

## INFORME DE SEGUIMIENTO A 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:

- 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 correo electrónico.

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 2023 presentó un desempeño del 85,8%. A continuación, se relacionan los resultados alcanzados por índice detallado:

NO. INDICE	INDICE DETALLADO POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO	PUNTAJE
I33	Diagnóstico y planeación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía	91,9
I34	Talento humano idóneo y suficiente al servicio y relacionamiento con la ciudadanía	81,3
I35	Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía	91,1
I36	Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	88,9
I37	Accesibilidad para personas con discapacidad	69,2

De acuerdo con la recomendación realizada por la Oficina de Control Interno en el informe de seguimiento a la Política de Servicio al Ciudadano correspondiente a la vigencia 2023, la Agencia formuló y formalizó el documento denominado **Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía**, el cual fue publicado en la intranet bajo el código **GEMA-Política-001**, versión 1, con fecha del 27 de junio de 2024.

En el marco del presente informe, la Oficina de Control Interno llevó a cabo la revisión de los componentes dispuestos en dicho documento, con el objetivo de validar su estructura conforme a los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, como se detalla a continuación:

## **1.1. INTRODUCCIÓN**

La introducción del documento de Política de Servicio a la Ciudadanía de la Agencia Nacional de Tierras refleja un compromiso claro con los principios establecidos por la Constitución Política de 1991 y los lineamientos promovidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Este enfoque integra de manera efectiva los principios de oportunidad, racionalidad, eficacia, eficiencia y transparencia, elementos esenciales para la garantía del goce efectivo de los derechos de la ciudadanía.

Se evidencia que la ANT ha adoptado un modelo de servicio fundamentado en el enfoque diferencial, un aspecto relevante para garantizar la igualdad real y efectiva en el país caracterizado por su diversidad social y cultural. Este modelo, además, incorpora atributos esenciales como lenguaje claro, accesibilidad e inclusión, alineándose con las directrices del DAFP en cuanto a la orientación de las entidades públicas hacia la generación de valor público y la satisfacción efectiva de las necesidades ciudadanas.

Desde la Oficina de Control Interno, se concluye que la introducción de la política formulada está en concordancia con los estándares estratégicos definidos por el DAFP y, adicionalmente, representa una herramienta fundamental para fortalecer la relación de la Agencia con las comunidades a través de la garantía de servicios de calidad, oportunos y accesibles.

## **1.2. OBJETIVO GENERAL**

El objetivo general y los objetivos específicos de la Política de Servicio a la Ciudadanía de la Agencia Nacional de Tierras reflejan un enfoque integral para garantizar un servicio efectivo, oportuno y de calidad. Estos elementos están diseñados para consolidar un modelo de atención que priorice la satisfacción ciudadana mediante protocolos de servicio estandarizados y mejoras continuas en los canales de atención. La incorporación de atributos como el lenguaje claro, la accesibilidad y la inclusión social demuestra un compromiso con la eliminación de barreras y la promoción de una interacción equitativa y transparente con las comunidades.

La definición de objetivos específicos, como el fortalecimiento de la gestión interna, la promoción de una cultura de servicio y el establecimiento de mecanismos de seguimiento y

evaluación, destaca un enfoque estratégico orientado tanto a la mejora organizacional como a la creación de valor público. Estas acciones no solo contribuyen a la implementación efectiva de la política, sino que también aseguran su sostenibilidad y pertinencia en el tiempo.

El alcance de la política, al abarcar a todos los servidores públicos, contratistas y colaboradores vinculados a la función pública en la ANT, resalta su carácter inclusivo y transversal. Esto garantiza que todos los actores involucrados en el relacionamiento con la ciudadanía adopten un enfoque uniforme y alineado con los principios establecidos.

Se concluyó que este apartado del documento está alineado con las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y promueve la estandarización y mejora continua en el servicio a la ciudadanía.

### **1.3. MARCO NORMATIVO.**

El apartado de normatividad de la Política de Servicio a la Ciudadanía presenta una relación clara y completa entre las normas aplicables y su respectiva aplicación específica en el contexto de la Agencia Nacional de Tierras. Este enfoque garantiza que la política esté alineada con el marco jurídico nacional e institucional, fortaleciendo su legitimidad y asegurando su cumplimiento con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y otras autoridades regulatorias frente al particular.

La inclusión detallada de la normatividad y su aplicación específica refleja un esfuerzo por conectar las disposiciones legales con las prácticas operativas, lo cual es esencial para garantizar que la implementación de la política esté debidamente fundamentada y orientada hacia el cumplimiento de los principios de legalidad, transparencia y responsabilidad administrativa.

Este apartado fortalece la política al ofrecer un marco normativo sólido que respalda sus objetivos y directrices. Sin embargo, será importante realizar un seguimiento constante para verificar que la aplicación específica de cada norma se traduzca en acciones concretas dentro de los procesos, procedimientos y protocolos de servicio a la ciudadanía. Esto garantizará que la política no solo sea normativa en su diseño, sino también efectiva en su ejecución.

### **1.4. CONTEXTUALIZACIÓN**

El apartado de Contextualización resalta el esfuerzo de la Agencia Nacional de Tierras (ANT) por garantizar los derechos constitucionales de la ciudadanía a través de una atención integral y accesible. Este compromiso se evidencia en la implementación de diversos canales de atención (escrito, presencial, telefónico y virtual), diseñados para responder a las

necesidades específicas de la población bajo un enfoque diferencial.

La disposición de estos canales asegura que la ANT sea accesible para diversos grupos poblacionales, reconociendo la diversidad y necesidades particulares de quienes buscan orientación, asesoría o realizan trámites relacionados con el acceso y la gestión de tierras. El enfoque en atributos como calidad, oportunidad, accesibilidad e inclusión social fortalece la capacidad de la ANT para prestar un servicio alineado con los principios constitucionales y los estándares de servicio público promovidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Además, la descripción detallada de cada canal (incluyendo horarios, medios específicos, herramientas tecnológicas y ubicaciones) proporciona claridad y transparencia, facilitando el acceso de la ciudadanía a los servicios de la ANT. Esto demuestra un interés por garantizar la igualdad de acceso y promover un diálogo abierto y efectivo entre la entidad y sus usuarios.

El diseño e implementación de los canales de atención de la Agencia Nacional de Tierras están alineados con los principios de eficiencia, eficacia, y equidad establecidos en el marco normativo colombiano. La diversidad de opciones ofrecidas refleja una comprensión integral de las necesidades de la ciudadanía y un compromiso con la inclusión y el servicio diferencial.

Este apartado demuestra un avance significativo hacia la consolidación de un modelo de atención orientado al ciudadano. No obstante, será esencial realizar un seguimiento a los indicadores de desempeño de estos canales para garantizar su efectividad y pertinencia, evaluando aspectos como tiempos de respuesta, accesibilidad real para poblaciones vulnerables y niveles de satisfacción ciudadana. Asimismo, sería valioso fortalecer los mecanismos de retroalimentación para mejorar continuamente estos servicios en función de las expectativas y experiencias de los usuarios.

### **1.5. COMPONENTES MODELO SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

El apartado Componentes Política Servicio a la Ciudadanía destaca los elementos esenciales que sustentan la implementación del servicio al ciudadano en la Agencia Nacional de Tierras (ANT), en alineación con el Modelo de Gestión Pública Efectiva promovido por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Cada componente aborda aspectos clave para garantizar una atención integral, accesible y de calidad, en beneficio de la ciudadanía.

- **Direccionamiento Estratégico:** Resalta la planificación como herramienta central para articular acciones estratégicas, como el Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano, promoviendo la institucionalización del servicio como un eje prioritario.
- **Mejora de Procesos y Procedimientos:** Subraya la importancia de contar con

---

Dirección: Calle 43 No. 57-41 - Bogotá, Colombia

Conmutador: (+57) 601 518 58 58 - Opción 0

Línea Gratuita: (+57) 01 8000-933881

protocolos, estándares y procedimientos claros que aseguren la calidad y eficiencia en la prestación de servicios.

- **Cultura del Servicio al Ciudadano:** Enfatiza la formación y fortalecimiento de competencias de los servidores públicos para garantizar una atención comprometida, empática y profesional.
- **Infraestructura Física y Tecnológica:** Reconoce el rol de los canales de atención como medios para facilitar el acceso y optimizar la interacción entre la entidad y la ciudadanía.
- **Medición de la Calidad del Servicio:** Apunta a la importancia de evaluar continuamente la percepción ciudadana y las necesidades de los grupos de valor para realizar ajustes y mejorar la satisfacción.
- **Información Confiable:** Garantiza que los ciudadanos reciban datos claros, precisos y completos, mejorando la transparencia y la confianza en la entidad.

En este marco, la ANT reafirma su compromiso con la ciudadanía como un aliado fundamental en la ejecución de su misión institucional. Este modelo no solo busca garantizar derechos, sino también fortalecer la relación con los ciudadanos, acercando la entidad al territorio y mejorando el acceso a la información y a los trámites relacionados con la gestión de tierras.

## 2. ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Agencia implementa acciones orientadas a mejorar el servicio al ciudadano mediante mecanismos como el **Plan de Acción Institucional** y el **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**. Se sugiere que, con base en los resultados consignados en el presente informe, las acciones a formular se integren en estos instrumentos estratégicos. Esto permitirá que la estrategia facilite el acceso, la comprensión y el uso de la oferta institucional de información, servicios y trámites, así como de los espacios de diálogo y participación en los diferentes escenarios de relacionamiento.

## 3. MENU SERVICIO A LA CIUDADANIA

La verificación realizada al menú de servicio al ciudadano dispuesto en la página web institucional <https://www.ant.gov.co/servicio-al-ciudadano/>, 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 “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, consultas de acceso a información pública, información de contacto y formulario PQRSD. De acuerdo con lo anterior, se describe a continuación lo observado:

---

Dirección: Calle 43 No. 57-41 - Bogotá, Colombia  
Conmutador: (+57) 601 518 58 58 - Opción 0  
Línea Gratuita: (+57) 01 8000-933881

### 3.1. PRESENTACIÓN GENERAL DEL MENÚ

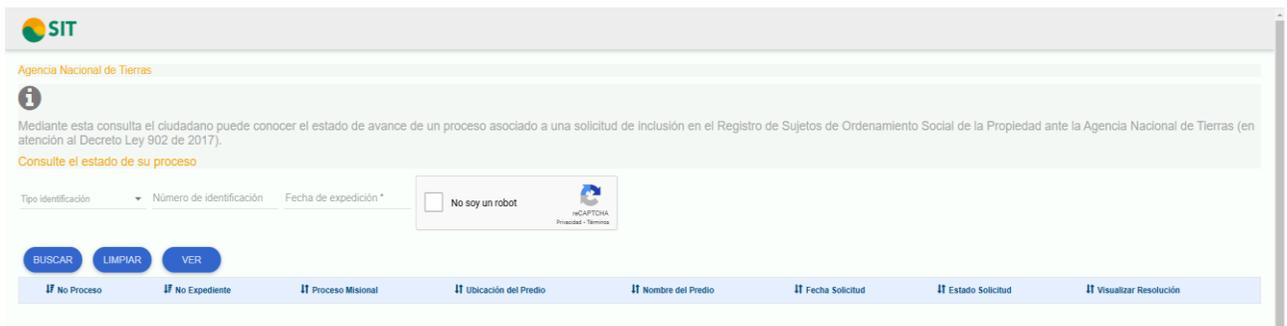
En cuanto a la presentación general del menú se observó que:

- El contenido publicado se encuentra organizado bajo la estructura conformada por las siguientes cuatro secciones: Servicios destacados, Canales de atención, Peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD), con sus componentes y otros recursos de servicio.

Frente a los contenidos e información a publicar, se observó:

#### 3.1.1. Servicios Destacados

- **Consulta de Estado de Solicitud de proceso de Registro:** Mediante esta consulta el ciudadano puede conocer el estado de avance de un proceso asociado a una solicitud de inclusión en el Registro de Sujetos de Ordenamiento Social de la Propiedad ante la Agencia Nacional de Tierras (en atención al Decreto Ley 902 de 2017).



- **Consulta de Respuestas y Notificaciones al Ciudadano:** redirecciona la consulta indicando “podrá consultar las Notificaciones por Estado, Notificaciones por Aviso y Edictos, respuestas al ciudadano, Autos, Edictos, Citaciones, Fijaciones en lista, Constancias ejecutorias, comunicaciones, resoluciones y otros documentos generados por la Agencia Nacional de Tierras.” y se observó que la consulta se realiza mediante el botón “Ir al Repositorio de documentos”, el cual envía a SIT Consulta Documentos Publicados Portal ANT.

Se sugiere que la consulta sea más amigable con el ciudadano facilitando la consulta, ya que son 4 pasos para poder realizarla.

- **Consulta firma digital:** permite al ciudadano validar o consultar la imagen original del radicado que cuenta con firma digital, sin embargo, como prueba, al consultar el Rad 202462003287152, no se pudo establecer el código de seguridad que debe estar en la parte derecha del oficio.

## Formulario de consulta

Aca puede validar o consultar la imagen original del radicado que cuenta con firma digital

Seleccionar la imagen que no pertenece a la fila

				
---	---	---	---	---

Nro. Radicado \*

Código de seguridad \*  - XXXX - XXXX - XXXX -  
XXXX



Señor Usuario: de acuerdo con la sección habilitada, por favor ingrese el código de seguridad que se encuentra al lado derecho de su oficio y que le permitirá la visualización exitosa de su documento.

BUSCAR

- **Programe su cita:** Actualmente la entidad no cuenta con un procedimiento dispuesto para que los ciudadanos puedan solicitar y agendar una cita para la atención personal o presencial; sin embargo, el canal de atención “videollamada” opera a través del agendamiento de cita con horarios establecidos.
- **Zona de Pagos en línea:** Brinda la opción de realizar pagos para Islas del Rosario & San Bernardo portal de pagos con el Banco Davivienda y Proceso de Servidumbre que de igual forma lo redirecciona a portal de pagos con el Banco Davivienda.

### 3.1.2. Canales de Atención

#### ➤ **Canales de Atención al Ciudadano**

Se observó los canales dispuestos por la Agencia Nacional de Tierras para la atención de la ciudadanía los cuales son:

**Escrito:** En el cual se tiene:

Ventanilla de radicación: Dispuesta en la sede principal de servicio a la ciudadanía en Bogotá, Unidades de Gestión Territorial y Puntos de Atención de Tierras a nivel nacional.

Puede consultar la ubicación a través del portal web [www.ant.gov.co](http://www.ant.gov.co) en la sección de servicio a la ciudadanía o en el enlace <https://www.ant.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informacion-de-la-entidad/directorio-institucional/canales-de-atencion-al-ciudadano/puntos-presenciales-de-atencion-al-ciudadano/>

---

Dirección: Calle 43 No. 57-41 - Bogotá, Colombia  
Conmutador: (+57) 601 518 58 58 - Opción 0  
Línea Gratuita: (+57) 01 8000-933881

Radicación por el portal web: El ciudadano puede Ingresar a [www.ant.gov.co](http://www.ant.gov.co) en la sección de servicio al ciudadano, en la opción formule su PQRSD o en el enlace <https://orfeo.ant.gov.co/pqr3/index.php>.

Correo electrónico: los documentos se pueden radicar a través de los correos [info@ant.gov.co](mailto:info@ant.gov.co) – [atencionalciudadano@ant.gov.co](mailto:atencionalciudadano@ant.gov.co) . Para solicitudes de tutelas y temas de juzgados se debe remitir al correo [juridica.ant@ant.gov.co](mailto:juridica.ant@ant.gov.co). A vuelta de correo recibirá una notificación con el número de radicado de su PQRSD.

**Presencial:** Directamente en las instalaciones de la Agencia Nacional de Tierras ubicada en 43 # 57- 41 piso 1 CAN, Bogotá – Colombia.

**Telefónico:** A través de la línea telefónica en la ciudad de Bogotá +57 6015185858, opción 0, o en la línea telefónica a nivel nacional 018000-933881, Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.

**Virtual:** La Agencia Nacional de Tierras cuenta con: chat, videollamada, línea de whatsapp y redes sociales. La Agencia a dispuesto un chat con asistencia humana, al cual se puede acceder desde el costado izquierdo inferior del menú. Es importante que se permita al ciudadano un enlace directo al chat desde esta ubicación.

#### ➤ **Puntos de Atención al Ciudadano**

Donde se observó, direcciones, horarios y números de teléfono; en lo relacionado a los correos de contacto, se sugiere crear buzones para las UGTs y Puntos de Atención de Tierras, ejemplo: [UGTxxxxxx@ant.gov.co](mailto:UGTxxxxxx@ant.gov.co).

#### **3.1.3. Peticiones, quejas, reclamos y denuncias**

Es fundamental que los ciudadanos y los grupos de valor comprendan sus derechos y las herramientas disponibles para hacer uso de ellas. Uno de esos derechos es realizar quejas o presentar sugerencias ante la entidad. A continuación, se describe el proceso para interponer PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) y dar seguimiento a su resolución, además de los tiempos de respuesta y la forma para acceder a ella. A continuación, se describe lo observado a partir de la verificación realizada a los contenidos publicados en el menú de servicio al ciudadano:

En el marco del seguimiento a la política de atención a la ciudadanía, se han identificado varios accesos que facilitan la interacción del usuario con la Agencia. Estos incluyen la formulación de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), la consulta del estado de dichos PQRS e informes relacionados.

Sin embargo, no se ha evidenciado, en la información disponible, una comunicación clara y detallada sobre los procedimientos establecidos para recibir, radicar, tramitar y remitir respuestas

a cualquier tipo de PQRSD. Esto puede limitar la comprensión y el acceso efectivo del ciudadano a sus derechos.

Adicionalmente, se ha observado la falta de una nota informativa mediante la cual la Agencia pueda dar cuenta de los organismos y autoridades que supervisan su gestión. Este tipo de información es crucial, ya que permite al ciudadano conocer cómo puede acceder a estos entes en situaciones donde considere que se le ha negado o proporcionado de manera inadecuada el acceso a un derecho fundamental.

Es relevante mencionar que los procedimientos de PQRSD, así como la nota correspondiente a los organismos de vigilancia, se encuentran disponibles en el menú de “Transparencia y Acceso a la Información Pública”. Sin embargo, se recomienda que esta información sea presentada de manera más accesible y en un formato que asegure su fácil comprensión y utilización por parte de la ciudadanía.

#### ➤ **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 PQRSD versión 4 del 28/03/2019, 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 derecho parte superior a través de la cual el ciudadano puede cambiar el tamaño del texto, sin embargo, no funciona.

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

#### **3.1.3.1. Formule su petición, queja, reclamo o denuncia**

La entidad habilitó el formulario para la recepción de peticiones, el cual puede accederse a través de la sección “Formule su PQRSD”. En cuanto su diseño, estructura, implementación y funcionamiento se observó:

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 como parte integral del formulario y que, deben ir en la misma pantalla, se tiene:

**Título Formulario PQRSD, fecha de actualización y 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”; sin embargo, 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, el check puede quedar sin seleccionar.

**Aviso de aceptación de condiciones**, el formulario dispone del botón “radicar”. No se incluye antes de radicar el aviso de aceptación de condiciones.

**Acuse de recibido**, el sistema genera un mensaje de confirmación de recibido el cual contiene el número de radicado, sin embargo, no indica fecha y hora de recibido.

**Validación de campos**, no cuenta con validación de campos que permita indicar errores en el diligenciamiento.

**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 se encuentra en funcionamiento

### **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.

Así mismo, se observaron las siguientes debilidades:

---

Dirección: Calle 43 No. 57-41 - Bogotá, Colombia

Conmutador: (+57) 601 518 58 58 - Opción 0

Línea Gratuita: (+57) 01 8000-933881

- 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 (tipo de archivo).
- 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, 2000M, 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.
- El formulario contiene el campo “tipo solicitante”; sin embargo, este no cumple una función de redireccionamiento a un tipo de formulario en específico según la selección. Se sugiere incorporar a los Entes de control como un tipo de solicitante.
- 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 párrafo 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, (...)*”.
- 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 debe salir del formulario para acceder a esta.

### 3.1.3.2. Consulte su petición, queja, reclamo y denuncia

Redirecciona a la “consulta web estado de documentos”, en la cual se debe incluir el radicado ANT, se sugiere que la consulta pueda realizarse con filtros adicionales, como por fecha de radicación y nombre del remitente.

Se consultó el radicado ANT 202462003287152, permitiendo acceder a la respuesta emitida, relacionando la fecha y prueba de envío. Al consultar la respuesta esta abre en una ventana emergente con la descarga del documento PDF.

### Solicitud Web

No. Radicado:	<a href="#">202462003287152</a>	Fecha Radicado:	2024-04-30 14:12:09.533
Remitente:	JASBLEIDY CALVO PULIDO		
Asunto:	ACTUALIZACION DE DATOS JASBLEIDY CALVO PULIDO		
Dpto / Mpio:	MAGDALENA / PRADO_SEVILLA_ZONA BANANERA	E-mail:	JASCALVO88@GMAIL.COM
Dirección:	JASCALVO88@GMAIL.COM		
Tipo de Solicitud:	Respuesta a derecho de petición	Estado actual:	<b>Trámitado</b>
Dependencia Actual:	DEPENDENCIA SALIDA		

### Respuestas a la solicitud Web

No. Respuesta	Fecha Respuesta	Anexos
<a href="#">202431008142721</a>	2024-06-11 11:28:52.910	

#### 3.1.3.3. Informes de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias

Se observó la publicación del seguimiento a las PQRSD realizados trimestralmente, organizados por fecha.

#### 3.1.3.4. Informes de encuestas de satisfacción

Se observó la publicación de los informes encuestas de satisfacción de la ciudadanía trimestrales, organizados por fecha.

#### 3.1.4. Otros recursos de servicio.

En el presente sub-menú se pudo observar lo siguiente:

**Denuncie posibles hechos de corrupción:** En el cual se direcciona para consultar o registrar una denuncia sobre posibles hechos de corrupción con identificación o anónima.

**Correo de notificaciones judiciales:** Al cual se pueden dirigir las actuaciones por las instancias correspondientes, a través del correo [juridica.ant@ant.gov.co](mailto:juridica.ant@ant.gov.co).

**Protocolo de servicio a la ciudadanía:** Se observó la publicación desde el año 2017 a 2024 del protocolo de servicio a la ciudadanía.

**Caracterización de ciudadanos:** En cuanto a la caracterización de ciudadanía, el enlace no incluye información sobre la descripción general, sus objetivos y los pasos seguidos para la gestión de la información, sin embargo, se observó la publicación del informe desde el año 2017 a 2024.

**Estrategia contra falsos tramitadores:** Se observó la publicación de la 2da versión del 2024. manual para evitar el aprovechamiento malintencionado de los servicios ofrecidos por la Agencia por parte de falsos tramitadores.

**Carta de trato digno a la ciudadanía:** Se observó la publicación de la carta donde se disponen los derechos y deberes de la ciudadanía junto con los canales de comunicación que tiene la ANT.

**Carta de trato digno a la ciudadanía, traducción lengua Emberá Chamí:** Se observó la publicación de la carta donde se disponen los derechos y deberes de la ciudadanía junto con los canales de comunicación que tiene la ANT en lengua Emberá Chamí.

**Guía de lenguaje claro:** Se observó documento versión 2023.

**Glosario:** Se observó los términos que debe conocer para comprender mejor la gestión de la Agencia Nacional de Tierras, ordenados alfabéticamente (A-Z).

**Preguntas y respuestas frecuentes:** Contiene respuestas relacionadas con Agencia Nacional de Tierras, Dirección de Acceso a Tierras, Dirección de Asuntos Étnicos, Dirección de Gestión de Ordenamiento Social de la Propiedad, Dirección de Gestión Jurídica de Tierras

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.

**Calendario de actividades y eventos:** Se observó la programación de actividades que desarrolló y desarrollará la entidad.

#### 4. CONCLUSIONES

De acuerdo con las actividades de verificación ejecutadas, se evidenció el cumplimiento 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. Este cumplimiento refuerza las siguientes conclusiones:

- La ANT ha implementado un modelo robusto que aborda desde la planificación estratégica hasta la medición de la calidad del servicio, promoviendo una atención ciudadana efectiva y eficiente.
- Los componentes de la política destacan la importancia de atender a las necesidades diversas de la ciudadanía, garantizando el acceso efectivo a trámites y servicios mediante canales físicos, tecnológicos y sociales.
- Se evidencia un esfuerzo por fortalecer las competencias de los servidores públicos, lo que contribuye a mejorar la calidad del servicio y fortalecer la relación entre la entidad y los ciudadanos.
- Se evidenció un avance significativo en los resultados de evaluación del FURAG, obteniendo 85.8 vigencia 2023, en comparación de la vigencia del año 2022 que fue 53.9.

## 5. RECOMENDACIONES

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.

- Socializar ampliamente los componentes de la política para garantizar que tanto los servidores como los ciudadanos conozcan y comprendan las herramientas y servicios disponibles.
- Fortalecer los canales virtuales para garantizar mayor cobertura, especialmente en zonas rurales o con limitaciones de conectividad.
- Crear espacios regulares de evaluación ciudadana que permitan recoger sugerencias y ajustar los componentes en función de las necesidades reales de los usuarios.
- 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.
- Se sugiera que la consulta de respuestas y notificaciones al Ciudadano sea más amigable con el ciudadano.
- Revisar la barra de accesibilidad ubicada al costado derecho parte superior a través de la cual el ciudadano puede cambiar el tamaño del texto, ya que al realizar la prueba no funciona.

Aprobó:

**(Firmado en Original)**

**CESAR LIBARDO SANTOYO SANTOS**

Jefe Oficina de Control Interno (e)

Proyectó:

---

Dirección: Calle 43 No. 57-41 - Bogotá, Colombia

Conmutador: (+57) 601 518 58 58 - Opción 0

Línea Gratuita: (+57) 01 8000-933881

**(Firmado en Original)**

**JOHAN TORRES SEGURA**

Contratista, Oficina de Control Interno

**(Firmado en Original)**

**DIANA MAYERLY BERNAL ZAPATA**

Contratista, Oficina de Control Interno

Noviembre, 29 de 2024

---

Dirección: Calle 43 No. 57-41 - Bogotá, Colombia

Conmutador: (+57) 601 518 58 58 - Opción 0

Línea Gratuita: (+57) 01 8000-933881