no referencia el texto alternativo que cumpla con el mismo propósito que este elemento tiene para quienes lo pueden ver.

Consulta firma digital: permite al ciudadano validar o consultar la imagen original del radicado que cuenta con firma digital.

Normas: indica que se puede consultar la información relacionada con la normatividad que rige a la entidad, que determina su competencia y les es aplicable a su actividad, así como, aquella que produce para el desarrollo de sus funciones.

4.3. SECCIÓN CANALES DE ATENCIÓN Y PIDA UNA CITA

Los contenidos dispuestos en la presente sección deben dar claridad a los ciudadanos y grupos de valor sobre cuáles son los canales oficiales de la entidad, sus correspondientes horarios, así como, los mecanismos para agendar una cita para atención presencial en la entidad. Respecto a lo anterior, se verificó la publicación de los contenidos mínimos observándose lo siguiente:

Enlace al directorio institucional: el menú de Servicio al Ciudadano contiene las secciones “Directorio de sedes y horarios de atención al público” y “Puntos de atención al ciudadano”, así mismo, el menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública incluye en la sección “Información de la Entidades” el enlace “Directorio Institucional”; los tres sitios enunciados brindan información al ciudadano sobre la ubicación física, horarios, números y correo de contacto, entre otros. Sin embargo, se hace indispensable que dichos sitios contengan la misma

información, toda vez que, estos presentan inconsistencia relacionadas con la dirección y sus complementos, barrio, número y correo de contacto, municipio, departamento y horario de atención. Una buena práctica para implementar es redireccionar los contenidos desde el menú Transparencia y Acceso a la Información Pública a los demás menús, una actualizados; en lo relacionado a los correos de contacto, se sugiere crear buzones para las UGTs y PATs, ejemplo: UGTxxxxxx@ant.gov.co.

Enlace a los contenidos sobre servicio al público: el menú contiene enlaces para la formulación y consulta de peticiones, protocolo de atención al ciudadano, carta de trato digno; no obstante, no dispone de información relacionada con la normatividad relacionada con la atención al ciudadano, protocolo para agendar citas para la atención personal y avisos de cambios en los canales de atención.

Enlace al mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos: el menú cuenta con la sección “Formule su PQRSD”; sin embargo, la información no es redireccionada desde el menú de Transparencia y Acceso a la Información.

Enlace al calendario de actividades y eventos: el menú contiene la sección “Calendario de Actividades”; no obstante, la información no es redireccionada desde el menú de Transparencia y Acceso a la Información.

Mecanismo para solicitar citas para atención presencial: actualmente la entidad no cuenta con un procedimiento dispuesto para que los ciudadanos puedan solicitar y agendar una cita para la atención personal; sin embargo, el canal de atención “videollamada” opera a través del agendamiento de cita.

Enlace a las preguntas frecuentes: la información se encuentra comunicada a través del acceso “Preguntas Frecuentes” y contiene 34 respuestas relacionadas con los siguientes temas: Misionalidad de la ANT, Cómo acceder a la oferta de la ANT, Cómo atiende la ANT a la población, Qué es el catastro multipropósito, Quiénes son sujetos de ordenamiento social de la propiedad, Cuáles son los procedimientos para el ordenamiento social de la propiedad que adelanta la ANT, Qué es la asignación de derechos, Qué es la seguridad jurídica, En que consiste la administración tierras de la Nación, Qué son las Zonas de Reserva Campesina, Qué es la Unidad Agrícola Familiar (UAF), ¿Qué es el Fondo de Tierras, Los trámites que adelanta la Agencia Nacional de Tierras tienen costo, ¿Qué es el Barrido Predial Masivo, Es cierto que, si desplazados o parceleros invaden predios y les hacen mejoras, reciben las ayudas de la Agencia Nacional de Tierras ANT, ¿Es cierto que la Agencia Nacional de Tierras ANT ayuda más rápido a las asociaciones con personería jurídica que a las familias campesinas, Cuánto se demora un permiso de venta o fraccionamiento de un predio adjudicado por INCODER, Si ya no tengo las mismas hectáreas que me adjudicó el INCODER, porque me han quitado tierra ¿Cómo hago para arreglar los linderos de mi finca?, ¿Para hacer la solicitud de adjudicación de tierra debo entregar un estudio topográfico del predio?, Quiero vender mi predio, pero en la Oficina de Registro me dicen que tengo que pedir un permiso de la Agencia Nacional de Tierras, Cómo

puedo hacer una solicitud de copias de Resoluciones y Planos, Si me predio rural tiene alguna medida de embargo, secuestro, hipoteca, o medida de protección por abandono, ¿en qué casos la ANT es competente? , La ANT es competente para adelantar sucesiones de predios Rurales que fueron adjudicados por el Antigua INCORA o INCODER, Se mantiene el diligenciamiento de los Formularios de Inscripción de Sujetos de Ordenamiento FISO, Si no tiene WhatsApp, cómo puede realizar la solicitud de inscripción al Registro de Sujetos de Ordenamiento RESO, Cómo se asignan los predios comprados por la ANT. (Art 20 DL 902/2017), Cuáles son los requisitos para ser beneficiario de entrega de tierras. (Art 4, 5 y 6 DL 902/2017), Sujetos de acceso a tierras y formalización a título gratuito, ¿Estar inscrito en el RESO asegura la entrega de tierra?, ¿La ANT cobra por la inscripción en el RESO?, Si una organización de la sociedad civil postula para compra un predio, ¿la ANT se lo adjudicará a integrantes de dicha organización?, ¿Como denunciar posibles hechos de corrupción?, ¿Qué es un fraccionamiento de un terreno adjudicado por INCORA, INCODER o ANT? y ¿Qué es una autorización de venta total de un predio adjudicado?.

Frente a lo observado, se sugiere agrupar las preguntas según el tema que tratan, facilitando al usuario la consulta de la información, así mismo, incluir preguntas sobre temas étnicos. Finalmente, se recomienda analizar la información proveniente de las peticiones recibidas, a fin de identificar las inquietudes más recurrentes de la ciudadanía, supliendo las necesidades reales de información de los usuarios.

4.4. SECCIÓN PQRS

La presente sección debe dar claridad a los ciudadanos y grupos de valor sobre los diferentes mecanismos para hacer uso de su derecho de petición, acceder a la información al interponer PQRS y hacer seguimiento a su resolución, además de los tiempos de respuesta y la forma para acceder a ella². A continuación, se describe lo observado a partir de la verificación realizada a los contenidos publicados en el menú de servicio al ciudadano:

4.4.1. PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN

Se observaron accesos relacionados con los Canales de atención al ciudadano, Formule su PQRS, Consulte su PQRS, Informes de PQR y Preguntas frecuentes; no obstante, no se evidenció la comunicación de los procedimientos para recibir, radicar, tramitar y remitir respuesta a todo tipo de PQRS y la una nota mediante la cual la Agencia informe los organismos y autoridades que la vigilan y cómo el ciudadano puede acceder a ellos en caso de que considere que se le negó o proporcionó de forma inadecuada el acceso a un derecho. Cabe señalar que, tanto los procedimientos de PQRS y la nota a organismos de vigilancia se encuentran disponibles en el menú de “Transparencia y Acceso a la Información Pública”.

² Consulte en detalle el numeral 3.4 PDRSD de los Lineamientos para publicar información en el menú “Atención y servicios a la Ciudadanía” de las sedes electrónicas, páginas 36 - 38.

4.4.2. FORMULARIO PQRS

La entidad habilitó el formulario para la recepción de peticiones, el cual puede accederse a través de la sección “Formule su PQRS”. A continuación, se describen lo observado en cuanto su diseño, estructura, implementación y funcionamiento de este:

➤ **CONDICIONES TÉCNICAS**

Acuse de recibido, el sistema genera un mensaje de confirmación de recibido el cual contiene el número de radicado; no obstante, no indica fecha y hora de recibido. Se sugiere incorporar instrucciones para la consulta de estado de la petición.

Validación de campos, el formulario no cuenta con validación de campos que permita indicar al ciudadano que existen errores en el diligenciamiento.

Mecanismo de seguimiento en línea, el menú cuenta con la sección “Consulte su PQRS” permite acceder a la respuesta emitida, relacionado la fecha y prueba de envío.

Mensaje de falla en el sistema, el sistema genera un mensaje al momento de presentarse una falla en el proceso; sin embargo, este no indica el motivo y la opción con la que cuenta el usuario para hacer nuevamente la solicitud.

Disponibilidad del formulario a través de dispositivos móviles, la sede electrónica incorpora tecnología adaptativa (responsive) la cual permite la visualización adecuada del formulario a través de dispositivos móviles.

Seguridad digital, la verificación se realizó a partir de las medidas establecidas en el Anexo 3 de la Resolución 1519 de 2022 aplicables al formulario electrónico, observándose que la protección de reCAPTCHA no se encuentra en funcionamiento, se recomienda su implementación garantizando la accesibilidad para los diferentes grupos de usuarios con algún tipo de discapacidad. Al presentar error en el envío del formulario, se genera el correspondiente mensaje de falla; sin embargo, este no es comprensible, así como, no es accesible para personas con discapacidad. Por otra parte, el formulario no incorpora la validación de la información dispuesta y su configuración no permite la captura de información relevante bajo parámetros de calidad y veracidad.

➤ **CONDICIONES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Respecto a la publicación de los procedimientos para gestionar las peticiones, se observó que la Agencia a través del menú “Transparencia y Acceso a la Información Pública” en la ruta “1. Información de la Entidad” “1.9 Procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas” ha dispuesto los documentos que conforman el Sistema Integrado de Gestión de la entidad; que al consultar el proceso misional de Gestión del Modelo de Atención este relaciona el procedimiento GEMA-P-002 Recepción de PQRS versión 4 del 28/03/2019, así mismo, el proceso estratégico de Comunicación y Gestión con Grupos de Interés referencia el

procedimiento COGGI-P-001 Atención y Seguimiento a Denuncias de Hechos Asociados a Corrupción versión 3 del 16/12/2020. Sin embargo, el menú “Atención al Ciudadano” no contiene el acceso a dichos procedimientos.

➤ **CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD**

El menú de servicio al ciudadano está dotado de una barra de accesibilidad ubicada al costado izquierdo parte superior a través de la cual el ciudadano puede cambiar el texto de tamaño, navegar con el teclado, cambiar fuente, subrayar y resaltar los enlaces, limpiar cache, convertir imágenes en blanco y negro, invertir colores e imágenes y quitar animaciones; sin embargo, no se observó herramientas de lector de pantalla que faciliten el acceso a los contenidos por parte de personas con discapacidad visual.

Respecto a la implementación de condiciones de accesibilidad en el formulario de peticiones, este adopta únicamente el acceso mediante teclado y rellenado cuando detecta que los valores que esperan ciertos campos ya están disponibles en la memoria del navegador.

En relación con la matriz de estándares A y AA suministrada por la Subdirección de Sistemas de Información mediante correo electrónico del 21/11/2023, se sugiere adelantar su revisión, dado que, su última actualización se realizó en el 2022, en especial en lo que atañe al criterio “CC32 Manejable por teclado”, en el entendido que la sede electrónica contiene formularios de captura de datos, como es el formulario de peticiones.

➤ **CONDICIONES DEL FORMULARIO**

La sede electrónica incorpora tecnología adaptativa (responsive) la cual permite la visualización adecuada del formulario a través de dispositivos móviles.

En cuanto a los elementos que deben publicarse como parte integral del formulario y que, deben ir en la misma pantalla, se observó lo siguiente:

Título Formulario PQRSD, fecha de actualización y descripción, a pesar de que el formulario dispone de una descripción, este no cuenta con título y fecha de actualización.

Instrucciones para diligenciar el formulario, el formulario contiene al inicio un aviso de diligenciamiento de información obligatoria e incluye instrucciones para el diligenciamiento de los campos “Tema” y Clasificación” pertenecientes a la sección “Información Petición”; no obstante, los campos restantes no referencian instrucciones de diligenciamiento, así como, el campo “Clasificación” no brinda orientación al usuario que le permita distinguir cada una de las tipologías de PQRSD.

Aviso de aceptación de la política de Habeas Data, el formulario incluye texto relacionado con la Ley 1581 de 2012 donde comunica las obligaciones de la Agencia en cuanto a la Ley 1581 de 2012, más no solicita la autorización expresa por parte del ciudadano para el tratamiento de sus datos personales.

Aviso de aceptación de condiciones, si bien el formulario dispone del botón “radicar”, no se incluye antes del mismo el aviso de aceptación de condiciones.

Botón enviar, el formulario en su parte inferior izquierda contiene el botón “radicar”.

➤ **CUERPO DEL FORMULARIO**

A pesar de que el formulario de peticiones contiene el total de campos mínimos obligatorios requeridos por el Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020, este permite el ingreso de información inexacta y su radicación, así:

En esta sección usted puede formular las Peticiones, Quejas, Reclamos, Consultas, Solicitudes, Sugerencias, y/o tramites sobre los temas de competencia de la ANT. Escriba sus datos y el detalle de la solicitud. Asegúrese de dejar la información necesaria para responderle.

Los campos con * son obligatorios

La **Agencia Nacional de Tierras -ANT-** conforme a las disposiciones contenidas en la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, como custodio responsable y/c encargado del tratamiento de datos personales, propenderá por la seguridad y confidencialidad de los datos sensibles o personales que se hayan recogido y tratado en operaciones tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de aquella información que se reciba de terceros a través de los diferentes canales de recolección de información. *

Información Personal

Tipo Solicitante * Tipo de Contacto * Genero *

Ciudadano Persona Jurídica Masculino

Razón Social: * Representante Legal: *

jfoweurnjgf odíasdfpoasido

CEDULA DE CIUDADANIA S2_20157 hgafughdsfyasejij

País * Departamento * Municipio *

Colombia D.C. BOGOTA D.C.

Teléfono Teléfono Móvil Correo Electrónico *

0123455... ffnfj125.*+/ jose@gmail.com

Información Petición

Información Poblacional* Tema *

Rom (Pueblo Gitano) Autorización para fraccionamiento de predios rurales antes de los 15 años de l

Ente de control* Clasificación *

PROCURADURIA Felicitaciones

Estimado usuario:

su solicitud ha sido radicada con el número [202362009981562](#).

 **Descargar**

Se necesita un visor de archivos PDF para poder visualizar el documento.
Se ha enviado una notificación al correo jose@gmail.com

[Regresar](#)

Así mismo, se observaron las siguientes debilidades:

- El campo “clasificación” no dispone de una ayuda que le permita al ciudadano distinguir las 26 diferentes tipologías de peticiones establecidas en el formulario.
- El formulario no contiene una nota en el campo de adjuntar documentos con las indicaciones para cargar archivos.
- Al finalizar la carga de archivos se muestra el nombre del archivo vinculado; más no información sobre su tamaño y fecha de carga, así como, no contiene una instrucción clara para su eliminación.
- El formulario establece una restricción para la carga de archivos, a saber, 160M, sin indicarle al ciudadano las facilidades para garantizar su derecho.
- Al hacer clic en enviar no se genera el aviso de aceptación de condiciones, donde se acepta la remisión de la petición a la Agencia, indicando también que la entidad sigue los lineamientos de anonimización de datos emitidos por el Archivo General de la Nación.
- Si bien no es un requerimiento mínimo, el formulario contiene el campo “tipo solicitante”; sin embargo, este no cumple una función de redireccionamiento a tipo formulario según la selección. Se sugiere incorporar a los Entes de control como un tipo de solicitante, toda vez que, el formulario lo incluye en la sección “Información Petición” donde el ciudadano clasifica e interpone la petición, pudiéndose generar confusiones.
- El formulario no permite interponer peticiones anónimas, es importante indicar que el formulario de la Procuraduría, no se utiliza para hacer denuncias o quejas Anónimas, dado que la Sentencia C-274 de 2013 de la Corte Constitucional, al examinar la legalidad del parágrafo del artículo 4° de la Ley 1712 de 2014, que consagra el procedimiento especial de Solicitud de Información Pública con Identificación Reservada, declaró en la referida decisión judicial, lo siguiente: “(...) *Este procedimiento asegura que no se hagan solicitudes anónimas de información pública, que impedirían el ejercicio responsable de este derecho y a la vez garantiza los derechos a la vida y a la integridad de los solicitantes cuando la información solicitada pueda generar retaliaciones, (...)*”.
- La determinación si la denuncia obedece a una asociada a posibles hechos de corrupción debería ser una definición interna de la Agencia y no una decisión que se traslade al ciudadano. Situación por la cual se sugiere unificar el formulario, dado que, el ciudadano no tiene acceso en la misma pantalla a la opción de denuncia.
- El formulario enuncia sobre posibles costos asociados sobre a la respuesta, disponiendo la Resolución 103 del 03/02/2017 a través de la cual la Agencia reguló el cobro de copias expedidas; sin embargo, no se asocia la URL pasarela de pagos, el ciudadano debería salir del formulario para acceder a esta.

5. CONCLUSIONES

De acuerdo con las actividades de verificación ejecutadas, se evidenció el cumplimiento parcial en los requisitos establecidos en los criterios de verificación relacionadas con el Protocolo de servicio a la ciudadanía, Carta de trato digno, Canales de atención, Accesibilidad web y física, Publicación de información en lugares visibles (diferentes al medio tecnológico), Actualización de documentos relacionados con RESO, Protección de datos personales, Informe trimestral de peticiones, Contenido del menú servicio al ciudadano y Formulario electrónico para interponer peticiones.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

La Oficina de Control interno en el desarrollo del presente informe presenta diversas recomendaciones para consideración de las dependencias que intervienen en la política de servicio al ciudadano, las cuales no son de obligatorio cumplimiento e implementación, pero estas buscan la formulación de acciones que permitan la mejora continua del relacionamiento del ciudadano con la entidad.

Aprobó:

Documento físico firmado

LILIA MARÍA RODRÍGUEZ ALBARRACÍN

Jefe Oficina de Control Interno (e)

Proyectó:

Documento físico firmado

LILA MARÍA GUZMÁN

Gestor T1, Oficina de Control Interno

Noviembre, 30 de 2023