

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

OBJETIVO:

Dar cumplimiento al marco normativo referente a las funciones de la Oficina de Control Interno, en cuanto a verificar, vigilar y realizar el seguimiento al tratamiento dado por las diferentes áreas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias allegadas a la entidad y hacer su verificación a 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 allegadas a la Agencia Nación de Tierras para el periodo comprendido del 01/01/2022 al 30/06/2022.

CRITERIO(S):

- 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”.*
- Decreto 491 de 2020, *“Por el cual se adoptan medidas para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades publicas y los particulares que cumplan funciones públicas...”*
- Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial. *“Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de derechos de petición”.*

- Resolución 757 de 2017 “*Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno para el Trámite de Solicitudes, Quejas, Reclamos, Felicidades y Derecho de Petición en la Agencia nacional de Tierras – ANT y se adoptan otras disposiciones*”.
- Circular Interna No 20 del 25/10/2019 “*Respuesta, seguimiento y control a requerimientos de Entes de Control*”.
- GEMA-P-002 GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES, versión 4 del 28/03/2019.
- Base de datos: PQRSD ENERO – JUNIO 2022.

1. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

En el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece: “*En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”;* en el presente informe tiene el propósito presentar los resultados de la verificación realizada por el equipo de la Oficina de Control Interno a la atención de las peticiones recibidas por la Agencia Nacional de Tierras – ANT, durante el primer semestre de 2022, con el fin de establecer el grado de cumplimiento de los lineamientos internos y externos aplicables a esta actividad, a fin que, se tomen las medidas necesarias por parte de los responsables del proceso y las partes que intervienen en el mismo, contribuyendo así al mejoramiento continuo para el servicio al ciudadano.

La Agencia Nacional de Tierras – ANT cuenta con una estructura interna definida para la gestión de las peticiones, mediante el Decreto 2363 del 2015, en el artículo 29, por el cual 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*”. Esta función la ha venido desarrollando dicha Dependencia, a través del proceso de Gestión del Modelo de Atención establecido en el Sistema de Gestión de Calidad, implementando instrumentos para la operación, tales como:

- Caracterización del proceso **GEMA- Gestión del modelo de atención_V2**.
- Procedimiento **GEMA-P-002** Gestión de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones_V4.
- Forma **GEMA-F-001** Conceptos para direccionamiento de correspondencia, PQRSD y servicio al ciudadano V2.
- Ficha técnica de salidas y productos **GEMA-FT-001** Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones filtradas y viabilizadas_V2.

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

De igual forma, con el propósito de fortalecer el servicio al ciudadano, se han dispuesto otros instrumentos, como:

- Resolución 757 de 2017
- Circular 20 del 25 de octubre de 2019
- Estrategia de servicio al ciudadano
- La Carta de trato digno
- La sección denomina “Servicio al Ciudadano” en la página web institucional
- El Formulario electrónico de peticiones
- Las Tablas de retención documental Sistema Orfeo, entre otros.

Siendo este último el mecanismo de control definido por la Agencia para gestionar las comunicaciones recibidas. Así mismo, la Entidad 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, liderado por la Secretaría General como líder de política, como un mecanismo de mejora continua del proceso, mediante la formulación de planes de mejoramiento.

En este entendido, la Oficina de Control Interno a través de correo electrónico del 29/06/2022 solicitó a la Secretaría General el suministro de las peticiones allegadas a la Agencia para el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2022.

A través del correo electrónico del 19/07/2022, fue suministrada la base de datos “PQRSDF ENERO – JUNIO 2022”, que contiene la trazabilidad de los 21.001 radicados de entrada gestionados para el periodo comprendido. Acorde con lo anterior, y a fin de establecer la población a analizar, de igual manera, se solicitó a la Secretaria General mediante la información de los tipos documentales de la Serie Peticiones parametrizados en el aplicativo Orfeo.

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

- Constancia de entrega respuesta a Derecho de Petición
- Constancia de publicación por aviso
- Denuncia
- Desistimiento a derecho de petición
- Felicitación
- Derecho de Petición
- Queja
- Reclamo

- Respuesta a derecho de petición
- Solicitud
- Sugerencia
- Comunicación oficial Interna
- Comunicación oficial Externa
- Traslado del Derecho de Petición por competencia

A partir de la información suministrada, el equipo de la Oficina de Control Interno seleccionó una muestra aleatoria simple con un margen de error del 10% con un intervalo de confianza del 90% de los registros, de acuerdo a su tipo documental que se encontraba parametrizado en el aplicativo Orfeo, serie de peticiones y que, respondían a las modalidades de petición establecidas en la Ley 1755 de 2015 y el (Decreto 491/2021) a saber: Petición, Peticiones entre autoridades, Petición de información y documentos, Consultas, Quejas, Denuncias y Reclamos. Lo anterior, se realizó a partir de la información dispuesta en la columna K “tipo de documento actual” de la base de datos “PQRSDF de enero a junio del 2022” suministrada por la Secretaría General, lo que generó una muestra de 68 registros.

A continuación, se describen las actividades ejecutadas por el equipo de la Oficina de Control Interno con respecto al marco muestral y a la muestra seleccionada para el análisis, la verificación se realizó a través del Sistema Orfeo, teniendo en cuenta variables como:

- Clasificación documental
- Eficacia
- Oportunidad
- Calidad en la respuesta
- Trazabilidad de la información en dicho Sistema

2. ANALISIS GENERAL DE LAS PETICIONES

A continuación, se presenta el comportamiento de las peticiones gestionadas por la Agencia Nacional de Tierras – ANT, en el primer semestre de 2022, de acuerdo a los 21.001 registros seleccionados como peticiones de la base de datos “PQRSDF Enero – junio 2022” suministrada por Secretaría General, de la siguiente manera:

Distribución de las Peticiones por tipología Documental.

En la siguiente tabla se detalla la distribución de las Peticiones, de acuerdo con la tipología documental asignada en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, para mayor ilustración se procede a su representación de la siguiente manera:

TIPO DE DOCUMENTO	TOTAL, RADICADOS	%
Derecho de petición	7.684	36,6
Petición	6.325	30,1
Solicitud	3.235	15,4
Peticiones entre autoridades	1.489	7,1
Solicitud de documentos	997	4,7
Petición de Información	960	4,6
Queja	151	0,7
Solicitud de Información	79	0,4
Felicitaciones	70	0,3
Reclamo	7	0
Petición realizada por periodistas	2	0
Peticiones entre Entidades	2	0
TOTAL	21.001	100

Tabla 1. Fuente: "PQRSDF ENERO – JUNIO 2022".

Analizados los datos, se observó que el 36.6% pertenecen a registros de entrada tipificados como "Derecho de Petición", el 30,1% peticiones, el 15,4% a solicitud, el 7,1% a peticiones entre autoridades y el restante 10,8% corresponde a otras tipologías.

Por otro lado, es importante subrayar, que no todos los radicados de la base de datos general de las "PQRSDF Enero – Junio 2022", remitida por Secretaría General, fueron objeto de análisis en la presente actividad de verificación, toda vez que, si bien toda actuación que inicie cualquier ciudadano ante la Agencia, implica el ejercicio del derecho de petición, su clasificación documental responde a tipos documentales pertenecientes a los trámites y/o servicios prestados por la Agencia mediante procedimientos administrativos establecidos.

Canales de Atención para la recepción de las PQRSDF

Los canales de atención a la ciudadanía se convierten en la fuente de comunicación entre el ciudadano y la Entidad, por ello la agencia cuenta con diferentes canales para que las personas puedan presentar sus peticiones, a saber: presencial, escrito, telefónico y virtual.

Como se puede observar en la tabla No 2, para el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2022, los canales de servicio más usados por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Agencia es la Interoperabilidad SIT con un 70,9 % es decir 14.889 radicaciones fueron hechas utilizando este canal y solo el 16% fue hecha a mano que corresponden a 3.365 radicaciones.

CANALES DE ATENCIÓN	RADICADOS	%
Interoperabilidad SIT	14.889	70,9
A la mano	3.365	16
Empresa de Correo	1.855	8,8
Internet	883	4,2
Buzón de Sugerencias	9	0
TOTAL	21.001	100

Tabla 2. Peticiones por Canales de Atención **Fuente:** "PQRSD ENERO-JUNIO 2022"

Realizada la consolidación de la información, se concluye que, para el primer semestre de 2022, se recibieron 21.001 PQRSDF a través de los diferentes canales institucionales.

Relación de Radicados por Mes

A continuación, se presenta en la tabla N. 3 las PQRSDF radicadas por mes en el primer semestre de 2022.

MESES	RADICADOS	%
Enero	1.909	9,1
Febrero	3.177	15,1
Marzo	3.940	18,8
Abril	3.670	17,5
Mayo	3.609	17,2
Junio	4.696	22,4
TOTAL	21.001	100

Tabla 3. Peticiones por mes **Fuente:** "PQRSD ENERO-JUNIO 2022"

En lo que respecta al número de peticiones radicadas a través de los diferentes canales institucionales durante los meses del primer semestre (enero – junio), se logra observar que los meses con mas recepción de peticiones son: junio con el (22,4%), seguido de marzo con el (18,8%); abril y mayo con el (17,5%) y (17,2%) respectivamente, para mayor ilustración se procede a su representación de la siguiente manera:



Gráfica No 1. Peticiones por mes. **Fuente:** "PQRSD ENERO-JUNIO 2022"

Clasificación de Radicados por Genero

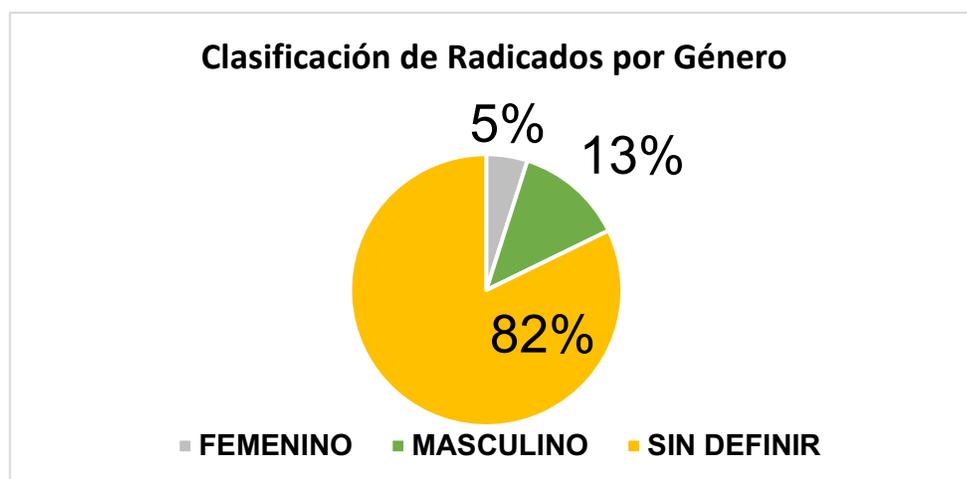
De acuerdo con las estadísticas arrojadas por el Sistema ORFEO en el periodo objeto de seguimiento, se realizó la clasificación de los radicados por genero de la siguiente manera:

Genero	Radicados	%
FEMENINO	1.029	4,9
MASCULINO	2.704	12,9
SIN DEFINIR	17.268	82,2
TOTAL	21.001	100

Tabla 4. Peticiones Clasificadas por Genero Fuente: "PQRSD ENERO-JUNIO 2022"

De acuerdo con la tabla anterior, se observa que las peticiones realizadas por los canales de atención durante el I semestre 2022, se encuentra sin definir el género de la persona, lo que representa un 82,2%, es decir, 17.268 registros que no fueron clasificados.

Es relevante que se interiorice la importancia de tipificar correctamente, ya que un uso inadecuado de esta herramienta ocasiona información imprecisa que no reflejará la realidad, por lo tanto, la Oficina de Control Interno recomienda que las bases de datos que se intercambian en el interior de la Agencia estén diligenciadas completamente y correctamente tipificadas.



Gráfica No 2. Peticiones por Genero. Fuente: "PQRSD ENERO-JUNIO 2022"

Relación de PQRSDF Recibidas por Dependencias

En lo referente a la gestión de peticiones por las dependencias competentes, se observó que las áreas con mayor asignación de peticiones fueron las siguientes:

DEPENDENCIA	RADICADOS	%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5.201	24,8
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	3.382	16,1
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	2.735	13

310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	2.603	12,4
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	1.978	9,4
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	1.242	5,9
103 - OFICINA JURIDICA	1.088	5,2
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	757	3,6
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	489	2,3
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	388	1,8
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	219	1
100 - DIRECCION GENERAL	203	1
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	179	0,9
720 - UGT CUCUTA	66	0,3
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	62	0,3
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	53	0,3
600 - SECRETARIA GENERAL	51	0,2
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	40	0,2
760 - UGT POPAYAN	37	0,2
770 - UGT SANTA MARTA	37	0,2
730 - UGT MEDELLIN	35	0,2
780 - UGT VILLAVICENCIO	27	0,1
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	26	0,1
710 - UGT BOGOTA	22	0,1
101 - OFICINA DE PLANEACION	18	0,1
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	16	0,1
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	11	0,1
-	10	0
740 - UGT MONTERIA	10	0
790 - UGT AMAZONIA	9	0
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	0
1 - ORFEO ADM	2	0
750 - UGT PASTO	2	0
TOTAL	21.001	100

Tabla 5. Peticiones por dependencia. Fuente: "PQRSD ENERO-JUNIO 2022"

La tabla anterior nos muestra por dependencias receptoras, el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones que recibieron en el primer semestre de 2022. De igual forma, se observa que del total de PQRSDF allegadas en la entidad, el 75.5% fueron direccionadas a las siguientes áreas: Subdirección Administrativa y Financiera (24,8%), Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión (16,1%), Subdirección de Administración de Tierras de la Nación (13%), Subdirección de Seguridad Jurídica (12,4%) y la Subdirección de Sistemas de Información de Tierras (9,4%).

Estado de los radicados de PQRSDF durante el I semestre 2022

De acuerdo con la información suministrada por Secretaria General en la matriz “PQRSDF Enero – junio 2022”, la Oficina de Control Interno efectuó el análisis del estado actual de los radicados de la siguiente manera:

ESTADO	RADICADOS	%
DEVUELTO	214	1
EN TRAMITE	2.304	11
ENVIADO	6.872	32,7
SIN TRAMITAR	4.707	22,4
TRAMITADO	6.891	32,8
SIN ESTADO	13	0,1
TOTAL	21.001	100

Tabla 6. Peticiones por Estado. Fuente: “PQRSD ENERO-JUNIO 2022”

De la clasificación realizada en la tabla anterior, se observa que el 32,8% de las peticiones se encuentran en estado “Tramitado”. Así mismo, se evidencia que de las 21.001 peticiones radicadas durante el I semestre de la vigencia evaluada, 4.707 se encuentra en estado “Sin Tramitar”, lo que corresponde al 22,4%.

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

DEPENDENCIA ACTUAL	DEVUELTO	EN TRAMITE	ENVIADO	SIN TRAMITAR	TRAMITADO	SIN ESTADO	TOTAL
-	0	0	0	6	4		10
1 - ORFEO ADM	0	0	0	0	2		2
100 - DIRECCION GENERAL	0	9	110	63	21		203
101 - OFICINA DE PLANEACION	0	3	4	5	6		18
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	1	1	1	0		3
103 - OFICINA JURIDICA	11	22	336	137	582		1088
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	0	5	159	42	13		219
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	0	8	11	21	13		53

210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	0	2	1	5	3		11
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	59	267	776	406	469	1	1978
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	1	1	9	13	16		40
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	12	182	486	396	1518	9	2603
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	3	23	445	59	227		757
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	0	44	37	76	22		179
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	9	17	184	50	128		388
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	19	527	1028	1276	532		3382
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	36	59	1373	160	1106	1	2735
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	8	33	752	104	344	1	1242
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	6	76	102	203	102		489
600 - SECRETARIA GENERAL	3	1	9	12	26		51
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	1	2	8	10	5		26
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	0	4	37	9	12		62
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	46	1001	891	1574	1689		5201
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	0	0	8	7	1		16
710 - UGT BOGOTA	0	0	10	6	5	1	22
720 - UGT CUCUTA	0	2	48	8	8		66
730 - UGT MEDELLIN	0	2	14	11	8		35

740 - UGT MONTERIA	0	0	1	7	2		10
750 - UGT PASTO	0	0	1	0	1		2
760 - UGT POPAYAN	0	1	15	5	16		37
770 - UGT SANTA MARTA	0	7	2	26	2		37
780 - UGT VILLAVICENCIO	0	5	7	8	7		27
790 - UGT AMAZONIA	0	0	7	1	1		9
TOTAL	214	2.304	6.872	4.707	6.891	13	21.001

Tabla 7. Peticiones por Estado Fuente: "PQRSD ENERO-JUNIO 2022"

Como se puede observar en la tabla número 7. Las Dependencias que tiene pendiente dar trámite de respuesta a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones durante el I semestre 2022 son las siguientes:

- Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión, con un 27,2% del total que corresponden a 1.276 sin tramitar.
- Subdirección Administrativa y Financiera con un 33,4% del total que corresponden a 1.574 radicaciones sin tramitar.

Así mismo, se observa que las Dependencias que presentan PQRSD devueltas durante el I semestre 2022 fueron las siguientes:

- Subdirección de Sistemas de Información de Tierras, con un 27,5% que corresponden a 59 radicaciones devueltas
- Subdirección Administrativa y Financiera, con un 21,5% que corresponden a 46 radicaciones devueltas.

Por otro lado, las Dependencias que más presentaron PQRSD tramitadas durante el I semestre 2022, son las siguientes:

- Subdirección de Seguridad Jurídica, con un 22,3% que corresponden a 1.518 tramitadas
- Subdirección Administrativa y Financiera, con un 24,5% que corresponden a 1.689 radicaciones tramitadas.

Clasificación de Radicados por Departamentos de las PQRSD

El mayor número de peticiones provienen del departamento del Magdalena con 15.114 radicaciones registradas en los diferentes canales de atención, que corresponden al 72 % sobre el total de las 21.001 PQRSD recibidas en el periodo evaluado, para mayor ilustración se procede a su representación de la siguiente manera:

DEPARTAMENTO	RADICADOS	%
MAGDALENA	15.114	72
D. C.	1.118	5,3
META	701	3,3
ANTIOQUIA	325	1,5
CÓRDOBA	321	1,5
CUNDINAMARCA	303	1,4
CAUCA	301	1,4
TOLIMA	297	1,4
SANTANDER	292	1,4
HUILA	228	1,1
NARIÑO	218	1
NORTE DE SANTANDER	210	1
PUTUMAYO	178	0,8
CAQUETA	164	0,8
BOYACA	160	0,8
GUAVIARE	137	0,7
VALLE DEL CAUCA	127	0,6
BOLIVAR	122	0,6
SUCRE	102	0,5
CASANARE	98	0,5
CESAR	91	0,4
ARAUCA	67	0,3
VICHADA	67	0,3
ATLANTICO	62	0,3
CALDAS	59	0,3
RISARALDA	49	0,2
LA GUAJIRA	43	0,2
CHOCO	17	0,1
QUINDIO	16	0,1
GUANIA	7	0
AMAZONAS	6	0
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	1	0
TOTAL	21.001	100

Tabla 8. Peticiones por Canales de Atención. Fuente: "PQRSD ENERO-JUNIO 2022"

Dado lo anterior, la oficina de control Interno realizo el análisis de los municipios del Departamento del Magdalena, con más solicitudes de PQRSDF ante la agencia, los cuales se detallan a continuación:

MUNICIPIO DEL MAGDALENA	PQRSD	%
PRADO SEVILLA ZONA BANANERA	14.929	98,8
SANTA MARTA_MAGDALENA	127	0,8
CIENAGA	15	0,1
EL BANCO_MAGDALENA	11	0,1
FUNDACION_MAGDALENA	8	0,1
EL RETEN_MAGDALENA	4	0
SANTA ANA_MAGDALENA	4	0
ZONA BANANERA	4	0
ARACATACA	3	0
EL PEÑOL	2	0
SAN BASILIO	2	0
ALEJANDRIA_ARIGUANI_MAGDALENA	1	0
ALGARROBO_MAGDALENA	1	0
BONDA	1	0
MEJICO_SANTA MARTA_MAGDALENA	1	0
PLATO	1	0
TOTAL	15.114	100

Tabla 9. Peticiones por Canales de Atención Departamento del Magdalena. Fuente: "PQRSD ENERO-JUNIO 2022"

El municipio Prado Sevilla Zona Bananera del departamento del Magdalena generó 14.929 PQRSD durante el I semestre del 2022, que representan el 98,8% de los 15.114 PQRSD del departamento del Magdalena.

Radicados de las PQRSD que requieren respuesta

De acuerdo con la tabla N.10, se observa que las PQRSD radicadas a la Agencia durante el I semestre 2022, el 92 % requirió respuesta, es decir, del total de las 21.001 peticiones, 19.176 obtuvieron respuesta durante este semestre.

REQUIERE RESPUESTA	RADICADOS	%
NO	1.825	8,7
SI	19.176	91,3
TOTAL	21.001	100

Tabla 10. Peticiones Clasificadas por si se Requiere Respuesta. Fuente: "PQRSD ENERO-JUNIO 2022"



Gráfica No 3. PQRSD que Requirió Respuesta. Fuente: "PQRSD ENERO-JUNIO 2022"

2. ANALISIS DE LA MUESTRA SELECCIONADA

De acuerdo con la información suministrada por Secretaría General en la matriz "PQRSD ENERO – JUNIO 2022", la Oficina de Control Interno realizó un muestreo aleatorio simple, con un margen de error del 10% y un nivel de confianza del 90%, arrojando un total de 68 registros de PQRSD.

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

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

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

La verificación de la muestra (68) radicados, se realizó para confirmar la correcta tipificación de las PQRSD y corroborar que los tipos documentales parametrizados para la serie de peticiones en el aplicativo Orfeo sean los correctos, validar el computo de términos y establecer si las PQRSD fueron atendidas dentro de los términos señalados en la norma aplicable, validar que las respuestas al ciudadano fueron de fondo (atendiendo los puntos de la solicitud), y que los radicados de entrada cuenten con la vinculación de los radicados de salida necesarios para atender la solicitud del

petionario, así como, los correspondientes soportes de envío de la respuesta. En dicho análisis se obtuvo lo siguiente:

1. De conformidad con la muestra realizada, de los 68 radicados analizados, 44 representan el 64,7%, de los cuales se evidenció que el medio de recepción fue por Interoperabilidad SIT, el tipo documental fue petición, el 25% de la muestra es decir 17 PQRSDF fueron radicados por la Subdirección Administrativa y Financiera.
2. Tomando en cuenta los datos analizados en la muestra realizada, se observa que de los 68 radicados, 49 que representan el 72,1%, fueron radicados en vigencia del Decreto legislativo 491 del 28 de marzo 2020 y el restante el 27,9% cobijados por la Ley 1755 del 2015.
3. Teniendo en cuenta los datos evaluados, se evidencia que la serie documental dentro de la muestra de los 68 radicados, el 40% fue correcto y el 54% incorrecto; el restante no se pudo establecer.
4. De acuerdo con la muestra evaluada, en cuanto a términos de eficacia se determinó que, únicamente se obtuvo el 1.5% de efectividad.
5. Conforme a la muestra realizada, se observa que hubo incumplimiento en cuanto al término de respuesta determinado por la ley en un 72.1%.
6. En cuanto a la calidad de la respuesta de la muestra seleccionada, el 57,4% obtuvo respuesta de conformidad con lo solicitado, mientras que para el 8,8% la respuesta no fue emitida de fondo.

En el Anexo 1. “Muestra Informe PQRSDF- I SEMESTRE 2022”, se detalla el análisis de las 68 peticiones verificadas, en las que se evidenció incumplimiento en los términos establecidos para la atención de las peticiones, debilidades en la trazabilidad de la información en el aplicativo Orfeo y deficiencias en la tipificación documental de las peticiones según su naturaleza.

3. 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 I semestre de la vigencia 2022, se observó lo siguiente:

- Realizada la consolidación de la información, se concluye que, para el primer semestre de 2022, se recibieron 21.001 PQRSDF a través de los diferentes canales institucionales.
- Dentro de las peticiones recibidas en la Agencia durante el I semestre del 2022, se observó que los tipos documentales más radicados fueron: Derecho de Petición, Petición, solicitud de información y petición entre autoridades, que suman un total 89,2%.
- En lo referente a la gestión de peticiones por dependencias, se observó que las áreas con mayor asignación de peticiones fueron: Subdirección Administrativa y Financiera, Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión, Subdirección de Administración de Tierras de la Nación y Subdirección de Seguridad Jurídica con un 66,3.
- De la clasificación realizada por la Oficina de Control Interno se observó un total de 4.707 radicados “sin tramite” que corresponde a un 22,4 %, se sugiere a las Dependencias a cargo de las peticiones emitir respuesta en cumplimiento de la norma y del mandato constitucional según el cual toda persona tiene el derecho de presentar peticiones respetuosas y obtener una respuesta.
- Las Dependencias con más radicaciones sin tramite en el I semestre 2022, son: la Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión, con un 27,2% que corresponden a 1.276 peticiones, la Subdirección Administrativa y Financiera, con un 33,4% que corresponden a 1.574.
- Las Dependencias que presentaron la mayor cantidad de peticiones tramitadas durante el I semestre 2022, son: Subdirección de Seguridad Jurídica, con un 22,3% que corresponden a 1.518, la Subdirección Administrativa y Financiera, con un 24,5% que corresponden a 1.689.
- Los canales de servicio más usados por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Agencia es la Interoperabilidad SIT con un 70,9 % es decir 14.889 radicaciones fueron hechas utilizando este canal y solo el 16% fue hecha a mano que corresponden a 3.365 radicaciones.
- Se observó que el mayor número de peticiones provienen del departamento del Magdalena con 15.114 radicaciones registradas en los diferentes canales de atención, que corresponden al 72 % sobre el total de las 21.001 PQRSDF recibidas en el periodo evaluado.
- El municipio Prado Sevilla Zona Bananera del departamento del Magdalena generó más PQRSDF durante el I semestre del 2022 con 14.929, que representan el 98% del total 21.001 peticiones radicadas por la ANT.

- De acuerdo a la información suministrada por Secretaria General, las peticiones realizadas durante el I semestre 2022, el 92 % requirió de una respuesta y el 8 % restante, no requirió, es decir del total 21.001, 19.176 obtuvieron una respuesta durante este semestre.
- Se pudo observar que no se encontraron constancias de envío en la totalidad de la muestra seleccionada, lo que conlleva a la imposibilidad de establecer y valorar concretamente cada algunos de los ítems determinantes en la evaluación del presente informe, como lo viene siendo, la eficacia y el tiempo de respuesta de las PQRSDf. Ver Anexo 1. “Muestra Informe PQRSDf- I SEMESTRE 2022”.
- Al evidenciarse la falta de respuesta en un alto porcentaje de PQRSDf de la muestra tomada (68 radicados), se observa un alto riesgo en la eficiencia, calidad de la respuesta y atención al ciudadano. Ver Anexo 1. “Muestra Informe PQRSDf- I SEMESTRE 2022”.
- Igualmente se evidenciaron radicados de solicitudes de reiteración las cuales fueron realizadas en periodos anteriores a la muestra, lo que conlleva a un alto riesgo de obtener consecuencias jurídicas debido a la no respuesta de los mismos, dentro de los términos establecidos por la ley. Ver Anexo 1. “Muestra Informe PQRSDf- I SEMESTRE 2022”.

4. 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:

- Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se materialice el riesgo N. 16 “Respuesta inoportuna a las PQRSDf” que se encuentra definido en el Mapa de Riesgos Institucional vigencia 2022, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley, se hace necesario que los líderes de los procesos revisen nuevamente los controles establecidos para este riesgo.
- Se recomienda que los directores, subdirectores, jefes o coordinadores de las dependencias realicen ejercicios de autocontrol y seguimiento al trámite oportuno las peticiones, de modo que se tomen correctivos oportunamente, evitando tutelas contra la entidad o el inicio de procesos disciplinarios.
- Se sugiere revisar, ajustar y parametrizar en el Sistema ORFEO, lo pertinente a la duplicidad de peticiones que se generan cuando se solicita el reporte estadístico.
- Es necesario tener en cuenta la importancia de un buen manejo a la hora de diligenciar la TRD (Tablas de Retención Documental) correctamente, ya que un uso inadecuado de esta

herramienta ocasiona información imprecisa que no reflejará la realidad de las PQRSDf allegadas a la entidad.

- Estudiar la viabilidad de implementar un plan choque que permita la atención de los 4.707 radicados en el I semestre del 2022 que a la fecha no reportan respuesta. Lo anterior, a fin de fortalecer el modelo de atención de la entidad frente a las peticiones de los ciudadanos.
- Fortalecer las capacitaciones a los colaboradores de la ANT que atienden el servicio de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, con el objetivo que se apliquen adecuadamente los tipos documentales y los tiempos en los cuales se deben dar respuesta a las diversas comunicaciones recibidas en la Entidad.

Aprobó:

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

Proyectó:

DOLLY OJEDA
Contratista Oficina de Control Interno
(DOCUMENTO ORIGINAL FIRMADO)

GUILLERMO AMAYA
Funcionario T1 Grado 10 Oficina de Control Interno
(DOCUMENTO ORIGINAL FIRMADO)

Anexo 1. Muestra_Informe_PQRS_II_SEMESTRE_2022

29 de Julio de 2022.