



INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES ALLEGADAS A LA AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS EN EL II 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 01/07/2023 al 31/12/2023.

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”.* (criterio de evaluación para peticiones del 01 de julio al 31 de octubre de 2023)
- Resolución No. 202360006249736 con Fecha 2023-10-31 *“Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento para atender las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes,*



denuncias y felicitaciones que se radican en la Agencia Nacional de Tierras– ANT, se establecen los lineamientos frente a la numeración y trámite de actos administrativos y se dictan otras disposiciones (criterio de evaluación para peticiones del 01 de noviembre al 31 de diciembre 2023)

- Circular Interna No 20 del 25 de octubre de 2019 “Respuesta, seguimiento y control a requerimientos de Entes de Control.
- Circular No. 14 del 07 de febrero de 2023 “Lineamientos para reducción de acciones de tutela”
- GEMA-P-002 Gestión De Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones, versión 4 del 28 de marzo de 2019.
- Base de datos: “Seguimiento a la atención de las peticiones”.

1. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

En el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece: “*En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...*”; con este informe se presentan los resultados de la verificación realizada por el equipo de la Oficina de Control Interno a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones, recibidas por la ANT, durante el segundo semestre de 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, de esta manera contribuir al mejoramiento continuo del servicio al ciudadano.

La Secretaria General mediante correo electrónico del 9 de enero de 2024, suministro la base de datos en Excel denominada “*Seguimiento a la atención de las peticiones*” la cual cuenta con 95.750 radicados dentro del periodo de análisis, de esa población general se filtra 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, dando como población muestra 86.209 radicados, de estos



Radicados se 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 68 registros.

Para el desarrollo de este ejercicio, se tuvo en cuenta la mediana, la cual, en el ámbito estadístico, representa el valor de la variable de posición central, más robusta que la utilización del promedio, *“para calcular la mediana es importante que los datos estén ordenados de mayor a menor, o al contrario de menor a mayor. Esto es, que tengan un orden”*¹.

Es de tener en cuenta que, dado el volumen de peticiones registrados en el segundo semestre de 2023, este ejercicio es una inferencia sobre la población objeto de estudio, y corresponde a los responsables del proceso realizar la ampliación de la información presentada, a fin de tomar acciones contundentes para el mejoramiento continuo del proceso.

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.
- Procedimiento **GEMA- P-003- V1- Atención de peticiones en otra lengua, lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, de fecha 22/12/2023**.
- 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

¹ <https://economipedia.com/definiciones/mediana.html>



Resolución 757 de 2017 y Resolución No. 202360006249736 con Fecha 2023-10-31, 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 a la Ley 1474 de 2011 a través de correo electrónico del 12 de diciembre de 2023, solicitó el suministro de la base de datos de las peticiones allegadas a la ANT del periodo comprendido entre el 01-07-2023 al 31-12-2023, la Secretaria General mediante correo electrónico del 9 de enero de 2024, suministro la base de datos en Excel denominada “Seguimiento a la atención de las peticiones” 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 Congresistas
- 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*”.



2. ANALISIS GENERAL DE LAS PETICIONES

De acuerdo con los 86.209 registros seleccionados en la muestra de la “Base Orfeo julio – diciembre -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:

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	154	0,178
Felicitaciones	64	0,074
Petición	63669	73,85
Petición de Información	1.581	1,8
Petición de Información Elevada por la Defensoría del Pueblo	320	0,37
Petición de Informes por los Congresistas	214	0,24
Petición realizada por periodistas	16	0,01
Peticiones entre autoridades	14190	16,4
PQRSD Catastro multipropósito	539	0,625
Queja	97	0,112
Reclamo	42	0,048
Solicitud de documentos	2.806	3,254
Solicitud de Información	2.511	2,912
Sugerencia	6	0,0069
Total, general	86.209	100%

Tabla 1. Fuente: “BASE ORFEO JULIO- DICIEMBRE 2023”

Del análisis de lo anterior, se observó que, el 73.85 % pertenecen a registros de entrada tipificados como “petición”; el 16.4% peticiones entre autoridades; 2.91% a solicitud de información y 3.25% a solicitud de documentos.

Una vez realizada la consolidación de la información, se concluye que, para el segundo semestre de 2023, se recibieron 86.209 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 servicio tal como se transcribe del Procedimiento “GEMA-P-002”, tales como: presencial, escrito, telefónico y virtual.

Y en la Resolución No. 202360006249736 con Fecha 2023-10-31- en el cual se especifican las formas como se presentan las solicitudes y peticiones: “Artículo 7. Forma de presentación de las solicitudes o peticiones y canales de recepción. Cualquier persona podrá presentar peticiones a la entidad de forma verbal, escrita o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos”.

Ahora bien, de acuerdo con la base de datos suministrada por la Secretaria General en la columna **C** se lee “**Medio de Recepción**” se evidenció que, durante el segundo semestre de 2023, los medios más usados por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue la Interoperabilidad SIT (Sistema Integrado de Tierras) con un 79.9 % es decir, que, 68.949 radicaciones fueron efectuadas utilizando este canal, seguido de, radicación a la mano con el 9,03% que corresponden a 7.785, internet con 6335 equivalente al 7,3, la empresa de correo con un 3,6% equivalente a 3.127 radicados.

Medio de Recepción	RADICADOS	%
A la mano	7785	9,03
Buzón de Sugerencias	13	0,01
Empresa de Correo	3127	3,6
Internet	6335	7,3
Interoperabilidad SIT	68949	79,9
Total	86.209	100%

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

En cuanto al medio Interoperabilidad SIT, “se refiere La línea de **WhatsApp** 3118681902, la cual se atenderá todos los días, las 24 horas ya que es una tecnología basada en inteligencia artificial.

Desde la aplicación **WhatsApp** debe escribir un mensaje corto para que se desplieguen las opciones del menú. Luego debe seguir las instrucciones y marcar la opción del proceso que necesite.

Los datos resultantes se almacenan en el Sistema de Información de Tierras (SIT). Posteriormente, se podrá verificar y complementar la información suministrada. Estos se cruzarán con la información de otras entidades del Estado como la Superintendencia de Notaría y Registro, la Unidad Nacional de Víctimas, la Unidad de Restitución de Tierras, el SENA, la Registraduría Nacional Civil, la Dirección Nacional de Planeación y el Sisbén.

Una vez se ponga en marcha el sistema, los usuarios podrán consultar en cualquier momento el estado de sus trámites, igualmente, podrán enviar documentos, subsanar requerimientos e incluso dar su aprobación en los casos que requiera la Agencia de Tierras²

El medio de Interoperabilidad SIT tiene 68.949 radicados, equivalentes a 79,9 cifra que indica la mayoría de peticiones radicadas y que de acuerdo con la operatividad del sistema solo deja marcar la opción del proceso que se necesite y que se lee en la página web de la ANT:

**Titular mi predio
Necesito Tierra
Vendo Tierra**



The screenshot shows the website header with navigation tabs: AGENCIA, PLANEACIÓN, CONTROL Y GESTIÓN, NORMATIVA, SERVICIO AL CIUDADANO, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, PARTICIPA, AVISOS, and PRENSA. The main content area features a large graphic with a smartphone displaying a WhatsApp chat. The chat message reads: "Hola, bienvenido(a) a la Agencia Nacional de Tierras. Al confirmar accede que los datos suministrados por este canal sean verificados y corroborados por el Gobierno colombiano a la Ley 1461 de 2012, a fin de brindar atención al usuario de manera oportuna para comunicaciones y solicitudes relacionadas. La información recibida será sustraida legalmente." Below the chat, three options are listed: "Titular mi predio", "Necesito tierra", and "Vendo tierra". To the right, under "Publicaciones recientes", there are three news items: "Nueva alerta de estafas en Quindío: denuncian cobros por trámites de la reforma agraria que son gratuitos" (dated 29/01/2024), "Gobierno entrega título por 28.417 hectáreas al Consejo Comunitario del Afrorenacer del Micay, Cauca" (dated 26/01/2024), and "Más de 1.000 hectáreas de tierra fueron tituladas a familias campesinas en Cáceres, Antioquia" (dated 22/01/2024). At the bottom left of the graphic, there is a WhatsApp icon and the number "311 868 1902".

² tomado de <https://www.ant.gov.co/gobierno-lanza-linea-whatsapp-para-agilizar-compra-y-adjudicacion-de-tierras-de-la-reforma-agraria>



La oficina de Control interno sugiere revisar, ajustar y parametrizar en el Sistema ORFEO, las solicitudes, categorizarlas y trasladarla a la dependencia competente con su respectivo procedimiento.

Relación de Radicados por Mes

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

MES	RADICADOS	%
Julio	12.814	14,8
Agosto	13.914	16,1
Septiembre	13.427	15,5
octubre	15.342	17,79
noviembre	16.513	19,15
diciembre	14.199	16,47
Total General	86.209	100%

Tabla 3. Peticiones por mes Fuente: "BASE ORFEO Julio – diciembre 2023"

De la verificación realizada de los radicados del segundo semestre de 2023, se observa que los meses con más recepción de peticiones fueron : noviembre con 19,15 %, y octubre con 17,79, seguido por el mes de diciembre el cual marcó un 16,47%.

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	470	0,54
101 - OFICINA DE PLANEACION	59	0,06
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	12	0,01
103 - OFICINA JURIDICA	11.040	12,8
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	639	0,74



200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	103	0,11
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	397	0,4
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	16011	18,5
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	149	0,17
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	4850	5,6
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	6909	8,0
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	3522	4,0
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	1.082	1,2
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	9841	11,4
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	6522	7,51
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	6040	7,0
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	1432	1,6
600 - SECRETARIA GENERAL	118	0,13
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	137	0,15
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	407	0,4
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9003	10,4
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	65	0,07
710 - UGT BOGOTA	950	1,1
720 - UGT CUCUTA	796	0,9
730 - UGT MEDELLIN	2582	2,9
740 - UGT MONTERIA	261	0,30
750 - UGT PASTO	687	0,79
760 - UGT POPAYAN	684	0,79
770 - UGT SANTA MARTA	634	0,73
780 - UGT VILLAVICENCIO	699	0,8
790 - UGT AMAZONIA	95	0,11
Total, general	86.209	100 %

Tabla 5. Peticiones por dependencia. Fuente: Fuente: "BASE ORFEO Julio-Diciembre 2023"

En esta recepción se puede ver que la dependencia con mayor radicados es SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS con total de 16011, equivalente al 18.5 %, por ello la Oficina de Control Interno sugiere revisar la tipificación de las PQRSDF, ya que muchas de ellas, como es el caso de sistemas de información, están relacionadas con el trámite administrativo de inclusión o de actualización de datos para el RESO.



Estado de los radicados de PQRSDf durante el II 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	669	0,77
ENVIADO	40330	46,7
SIN TRAMITAR	17948	20,8
TRAMITADO	27262	31,6
Total General	86.209	100%

Tabla 6. Peticiones por Estado. Fuente: "BASE ORFEO Julio – diciembre 2023"

De la clasificación realizada en la tabla anterior, se observa que el 46,7% de las peticiones se encuentran en estado "enviado", el 31.6% en estado "tramitado". Así mismo, se evidencia que el 20.8% está en estado "Sin Tramitar".

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 "Seguimiento a la atención de las peticiones" el mayor número de peticiones quedaron mal clasificadas, evidenciándose que 69.332 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	23	0,02
ANTIOQUIA	917	1,06
ARAUCA	178	0,20
ATLÁNTICO	169	0,19
BOLÍVAR	1601	1,85
BOYACÁ	1174	1,36
CALDAS	107	0,12



CAQUETÁ	474	0,54
CASANARE	581	0,67
CAUCA	848	0,98
CESAR	267	0,30
CHOCÓ	44	0,05
CÓRDOBA	692	0,80
CUNDINAMARCA	837	0,97
D. C.	3135	3,63
GUAINÍA	7	0,008
GUAVIARE	189	0,219
HUILA	382	0,44
LA GUAJIRA	112	0,12
MAGDALENA	69332	80,4
META	1233	1,4
NARIÑO	550	0,63
NORTE DE SANTANDER	410	0,47
PUTUMAYO	648	0,75
QUINDÍO	99	0,11
RISARALDA	111	0,12
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	4	0,004
SANTANDER	766	0,88
SUCRE	182	0,21
TOLIMA	431	0,49
VALLE DEL CAUCA	385	0,44
VICHADA	166	0,19
VACIAS	155	0,17
Total, general	86.209	100%

Tabla 8. Peticiones por Departamento. Fuente: Fuente: "Base Orfeo Julio- diciembre 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) tal como se muestra en la tabla con un total de 69332, equivalente al 80.4% del total de las PQRSDF.



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 No. 202360006249736 con Fecha 2023-10-31 “*Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento para atender las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones que se radican en la Agencia Nacional de Tierras– ANT, se establecen los lineamientos frente a la numeración y trámite de actos administrativos y se dictan otras disposiciones (criterio de evaluación para peticiones del 01 de noviembre al 31 de diciembre 2023) y 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 a partir del 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 68 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 ocho (68) 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	1	3	6
Max	3	60	22	90
Mediana	1	11	7	23
Promedio	1	17	9	25

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 3 días hábiles.

Continuando con el análisis, se establece que, el tiempo entre la radicación y la respuesta de la PQRSD, el promedio es de 17 días y su máximo es de 60 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 9 días y su máximo de 22 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 25 días y un máximo de 90, hecho que es reiterativo para afirmar que las respuestas dadas al peticionario se encuentran fuera de los términos establecidos en la Ley 1755 del 2015.



4. ESTADO PLAN DE MEJORAMIENTO

Con corte del segundo semestre 31/12/2023, 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, y para el segundo semestre de 2023 en el plan de mejoramiento se implementaron las siguientes Acciones de Mejora Interna: AMI- 247; AMI-248, AMI-249, AMI-250, AMI-251, AMI-252, AMI253 las cuales se encuentran en términos.

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.

La Oficina de control Interno encuentra la continuidad de las debilidades relacionadas con la asignación del tipo documental, de acuerdo con la muestra aplicada, algunas peticiones analizadas fueron tipificadas incorrectamente, hecho 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.

Se sugiere 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.

Mediante correo del 30 de enero de 2024, con **Asunto:** RV: Admisiones acciones de tutela por derecho de Petición periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2023, emitido por la Oficina Jurídica:

“De manera atenta, por medio del presente informo que, respecto a lo solicitado referente al número de admisiones presentadas ante la entidad, en acciones de tutela sobre vulneración al derecho fundamental de petición, en el periodo comprendido desde el 1 de julio al 31 de diciembre de 2023, corresponde a 775”

Anexan cuadro así.



Cuenta de Radicado Orfeo	Etiquetas de columna						Total general	
	jul	ago	sep	oct	nov	dic		
Etiquetas de fila								
ADMISIÓN	234	212	184	243	230	96	1199	
ACCESO A LA TIERRA - PROPIEDAD	21	27	40	40	22	1	151	
DEBIDO PROCESO	29	20	25	36	30	10	150	
FALTA DE LEGITIMACIÓN IGUALDAD	1			1	6	3	14	
OTROS	8	20	9	2	15	2	56	
PETICIÓN	174	141	110	164	152	34	775	
VIDA DIGNA (en blanco)	1					1	2	
					5	45	50	
Total general	234	212	184	243	230	96	1199	

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 segundo semestre de 2023, se observó lo siguiente:

- Realizada la consolidación de la información, se concluye que, para el segundo semestre de 2023, se recibieron 86.209 PQRSDF 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 29,41%, tiempo entre radicado y respuesta lo que infiere, 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 observó la continuidad de las 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 la continuidad de la 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 9 días de acuerdo con la mediana, situación que genera que la respuesta sea recibida fuera del término establecido en la normatividad.

OBSERVACION: Desde la Subdirección Administrativa y Financiera - Gestión Documental para tramite de envío de comunicaciones oficiales, este se realiza en la medida que llega al correo de info@ant.gov.co y de forma física para tener el certificado de envío. Es de aclarar que el tiempo que puede durar máximo 2 días con el certificado de entrega en ORFEO.

RESPUESTA OFICINA DE CONTROL INTERNO: Lo observado se puede verificar en la muestra que realiza la OCI (ver tabla 9) para verificar el estado de la PQRSDF. Esta observación no controvierte lo verificado por la Oficina de Control Interno.

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:

- Se recomienda la capacitación del equipo de gestión documental encargados de desarrollar 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



OBSERVACION: Desde la Subdirección Administrativa y Financiera - Gestión Documental se realizará durante el primer trimestre mesas de trabajo con las dependencias para revisión de las funciones para la correcta asignación de comunicaciones oficiales.

RESPUESTA OFICINA DE CONTROL INTERNO: Lo observado hace referencia a las acciones de mejora a implementar, más no controvierte lo observado por la Oficina de Control Interno.

- 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.

OBSERVACION: Desde la SAF se está trabajando con la SIT para la adquisición de un SGDEA que permita dar cumplimiento a los términos de Ley

RESPUESTA OFICINA DE CONTROL INTERNO: Lo observado hace referencia a las acciones de mejora a implementar, más no controvierte a lo observado por la Oficina de Control Interno.

- Se recomienda que las dependencias continúen realizando 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.
- Se hace necesario que cada una de las dependencias y procesos de apoyo de la ANT realicen la correcta clasificación y tipificación de los documentos recibidos, producidos, en el gestor documental Orfeo de acuerdo con la Tabla de Retención Documental-TRD-, que corresponda, lo que facilita la correcta consulta del tipo de comunicaciones relacionadas a las PQRSDf, teniendo en cuenta que esta serie documental dispone de tiempos de ley para su respectiva respuesta.
- Se recomienda tipificar adecuadamente en plataforma ORFEO, para evitar errores e imprecisiones en la información, la cual, de acuerdo con la base de datos suministrada por Secretaría y revisadas por la OCI, muchas solicitudes ingresan por Interoperabilidad SIT lo que se refiere exclusivamente a los aspectos: **Titular mi predio, Necesito Tierra , Vendo Tierra**, los cuales no se pueden tipificar como PQRSDf.



- Se sugiere revisar el procedimiento GEMA-P-002 Gestión De Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones, versión 4 del 28 de marzo de 2019, de acuerdo con la Resolución No. 202360006249736 con Fecha 2023-10-31.

OBSERVACION: El Procedimiento GEMA-P-002 se encuentra en actualización

RESPUESTA OFICINA DE CONTROL INTERNO: Lo observado hace referencia a las acciones de mejora a implementar, más no controvierte a lo observado por la Oficina de Control Interno.

- Se recomienda que las invitaciones, comunicaciones publicitarias no sean tipificadas como PQRSDF.

OBSERVACION: Se revisará con la Oficina de Tecnología.

RESPUESTA OFICINA DE CONTROL INTERNO: Lo observado hace referencia a las acciones de mejora a implementar, más no controvierte a lo observado por la Oficina de Control Interno.

Aprobó:

(Documento físico firmado)

ANA JIMENA BAUTISTA REVELO

Jefe Oficina de Control Interno (e)

Proyectó:

(Documento físico firmado)

YARLEDIS MARIA GARAVITO

Contratista

Anexo 1. Muestra_Informe_PQRSDF_II_SEMESTRE_2023

Enero 30 de 2024.