

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES ALLEGADAS A LA AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS EN EL II SEMESTRE DE 2024

Contenido

1. Objetivo	3
2. Alcance.....	3
3. Criterios	3
4. Metodología de la evaluación independiente	4
5. Cumplimiento de la normatividad vigente.....	4
6. Evaluación del proceso y procedimiento y su ejecución.....	7
6.1. Análisis general de las peticiones.....	7
6.2. Análisis de la Muestra Seleccionada	11
7. Indicadores de desempeño.....	18
8. Evaluación del riesgo y sus controles	18
9. Información y Comunicación.....	21
10. Actividades de Monitoreo	25
11. Plan de Mejoramiento institucional asociado a las PQRSDF.....	25
12. Conclusiones.....	26
13. Recomendaciones.....	29
14. Anexos	31
14.1. Plan de Muestreo	31
14.2. Base de Datos.....	33

Índice de Tablas

Tabla 1 Otros recursos de recursos orientados a la ciudadanía	6
Tabla 2 Medio de recepción Requerimientos.....	8
Tabla 3 Requerimientos por mes.....	9
Tabla 4 Medio de recepción de los requerimientos.....	9
Tabla 5 Estado de los requerimientos	9
Tabla 6 Estado por Dependencia	10
Tabla 7 Recepcionar y radicar la PQRSDF	11
Tabla 8 Evaluación de la clasificación según procedimiento.....	12
Tabla 9 Clasificación de las PQRSDF dadas en el Procedimiento Vs ORFEO	12
Tabla 10 Evaluación tipo documental	14
Tabla 11 Días promedio de respuesta por tipo de requerimiento.....	15
Tabla 12. Riesgo R16 asociado a las PQRSDF.....	18

Tabla 13 Controles	19
Tabla 14 Tipo de requerimiento dentro de los términos	26
Tabla 15 Dependencias con radicados Estado Sin Tramitar y Tramitado	27
Tabla 16 Cantidad PQRSDf	31

Ilustraciones

Ilustración 1 Pagina Web - Política Tratamiento de Datos y Formulario PQRSDf	22
Ilustración 2 Información Tratamiento de Datos -Formulario PQRSDf, página Web.....	22
Ilustración 3 Consulte su PQRSDf, página Web	23
Ilustración 4. Prueba Radicado Funcionamiento Formulario PQRSDf.....	24
Ilustración 5 Canal de denuncia casos de Corrupción	24

1. Objetivo

Fortalecer el control y el seguimiento de las PQRSDF, garantizando la gestión adecuada de los requerimientos ciudadanos conforme a la normatividad y procedimientos institucionales, mediante la verificación continua del proceso y sus controles, con el fin de asegurar la respuesta oportuna, la transparencia en la administración pública y promover la confianza ciudadana.

2. Alcance

Fortalecer el control y el seguimiento de las PQRSDF, garantizando la gestión adecuada de los requerimientos ciudadanos conforme a la normatividad y procedimientos institucionales, mediante la verificación continua del proceso y sus controles, con el fin de asegurar la respuesta oportuna, la transparencia en la administración pública y promover la confianza ciudadana.

3. 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 2052 de 2020, Artículo 17, Oficina de la Relación con el Ciudadano.
Este artículo dispone que las entidades de la Nación, departamentos, distritos y municipios con población superior a 100.000 habitantes deben crear, dentro de su planta de personal existente, una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76. *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*.
- Ley 1712 de 2014, Artículo 11. *“Ley de Transparencia y acceso a la información pública”*.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- Resolución 757 de 2017 *“Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno para el Trámite de Solicitudes, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Derecho de Petición en la Agencia nacional de Tierras – ANT y se adoptan otras disposiciones”*.
- Circular Interna No 20 del 25 de octubre de 2019 *“Respuesta, seguimiento y control a requerimientos de Entes de Control*.
- GEMA-P-002 Gestión De Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones, versión 4 del 28/03/2019.

- Forma GEMA-F-001 Conceptos para direccionamiento de correspondencia, PQRSDF y servicio al ciudadano V2 de 26/07/2018.
- Forma GEMA-F-002 Diligenciamiento de PQRSDF, versión 1 16/01/2024.
- Base de datos: “Seguimiento a la atención de las peticiones II Semestre 2024.xlsx”.

4. Metodología de la evaluación independiente

La metodología para la elaboración de este “*Informes de Ley*” fue:

- (i) Verificación del cumplimiento de las normas aplicables estableciendo la conformidad de esta, esto es, artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, artículo 17 de la Ley 2052 del 2020, Decreto 2363 del 2015 y demás normas aplicables.
- (ii) Verificación de la ejecución del proceso Gestión del Modelo de Atención con el procedimiento asociado GEMA-P-002 Gestión De Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones, versión 4 del 28/03/2019.
Para el desarrollo de esta evaluación se solicitó a la Secretaría General el listado de todas las PQRSDF radicadas en la Entidad a través del aplicativo ORFEO. De este listado se segmentó de acuerdo con el estado de la petición y se aplicó el plan de muestreo definido en el anexo de este documento
- (iii) Verificación del riesgo riesgos de gestión R16 “Respuesta inoportuna a las PQRSDF”
- (iv) Evaluación de los controles definidos para el Riesgo R16 “Respuesta inoportuna a las PQRSDF, C16.1, C16.2, C16.3
- (v) Análisis y verificación a los indicadores de proceso de Gestión del Modelo de Atención, a fin de establecer si estos permiten medir el desempeño del proceso de acuerdo con el objetivo propuesto.
- (vi) Además, se verificó la información este publicada en la página web de la Entidad para confirmar su transparencia y el acceso público a la información; la sección denominada en la sede electrónica institucional “Servicio al Ciudadano” <https://www.ant.gov.co/servicio-al-ciudadano> , la Carta de trato digno, el Formulario electrónico de peticiones, la política de tratamiento de datos personales y la implementación de la política de Estadística.
- (vii) Finalmente, se evaluó la eficacia y efectividad de los planes de mejoramiento vinculados al informe, proporcionando una perspectiva completa que permite no solo detectar áreas de mejora, sino también promover prácticas de gestión óptimas.

Todo este proceso se realizó bajo el Sistema Integrado de Gestión de la ANT, con el fin de que los informes de Ley contribuyan significativamente a la mejora continua y al fortalecimiento del Control Interno.

5. Cumplimiento de la normatividad vigente

A continuación, se realiza un análisis del cumplimiento de la **Agencia Nacional de Tierras**

(ANT) de las disposiciones establecidas en el **Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011** y el **Artículo 17 de la Ley 2052 de 2020**.

Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011: Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos

Este artículo establece que todas las entidades públicas deben contar con al menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos relacionados con el cumplimiento de su misión. Además, la Oficina de Control Interno tiene la responsabilidad de supervisar que la atención al ciudadano se realice conforme a las normas legales vigentes y debe presentar informes semestrales a la administración de la entidad sobre este aspecto. Asimismo, se requiere que en la página web principal de cada entidad pública exista un enlace de fácil acceso para que los ciudadanos puedan presentar quejas, sugerencias y denuncias sobre actos de corrupción cometidos por funcionarios de la entidad.

Teniendo en cuenta lo anterior se evidenció que:

Asignación de funciones: La ANT ha delegado las funciones de recepción, trámite y resolución de PQRSDF y atención al ciudadano a la Secretaría General, según lo estipulado en el numeral 15, del artículo 29, del Decreto 2363 de 2015. Esta asignación cumple con el requisito de contar con una dependencia específica para estas tareas.

Supervisión de la Oficina de Control Interno: La OCI de la ANT realiza seguimientos periódicos a la gestión de las PQRSDF, lo que demuestra un cumplimiento de la supervisión requerida por la normativa.

Canales de Atención para la recepción de las PQRSDF La Agencia Nacional de Tierras cuenta con los siguientes canales de atención:

- **Presencial:** a través de este canal la ciudadanía acude a las instalaciones de la Agencia Nacional de Tierras, para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la labor de la entidad. La dirección de la sede principal de servicio a la ciudadanía de la Agencia Nacional de Tierras es calle 43 # 57-41 piso 1 CAN, Bogotá – Colombia. Por este canal la ciudadanía puede radicar sus documentos a través de los siguientes medios:
 - 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.
 - Adicionalmente pueden dirigirse a las Unidades de Gestión Territorial (UGT) o a los Puntos de Atención de Tierras (PAT), cuya información de ubicación y contacto se puede consultar en el siguiente 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/>.
- **Telefónico:** Canal de contacto verbal y en tiempo real que permite a la ciudadanía comunicarse con la ANT a través de las líneas:

- Línea de atención Bogotá: (+57) 6015185858, opción 0
 - Línea de Atención al Ciudadano Nacional: (+57) 018000-933881
 - Línea Anticorrupción: (+57) 018000-933881
- Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.

- **Virtual:** Este canal está integrado por las tecnologías de información y comunicaciones, que permiten brindar un servicio digital a la ciudadanía. Por consiguiente, la Agencia Nacional de Tierras cuenta con: chat, video llamada, línea de WhatsApp y redes sociales.
 - Correo electrónico: los documentos se pueden radicar a través de los correos info@ant.gov.co – atencionalciudadano@ant.gov.co. Para solicitudes de tutelas y temas de juzgados se debe remitir al correo juridica.ant@ant.gov.co. A vuelta de correo recibirá una notificación con el número de radicado de su PQRSDF.
 - Chat: La ciudadanía puede acceder a través de la página web ant.gov.co, en el horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
 - Video llamada: Los ciudadanos/as deben agendar su cita de atención a través de la página web de la agencia www.ant.gov.co en la opción programe su cita o directamente en el enlace <https://www.ant.gov.co/servicio-al-ciudadano/programe-su-cita/>. Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.
 - La ANT dispone en su página web de un sitio dedicado al servicio al ciudadano (<https://www.ant.gov.co/servicio-al-ciudadano>), facilitando a los usuarios la presentación de sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Este espacio cumple con la exigencia de ofrecer un enlace de fácil acceso para la interacción ciudadana.
- Radicación por el portal web: Ingrese a www.ant.gov.co en la sección de servicio al ciudadano, en la opción formule su PQRSDF o en el enlace <https://orfeo.ant.gov.co/pqr3/index.php>.

Así mismo se observó que dentro del protocolo de atención al ciudadano cuenta con las recomendaciones para autorización de tratamiento de datos personales y dentro de los deberes de la ANT, dar trato digno al ciudadano. Se puede visualizar la Carta de trato digno en: <https://www.ant.gov.co/sites/default/files/2024-08/documentos/archivos/carta-de-trato-digno-vf-febrero-2024.pdf>.

De igual forma se evidenció:

Tabla 1 Otros recursos de recursos orientados a la ciudadanía

Otros recursos de servicio	Ubicación Pagina Web
El Protocolo Servicio a la Ciudadanía 2024	https://www.ant.gov.co/servicio-al-ciudadano/protocolo-de-servicio-a-la-ciudadania

Carta de trato digno.	https://www.ant.gov.co/sites/default/files/2024-08/documentos/archivos/carta-de-trato-digno-vf-febrero-2024.pdf .
Carta de trato digno a la ciudadanía, traducción lengua Emberá Chamí	https://www.ant.gov.co/sites/default/files/2024-08/documentos/archivos/carta-de-trato-digno-y-servicio-ciudadano-traducida-a-la-lengua-embera-chami-1.pdf

Fuente: Elaboración propia.

Lo anterior demuestra que la ANT cumple con lo dispuesto en la mencionada norma

Artículo 17 de la Ley 2052 de 2020: Oficina de la Relación con el Ciudadano

Este artículo dispone que las entidades de la Nación, departamentos, distritos y municipios con población superior a 100.000 habitantes deben crear, dentro de su planta de personal existente, una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano. Esta oficina será responsable de liderar la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado-Ciudadano, según las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). El servidor público a cargo debe pertenecer al nivel directivo.

No se logró evidenciar que en la ANT exista una dependencia única de relación con el ciudadano; La Secretaría General gestiona actualmente las PQRSDF y atención al ciudadano. En este sentido, la Agencia Nacional de Tierras (ANT) ha llevado a cabo un estudio para la reestructuración de su planta de personal, encontrándose actualmente a la espera de la viabilidad presupuestal por parte de las Entidades competentes.

6. Evaluación del proceso y procedimiento y su ejecución.

El siguiente análisis se realiza sobre el proceso “*Gestión del Modelo de Atención*” GEMA- Caracterización versión 2 de 20/12/17 y el procedimiento GEMA-P-002 “*Gestión De Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones*”, versión 4 del 28/03/2019 y la Forma GEMA-F-002 “*Diligenciamiento de PQRSDF*”, versión 1 16/01/2024, que se encuentran en la Intranet de la Entidad centrándose en las **tareas críticas (®)**

Visión general del procedimiento GEMA-P-002: Este procedimiento establece los pasos para **repcionar, clasificar, asignar y responder** las PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones) en la Agencia Nacional de Tierras (ANT), cubriendo desde la radicación inicial hasta la respuesta final al solicitante.

6.1. Análisis general de las peticiones

De acuerdo con el artículo 14 y 30 de la Ley 1755 de 2015, los términos para resolver las distintas modalidades de petición se muestran a continuación. Esta información es base para el análisis de la oportunidad de contestación a los requerimientos de la ciudadanía.

Tabla 2 Medio de recepción Requerimientos

Tipo	Días
Consultas Generales	30 días
Consultas Jurídicas	15 días hábiles
Petición	15 días hábiles
Petición de Información y documentos	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
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles

Fuente: artículos 14 y 30 de la Ley 1755 de 2015

Así mismo y de acuerdo con el procedimiento a continuación se da la definición de los estados de los requerimientos de los ciudadanos objeto de verificación:

- **TRAMITADO:** Documento con respuesta aprobada y firmada para el ciudadano y pendiente para envío.
- **ENVIADO:** Documento con respuesta aprobada, firmado y enviado al ciudadano.
- **DEVUELTO:** Documento con respuesta aprobada, firmado y enviado al ciudadano, pero por la alguna causal al ciudadano no fue efectiva la entrega.
- **SIN TRAMITAR:** Documentos en proceso de revisión, análisis y lineamiento para la proyección de respuesta.
- **Sin dependencia asociada:** Radicados que no tienen asociada una dependencia responsable, por tanto, no han recibido ningún tratamiento.

Teniendo como base lo anterior, la Oficina de Control Interno a través de correo electrónico del 4 de febrero de 2025, solicitó la base de datos de las peticiones allegadas a la ANT a la Secretaría General; Sobre el particular, mediante correo electrónico del 7 de febrero de 2025, suministró la base de datos en Excel denominada “*Seguimiento a la atención de las peticiones II Semestre 2024.xlsx*”, compuesta por 117.970 registros, distribuidos así:

Tabla 3 Requerimientos por mes

II Semestre 2024	Cantidad	%
Julio	19.113	16,20%
Agosto	17.999	15,26%
Septiembre	19.774	16,76%
Octubre	22.401	18,99%
Noviembre	22.332	18,93%
Diciembre	16.351	13,86%
Total	117.970	100%

Tabla 4 Medio de recepción de los requerimientos

Medio de Recepción	Cantidad	%
Buzón de Sugerencias	18	0,02%
Empresa de Correo	6.504	5,51%
A la mano	7.350	6,23%
Internet	10.385	8,80%
Interoperabilidad SIT	93.713	79,44%
Total	117.970	100%

Tabla 5 Estado de los requerimientos

Estado	Cantidad	%
Devuelto	230	0,19%
Sin Tramitar	6.647	5,63%
Tramitado	20.402	17,29%
Enviado	28.959	24,55%
Sin estado	61.732	52,33%
Total	117.970	100,00%

Fuente: Secretaría General ANT

De acuerdo con los medios recepción relacionados, se observó que por Interoperabilidad SIT se alcanzó un 79,44% de mayor participación respecto a los demás medios, representados en 93.713 radicados.

Estado “Devuelto” (0.19%): Se evidenció que, a pesar de ser enviada la respuesta por correo electrónico al peticionario, su entrega no fue posible en la mayoría de los casos por error de la descripción del correo de notificación.

Bajo este entendido, si la notificación de respuesta no es entregada oportunamente al peticionario, se advierte el incumplimiento del término legal establecido en la resolución de trámite, situación que puede ocasionar la materialización del riesgo por esta causa lo que conllevar a implicaciones jurídicas y administrativas.

Así mismo, se pueden inducir en el error ante la incertidumbre del estado devuelto, toda vez que el peticionario no tiene la certeza sobre el estado de su solicitud. Esto puede generar insatisfacción, inquietud o acciones legales por parte del solicitante por no recibir la información en los términos legales.

En cuanto a implicaciones Jurídicas, la notificación es una parte clave del proceso administrativo. Si la notificación no se puede entregar porque el correo electrónico no llegó a su destino o fue rechazado, podría alegarse que el peticionario no fue debidamente notificado.

Estado “Enviado” (24.55%): El estado enviado corresponde a los radicados que tienen una respuesta asociada, así mismo, enviada y entregada al peticionario, representado en 28.959 radicados. Las dependencias con más radicados en este estado para el II Semestre de 2024 son, Subdirección de Seguridad Jurídica, Dirección de Asuntos Étnicos y Subdirección Administrativa y Financiera.

Estado “Sin Tramitar” (5.63%): El estado “sin tramitar” corresponde a los radicados que no tienen una respuesta asociada, representado en 6.647 radicados. De acuerdo con el análisis se evidencio que, para algunos radicados que no requería una respuesta por lo que estos requerimientos debieron ser archivado conforme a la Tarea 11 del procedimiento, “Archivar la PQRSDF”

Estado Tramitado (17.29%): El estado tramitado corresponde a los radicados que tienen una respuesta asociada, pero no se evidencia envío, representado en 20.402 radicados. Las dependencias con más radicados en este estado para el II Semestre de 2024 son Dirección de Acceso a Tierras, Subdirección de Seguridad Jurídica y Oficina Jurídica.

Estado “Vacío (Sin Estado)”: Resultado de la revisión realizada a la información suministrada se evidenció que el 52.33% de los radicados no tienen un estado definido, situación atribuida en la mayoría de los casos a la inaplicación de la tarea Nro. 4 del procedimiento “Asignar TRD y responsable de la gestión de la PQRSDF”.

Tabla 6 Estado por Dependencia

Dependencia Responsable	Devuelto	Enviado	Sin Tramitar	Tramitado
Orfeo Adm	-	1	1	10
Dirección General	-	49	145	172
Oficina De Planeación	-	10	1	24
Oficina De Control Interno	-	2	-	3
Oficina Jurídica	12	2.487	1.417	2.580
Oficina Del Inspector De La Gestión De Tierras	1	170	23	108
Dirección De Ordenamiento Social De La Propiedad	-	22	4	18
Subdirección De Planeación Operativa	1	25	-	291
Subdirección De Sistemas De Información De Tierras	5	6.765	126	944
Dirección De Gestión Jurídica De Tierras	-	73	1	46
Subdirección De Seguridad Jurídica	52	3.845	1.542	2.729
Subdirección De Procesos Agrarios Y Gestión Jurídica	-	926	31	1.873
Dirección De Acceso A Tierras	29	2.104	468	3.274
Subdirección De Acceso A Tierras En Zonas Focalizadas	6	317	76	316
Subdirección De Acceso A Tierras Por Demanda Y Descongestión	35	1.305	977	624
Subdirección De Administración De Tierras De La Nación	11	2.430	206	962
Dirección De Asuntos Étnicos	60	3.037	371	926
Subdirección De Asuntos Étnicos	-	216	279	539

Dependencia Responsable	Devuelto	Enviado	Sin Tramitar	Tramitado
Secretaría General	-	607	8	79
Coordinación Para La Gestión Contractual	1	49	58	40
Subdirección De Talento Humano	-	154	-	124
Subdirección Administrativa Y Financiera	7	3.009	313	1.429
Unidades De Gestión Territorial	-	1	21	3
UGT Bogotá	4	225	296	491
UGT Cúcuta	2	156	60	338
UGT Medellín	4	274	12	739
UGT Montería	-	150	-	351
UGT Pasto	-	56	17	263
UGT Popayán	-	136	2	449
UGT Santa Marta	-	105	187	217
UGT Villavicencio	-	222	-	354
UGT Amazonia	-	31	5	86
Total	230	28.959	6.647	20.402

Fuente: Secretaría General

Nota: 61.732 registros no tienen una dependencia asociada

6.2. Análisis de la Muestra Seleccionada

Teniendo en cuenta los universos de “Estados”, se procedió al análisis de 554 registros; la muestra fue seleccionada de acuerdo con el anexo 1: Plan de Muestreo

Tarea 1: Recepcionar y radicar la PQRSDf: se espera que esta actividad se realice con prontitud, en un plazo máximo de 1 día, para garantizar la trazabilidad y el adecuado inicio del trámite. La muestra seleccionada evidencia la distribución de los tiempos transcurridos entre la recepción y la radicación.

Tabla 7 Recepcionar y radicar la PQRSDf

Días entre recepción y radicación	Cantidad	%
0	290	52,35%
1	156	28,16%
2	81	14,62%
3	23	4,15%
4	1	0,18%
5	1	0,18%
8	1	0,18%
25	1	0,18%
Total	554	100%

Fuente: Muestra tomada a partir de los datos enviados por la Secretaría General

Casos fuera del estándar de 1 día (cerca del 19,5%): Un 14,62% de las solicitudes tardó 2 días y un 4,15% tardó 3 días. Aunque no son tiempos excesivamente largos, superan los tiempos definidos en el procedimiento. Esto podría indicar: Falta de recursos o de personal disponible para la radicación inmediata o procesos de validación, clasificación o digitalización que toman más tiempo de lo previsto o posibles cuellos de botella en

momentos de alta demanda.

Retrasos significativos (más de 3 días): Hay 5 casos (0,9%) con demoras mayores a 3 días, incluyendo un caso que demoró 25 días. Estos casos, aunque muy puntuales, se consideran **alertas rojas** de control interno porque pueden perjudicar la imagen de la entidad frente al ciudadano, así como pueden propiciar riesgos de incumplimiento normativo y sugieren posibles fallas de seguimiento o contingencias no cubiertas (ausencias de personal, picos de carga, problemas en la digitalización, etc.).

Tarea 3. Categorizar y direccionar las PQRSDf. Consiste en revisar y analizar el contenido de cada PQRSDf, asignarle la categoría correspondiente (petición, queja, reclamo, etc.) y trasladarla a la dependencia competente en un plazo máximo de 1 día. Este paso es crítico, pues de él depende la correcta distribución interna y el cumplimiento posterior de los términos legales.

Tabla 8 Evaluación de la clasificación según procedimiento

Evaluación Clasificación	Cantidad Radicados	%
Clasificación Correcta	414	74.73%
Clasificación Incorrecta	140	25.27%
Total	554	100%

Fuente: Muestra tomada a partir de los datos enviados por la Secretaría General

Proporción significativa de errores (25,27%): Un cuarto de los radicados se clasifica de manera equivocada. Esto puede conllevar:

- Retrasos en la respuesta al ciudadano, al requerir reasignaciones posteriores.
- Riesgos de incumplimiento de términos legales, si la dependencia asignada no es la competente y hay que hacer reenvíos.
- Posibles afectaciones en la trazabilidad y en las estadísticas de gestión de PQRSDf.

Impacto en la eficiencia de los procesos: Cada error de clasificación genera un reproceso (identificación, devolución al equipo de Gestión Documental, corrección y envío a la dependencia real). Esto consume recursos adicionales y eleva la carga de trabajo tanto en Gestión Documental como en las áreas receptoras.

Tabla 9 Clasificación de las PQRSDf dadas en el Procedimiento Vs ORFEO

Clasificación Procedimiento	Clasificación ORFEO	Cantidad
Comunicación Oficial	Interés General y Particular	1
	Orden judicial de restitución	1
	Petición	2
	Procesos	3
	Solicitud Oferta de Tierras	1
	Solicitud RESO - Acceso a Tierras	1
Consultas	Consultas	2
Denuncia	Denuncia	1
Petición	Consulta a base de datos	1
	Consultas	2

Clasificación Procedimiento	Clasificación ORFEO	Cantidad
	Petición	267
	Petición de Información	5
	Peticiones entre autoridades	1
	Procesos	3
	Solicitud de documentos	4
	Solicitud de Información	7
Petición de Información	Petición	2
	Petición de Información	17
	Solicitud de Información	1
Petición de Información Elevada por la Defensoría del Pueblo	Petición de Información Elevada por la Defensoría del Pueblo	4
Petición de Informes por los Congresistas	Petición de Informes por los Congresistas	2
Peticiones entre autoridades	Acuerdo de constitución y delimitación ZRC.	2
	Notificación de la acción de tutela	22
	Orden judicial de restitución	16
	Petición	50
	Peticiones entre autoridades	114
	Procesos	6
	Solicitud de documentos	1
Queja	Queja	5
Solicitud de Copias	Procesos	1
	Solicitud de documentos	6
Solicitud de Información	Solicitud de Información	3
Total		554

Fuente: Muestra tomada a partir de los datos enviados por la Secretaría General

Los datos presentados muestran cómo, para cada radicado, existe una clasificación **según el procedimiento** (GEMA-P-002, que define tipologías como Petición, Petición de Información, Peticiones entre autoridades, etc.) y otra **asignada en ORFEO** (por ejemplo “procesos”, “consulta a base de datos”, “Orden judicial de restitución”, entre otras). Esta discrepancia genera preocupaciones debido a:

- **Inconsistencia y confusión interna:** Cada documento debería tener una categoría clara y homogénea para todos los sistemas (procedimiento vs. aplicativo ORFEO). Si no coincide la clasificación entre ambos, puede haber reprocesos y confusión para determinar tiempos de respuesta o dependencias responsables de dar la respuesta, lo que entorpece la trazabilidad.
- **Retrasos en las respuestas y debilidades en la trazabilidad:** Al existir divergencia en la etiqueta asignada (por ejemplo, que en el procedimiento se catalogue como “Petición de Información” y en ORFEO se registre como “Solicitud de Información” o incluso “procesos”), se generan riesgos de no atender la solicitud con la inmediatez y lineamientos propios de su categoría real.
- **Incumplimiento de políticas y normativas internas:** El procedimiento GEMA-P-002 es el marco válido para clasificar las PQRSDF; por lo tanto, la clasificación en ORFEO

debería alinearse con las definiciones del procedimiento. Al no hacerlo, podría verse vulnerado el principio de coherencia con la norma interna y con la Resolución 757 de 2017 (u otras que regulen la atención de PQRSDF). Así mismo, se arriesga el control de términos legales (15 días hábiles para peticiones, 10 días hábiles para peticiones de información, etc.) porque el sistema no alerta correctamente al asignar una categoría errada.

- **Impacto en los Informes y Estadísticas Oficiales:** Las cifras de atención, tiempos y efectividad pueden resultar distorsionadas si las categorías en el sistema no coinciden con las que la Entidad define oficialmente en su procedimiento. Esto dificulta la toma de decisiones y la rendición de cuentas de los resultados de gestión ante entes de control.

Tarea 4. Asignación de la TRD y responsable de la gestión de la PQRSDF: El objetivo de la Tarea 4 es garantizar que cada PQRSDF sea vinculada al tipo documental correcto (según la TRD de la entidad) y al funcionario o dependencia realmente competente para gestionarla. Solo si se identifica que la Dependencia no es la encargada, se realiza una devolución inmediata, idealmente en un plazo no mayor a 1 día, para no retrasar el proceso de respuesta al ciudadano.

Tabla 10 Evaluación tipo documental

Evaluación Tipo Documental	Cantidad Radicados	%
Tipo documental Correcto	437	78,88%
Tipo Documental Incorrecto	117	21,12%
Total	554	100%

Fuente: Muestra tomada a partir de los datos enviados por la Secretaría General

Tasa de error considerable (21,12%): Más de una quinta parte de los radicados presenta problemas al asignar la TRD o el tipo documental específico. Dado que Tarea 4 define quién gestionará la PQRSDF y en qué categoría exacta se clasificará, estos errores pueden derivar en reasignaciones posteriores, reenvíos o devoluciones tardías y en afectaciones en los términos de respuesta, con riesgo de incumplir tiempos legales.

El procedimiento ordena devolver la PQRSDF en máximo 1 día si el área asignada identifica que no tiene competencia. Sin embargo, si la clasificación TRD está mal, el proceso podría dilatarse más de lo debido, impactando la satisfacción del usuario y la eficacia institucional.

Impacto en la Trazabilidad y Estadísticas de Gestión: La TRD es clave para organizar expedientes y asegurar que el documento recorra los flujos de trabajo adecuados. Una asignación errónea desvirtúa la trazabilidad y puede causar inconsistencias en los informes de gestión (por ejemplo, “x cantidad de peticiones dentro del área Y” cuando realmente correspondían a otra dependencia).

Se observó que el **21.30%** tienen asignación incorrecta de la Tabla de Retención Documental (TRD) y de la persona responsable de la gestión de la PQRSDF lo cual impide que el proceso avance de manera eficiente. En este caso, las respuestas pueden no ser las correctas, ni en tiempo ni en contenido, lo que se convierte en un incumplimiento legal que podría generar acciones judiciales. Además, la asignación incorrecta pone en riesgo

la confidencialidad de los documentos y puede acarrear sanciones administrativas.

Tarea 5 -9 Cumplimiento tiempo de respuesta y tiempo de envío por tipo de PQRSD

En la tabla que se presenta a continuación, se ha observado que los promedios de respuesta en días hábiles, así como el envío de las respuestas correspondientes a las PQRSD por parte de las dependencias responsables, se encuentran fuera de los plazos establecidos, incumpliendo el procedimiento GEMA-P-002. Este retraso podría ser atribuible a diversos factores, como la reasignación de las peticiones entre áreas debido a la competencia, la necesidad de obtener insumos de otras dependencias, la elevada cantidad de solicitudes recibidas, o la complejidad inherente a los casos que requieren un análisis más detallado. Es así como, estos retrasos son el resultado de un conjunto de factores administrativos y operativos, así como de la falta de recursos, que afectan el proceso de emisión de respuestas en los plazos establecidos.

A continuación, se relaciona los tiempos promedio de respuesta por tipo de requerimiento de las PQRSD tramitadas:

Tabla 11 Días promedio de respuesta por tipo de requerimiento

Dependencia Responsable	Promedio de días entre entrada y respuesta -	Promedio de días entre respuesta y envío	Cantidad Radicado
Dirección General	24,00	7,00	1
Peticiones Entre Autoridades	24,00	7,00	1
Oficina Jurídica	21,89	3,00	9
Petición	25,50	3,50	2
Peticiones Entre Autoridades	20,86	2,86	7
Oficina el Inspector de la Gestión de Tierras	12,00	5,50	2
Petición	9,00	3,00	1
Peticiones Entre Autoridades	15,00	8,00	1
Subdirección de Sistemas de Información de Tierras	14,29	7,16	31
Comunicación Oficial	5,00	4,00	1
Petición	13,33	8,04	24
Petición de Información	15,67	4,67	3
Peticiones Entre Autoridades	23,67	3,67	3
Dirección de Gestión Jurídica De Tierras	7,00	9,00	1
Queja	7,00	9,00	1
Subdirección de Seguridad Jurídica	47,08	9,50	12
Petición	46,50	12,50	2
Petición de Información	37,00	2,00	2
Peticiones Entre Autoridades	49,75	10,63	8
Subdirección de Procesos Agrarios y Gestión Jurídica	10,00	9,00	1
Petición	10,00	9,00	1
Dirección de Acceso a Tierras	20,58	7,83	12
Petición	22,00	6,09	11

Dependencia Responsable	Promedio de días entre entrada y respuesta -	Promedio de días entre respuesta y envío	Cantidad Radicado
Queja	5,00	27,00	1
Subdirección de Acceso a Tierras En Zonas Focalizadas	17,00	17,50	4
Petición	15,67	22,00	3
Peticiones Entre Autoridades	21,00	4,00	1
Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión	34,67	8,33	3
Petición	34,67	8,33	3
Subdirección de Administración de Tierras de la Nación	14,20	14,20	10
Petición	13,33	15,11	9
Petición De Información	22,00	6,00	1
Dirección de Asuntos Étnicos	21,39	9,50	18
Comunicación Oficial	8,50	3,50	2
Petición	24,00	9,93	14
Petición de Información	22,00	3,00	1
Peticiones Entre Autoridades	10,00	22,00	1
Subdirección de Asuntos Étnicos	9,00	37,00	2
Petición	9,00	37,00	2
Secretaría General	3,00	26,50	2
Petición de Información Elevada por la Defensoría del Pueblo	3,00	26,50	2
Coordinación para la Gestión Contractual	88,00	1,00	1
Petición	88,00	1,00	1
Subdirección de Talento Humano	9,00	6,00	1
Petición	9,00	6,00	1
Subdirección Administrativa y Financiera	41,63	5,75	8
Petición	45,33	6,00	3
Peticiones Entre Autoridades	49,00	5,67	3
Solicitud De Copias	25,00	5,50	2
UGT Medellín	49,00	20,00	1
Petición	49,00	20,00	1
UGT Popayán	27,00	2,00	1
Petición de Información	27,00	2,00	1
Dependencia Salida	14,57	11,57	21
Petición	15,00	9,87	15
Peticiones entre autoridades	13,50	15,83	6
Total	21,65	9,55	141

Fuente: Construcción propia

De acuerdo con la muestra de 554 radicados, 141 se encuentran en estado Enviado, esto es, con respuesta asociada y notificada al peticionario. Observamos que el tiempo promedio en días de respuesta fue de **21.65 días** y el tiempo promedio de envío después de que se generó la respuesta fue de **9.55 días**.

Por otro lado, se observó que, de los 554 radicados de la muestra, 122 se encuentran en estado **“Tramitado”**, de los cuales 29 no requerían una respuesta y el 76.22% (**93**

radicados fueron respondidos fuera de términos.

Tarea 10. Adjuntar evidencia de la entrega de la respuesta a la PQRSDf: Dentro del procedimiento GEMA-P-002, la Tarea 10 consiste, a grandes rasgos, en **adjuntar en el Sistema de Gestión Documental la evidencia de la entrega de la respuesta** (en papel o en medio electrónico) al usuario que radicó la PQRSDf. Este paso es crucial para garantizar la trazabilidad, la transparencia y el cumplimiento de la obligación institucional de responder de manera efectiva.

Los datos indican que **74,54%** de los radicados no presentan evidencia de entrega de la respuesta, es decir, **solo 25,46%** sí cuenta con documentación o soporte de la entrega.

Altísima proporción de PQRSDf sin evidencia de respuesta (casi tres cuartas partes): sugiere un problema de trazabilidad, toda vez que no hay constancia de si el ciudadano recibió o no la respuesta, ni de la fecha en que se realizó la comunicación.

Al no conservar prueba de la entrega, se dificulta demostrar que la Entidad cumplió con los términos de ley para la respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, etc. Eventualmente, en caso de investigaciones o quejas ante entes de control, la falta de evidencia puede generar cuestionamientos sobre la efectividad de la gestión.

Tarea 11. Archivar la PQRSDf: En el procedimiento GEMA-P-002, la Tarea 11 se centra en incluir la PQRSDf en el respectivo expediente y archivar, de acuerdo con las Series Documentales y la organización de archivo establecidas en la entidad. Esto asegura que toda la documentación de cada radicado quede debidamente agrupada, facilitando tanto el seguimiento interno como la eventual consulta o auditoría externa.

Según la información suministrada el 12,99% de los radicados no tiene asociado un expediente en el Sistema de Gestión Documental, esto equivale aproximadamente a 72 radicados de un total de 554.

Brecha en la conformación de expedientes (cerca de 1 de cada 8 casos): Al no asociarse el radicado a un expediente, se pierde la trazabilidad y el registro histórico unificado de la gestión, lo cual puede afectar la respuesta a auditorías o requerimientos de control.

Si la PQRSDf no está archivada conforme a la serie o subserie documental correspondiente, existe la posibilidad de que documentos importantes queden aislados, dificultando el seguimiento o la reconstrucción completa de la actuación administrativa.

Posibles Desconexiones con la TRD (Tabla de Retención Documental): La organización adecuada de los documentos en el Sistema de Gestión Documental permite asegurar el cumplimiento de los plazos de retención y las normas archivísticas. Una clasificación inadecuada o inexistente podría exponer a la entidad a incumplimientos legales o a pérdidas de información.

7. Indicadores de desempeño

De conformidad con lo establecido en el procedimiento de Gestión de Indicadores ANT y la verificación de la información suministrada por el proceso de Gestión del Modelo de Atención, no se evidenció respuesta sobre el particular, no obstante, verificada la página web de la entidad, tampoco se observó reporte de indicadores publicados del proceso o informes trimestrales a los indicadores que permita establecer su cumplimiento como lo señala el procedimiento en comentario; no es posible evaluar la capacidad y medir su desempeño institucional en termino de eficiencia, eficacia y efectividad de sus resultados teniendo en cuenta el cumplimiento de las funciones y responsabilidades, lo que limita el analizar e interpretar la realidad en materia de atención a peticiones de manera adecuada, a fin de identificar las desviaciones o posibilidad de materialización de riesgos que conlleven afectar el cumplimiento de metas por inobservancia del cumplimiento normativo, situación que afecta la toma de decisiones oportunas y efectivas por parte de la Alta Dirección que contribuyan al logro del objetivo del proceso, exponiendo al vez la necesidad de formular indicadores que permitan monitorear y evaluar los resultados de la gestión del proceso de acuerdo con sus competencias y atribuciones con el acompañamiento y asesoría de la Oficina de Planeación como segunda línea de defensa.

8. Evaluación del riesgo y sus controles

Este análisis se centró en las **tareas de Control** señaladas con el símbolo “©” y en los controles definidos en el mapa de riesgos de gestión.

Verificado el Mapa de Riesgos del proceso de Gestión del Modelo de Atención, se identificó un solo riesgo de Gestión (R16) bajo la responsabilidad de la Secretaría General, relacionado la **“Respuesta inoportuna a las PQRSDf”**, con actualización versión 3 y publicado el 26 de diciembre del 2024; el cual se relaciona a continuación:

Tabla 12. Riesgo R16 asociado a las PQRSDf

Nombre del Riesgo	Objetivo	Descripción del Riesgo
Respuesta inoportuna a las PQRSDf	Asegurar la atención al ciudadano, mediante los modelos de atención por oferta, demanda y descongestión, que permita detectar las necesidades de ordenamiento social de la propiedad rural.	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 PQRSDf que recibe la Entidad y los tiempos destinados para la revisión y consolidación de la información para dar respuesta

Fuente: Mapa de riesgos de Gestión ANT – versión 3 – 2024

De conformidad con lo establecido en la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6 y de acuerdo con lo definido el procedimiento de Administración de Riesgos de Gestión de la ANT, versión 3 del 1/12/2021, se idéntico que el riesgo (R16) tiene diseñado tres (3) controles, los cuales se detallan seguidamente, así:

Tabla 13 Controles

# Del Control	Tipo de Control	Descripción del Control
C 16.1	Detectivo	Secretaría General Realiza seguimiento a la gestión y respuestas a las PQRSDF a través de correos electrónicos de seguimiento informando sobre el estado de gestión de las PQRSDF a cada dependencia.
C 16.2	Detectivo	Secretaría General Valida la ejecución del plan de atención de las PQRSDF a través de reporte de ORFEO donde se evidencia la implementación del plan de atención generado por las dependencias de las PQRSDF rezagadas
C 16.3	Correctivo	Secretaría General Solicita la elaboración de un plan de atención de las PQRSDF pendientes de gestión a través de un correo electrónico donde la dependencia genera una estrategia oportuna para la PQRSDF rezagadas

Fuente: Mapa de Riesgos de Gestión ANT – versión 3 – 2024

Resultado de revisión y análisis del riesgo inherente (R16), se observó que se encuentra en una zona de riesgo extrema, debido al impacto que pueden llegar a tener en la Entidad con la perdida reputacional, situación similar, se evidencio con la calificación del riesgo residual después de efectuar los controles, los cuales se encuentran en zona riesgos extrema, teniendo en cuenta el impacto negativo que representa la respuesta inoportuna a las PQRSDF.

Sobre los controles: En el contexto de la administración del riesgo que expone la Guía para la Administración del Riesgo (versión 6) del Departamento Administrativo de la Función Pública, un “control” se define como toda medida (acción u actividad) diseñada específicamente para mitigar, reducir o modificar el nivel del riesgo, ya sea actuando sobre sus causas (probabilidad) o sobre sus consecuencias (impacto). De esta manera, una tarea es considerada “control” cuando puede evitar que se materialice el evento (acción preventiva), detectarlo y advertirlo oportunamente (acción detectiva) o corregir sus efectos adversos si el evento ocurre (acción correctiva).

Al revisar el procedimiento GEMA-P-002 “Recepción de PQRSDF” y observar las tareas numeradas (en especial la 12 y la 13), se advierte que estas corresponden más a “actividades de seguimiento y reporte” que a acciones de prevención o corrección directa sobre el riesgo que se pretende controlar. Es decir, no modifican la probabilidad ni reducen el impacto de un riesgo concreto dentro del proceso de gestión de PQRSDF, sino que describen la elaboración de informes o la publicación de un seguimiento posterior, lo cual no evita que el riesgo se produzca ni corrige su causa raíz. En la Guía de Administración de Riesgos, estas actividades (por ejemplo, emitir un informe o consolidar resultados) se clasifican habitualmente como parte de la supervisión o monitoreo, las cuales apoyan la toma de decisiones y la evaluación, pero no necesariamente constituyen un “control” frente a la causa raíz del riesgo.

En consecuencia, aunque en GEMA-P-002 se rotulen ciertas actividades como “tareas de control” (mediante el símbolo ©), es fundamental corroborar —siguiendo la metodología de la Guía de Administración de Riesgos— si en efecto dichas tareas previenen, detectan o

corrigen un riesgo específico. En las tareas 12 y 13 de GEMA-P-002 (relacionadas con la elaboración y publicación de informes de seguimiento), se observa que:

- Su propósito principal es **recabar información** y **reportarla** (típicamente con periodicidad trimestral).
- No se enfocan en **modificar la probabilidad** ni el **impacto** de una amenaza concreta dentro del proceso de atención de PQRSDF.
- Si bien aportan a la **supervisión** del proceso y facilitan la toma de decisiones futuras, no constituyen una acción directa que elimine o reduzca la aparición del riesgo.

En la práctica, estas dos tareas funcionan como **mecanismos de monitoreo** que permiten saber si se está cumpliendo el proceso y si las respuestas se están dando en el tiempo y forma requeridos, pero no inciden por sí mismas en reducir la probabilidad de que ocurra un fallo o en atenuar el impacto de un error en la gestión de la PQRSDF. Por eso, desde el enfoque metodológico de la Guía de Administración de Riesgos, no se catalogan como “controles” en estricto sentido, sino más bien como actividades de seguimiento o verificación posterior.

Con respecto a los controles descritos en el mapa de riesgos tenemos que:

Control “Secretaría General realiza seguimiento a la gestión y respuestas a las PQRSDF a través de correos electrónicos de seguimiento, informando sobre el estado de gestión de las PQRSDF a cada dependencia.”

El control detecta rezagos o demoras en la atención de PQRSDF, recordando a las áreas responsables que deben responder oportunamente. El **tipo de control**, **detectivo** que permite identificar PQRSDF que no han sido gestionadas dentro del plazo y **Preventivo** (en menor medida) ya que induce a las dependencias a gestionar a tiempo.

El responsable de ejecutar el control es la Secretaría General como área encargada de enviar los correos de seguimiento, su ejecución es continua y con una **cobertura** a todas las dependencias que tengan PQRSDF en trámite. En caso de ejecutarse el control ayuda a evidenciar retrasos de forma temprana y disminuye la probabilidad de incumplir plazos al “recordar” la necesidad de dar respuesta.

Este control **reduce o mitiga el riesgo**, ya que al hacer seguimiento e informar a las dependencias sobre el estado de las PQRSDF, se disminuye la posibilidad de que se queden sin respuesta o superen los términos legales.

Control “Secretaría General valida la ejecución del plan de atención de las PQRSDF a través de reporte de ORFEO, donde se evidencia la implementación del plan de atención generado por las dependencias de las PQRSDF rezagadas.”

Este control tiene como objetivo confirmar que las dependencias efectivamente implementen el plan de atención **para solicitudes rezagadas**, evitando que queden sin respuesta. El **tipo de control** es **Detectivo** ya que verifica que las acciones correctivas y planes de atención se cumplan (p.ej., revisando en ORFEO que se asocien respuestas, se

cambie el estado de la PQRSDF, etc.) y **correctivo** (indirectamente): Si identifica incumplimientos en la ejecución del plan, se exige ajustar la gestión.

El responsable de ejecutar el control es la Secretaría General como área encargada de enviar los correos de seguimiento, su ejecución es continua y con una **cobertura** a todas las dependencias que tengan PQRSDF sin respuesta o rezagadas. **Eficacia estimada:** Elevada para prevenir casos crónicos de incumplimiento, siempre que haya consecuencias o acciones inmediatas al detectar rezagos.

Control: “Secretaría General solicita la elaboración de un plan de atención de las PQRSDF pendientes de gestión, a través de un correo electrónico, donde la dependencia genera una estrategia oportuna para las PQRSDF rezagadas.” **Objetivo del control:** Garantizar que las dependencias formule acciones concretas (plan de atención) para solicitudes atrasadas, mitigando riesgos de incumplimiento. **Tipo de control:** **Preventivo** y **correctivo**: Impulsa la corrección de rezagos (se diseña un plan), y previene que se extienda la demora al exigir planes específicos.

Responsable: Secretaría General (solicitud vía correo); Dependencias (elaboración de la estrategia). **Periodicidad:** Se activa al evidenciar retrasos o según la alerta de ORFEO. **Cobertura:** Aplica a PQRSDF cuyo plazo esté vencido o próximo a vencer. **Eficacia estimada:** Se incrementa si el plan de atención incluye plazos, responsables y acciones claras (ejemplo: “Se asigna funcionario X para priorizar la respuesta antes de tal fecha”).

9. Información y Comunicación

A continuación, se describirá la verificación de la componente de “Información y Comunicación” descrita en el MECI, componente que tiene como propósito utilizar la información de manera adecuada y comunicarla por los medios y en los tiempos oportunos. Para este apartado se evaluó el menú “Servicio al Ciudadano” de la página Web de la Entidad a <https://www.ant.gov.co/servicio-al-ciudadano>, en lo relacionado con las PQRSDF y con base en los requerimientos del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 14 del Decreto 2106 de 2019.

Se identificó que el formulario electrónico disponible en el enlace <https://orfeo.ant.gov.co/pqr3/index.php> para la radicación de PQRSDF no incluye una **pregunta explícita** en la que se solicite al usuario su autorización para el tratamiento de sus datos personales, lo anterior, en cumplimiento del artículo 9° de la Ley 1581 de 2012, que exige la “autorización previa e informada del titular”

Ilustración 1 Pagina Web - Política Tratamiento de Datos y Formulario PQRSDF

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

Los campos con * son obligatorios

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

[Política de protección de datos personales.](#)

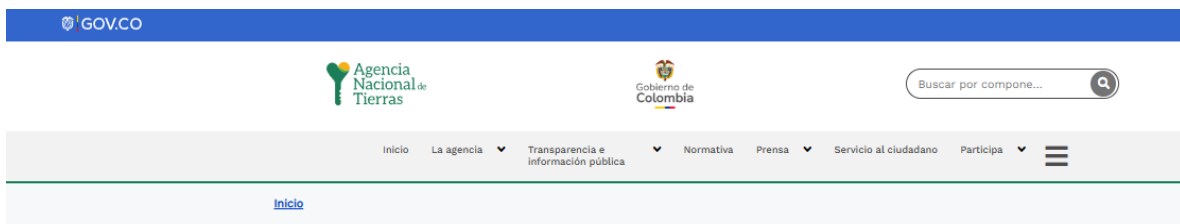
[Información tratamiento de datos personales.](#)

Fuente: <https://orfeo.ant.gov.co/pqr3/index.php>

Se observó la Política de protección de datos personales en el vínculo <https://orfeo.ant.gov.co/pqr3/index.php#:~:text=Pol%C3%ADtica%20de%20protecci%C3%B3n%20de%20datos%20personales> donde se visualiza Política e Protección de Datos Personales Código INTI-Política-011 versión 3 del 29/10/2024.

Sin embargo, al dar clip en el enlace de Información tratamiento de datos personales, no existe página o información asociada para su visualización.

Ilustración 2 Información Tratamiento de Datos -Formulario PQRSDF, página Web



Fuente: <https://orfeo.ant.gov.co/pqr3/index.php>

Se evidenció que el peticionario puede realizar seguimiento a la PQRSDF a través de la página web, en el enlace <https://www.ant.gov.co/servicio-al-ciudadano/consulte-su-peticion-queja-reclamo-y-denuncia>.

Ilustración 3 Consulte su PQRSDF, página Web

Consulte su petición, queja, reclamo y denuncia

Ingresa en la siguiente casilla el número de radicado que le generó el sistema al momento de efectuar su petición, queja, reclamo o denuncia. El número debe ingresarse sin guiones, comas o espacios.

Ejemplo: **20086630284532**

Solicitud Web			
No. Radicado:	202462005338722	Fecha Radicado:	2024-07-24 15:38:27.407
Remitente:	JUZGADO PROMISCO MUNICIPAL NORCASIA CALDAS		
Asunto:	OFICIO SOLICITUD INFORMACION PROCESO TITULACION RAD 2024 00072		
Dpto / Mpio:	MAGDALENA / PRADO SEVILLA_ZONA BANANERA	E-mail:	GESTION.DOCUMENTAL@MINAGRICULTURA.GOV.CO
Dirección:	GESTION.DOCUMENTAL@MINAGRICULTURA.GOV.CO		
Tipo de Solicitud:	Respuesta a derecho de petición	Estado actual:	Trámitado
Dependencia Actual:	DEPENDENCIA SALIDA		

Respuestas a la solicitud Web		
No. Respuesta	Fecha Respuesta	Anexos
202431000432203	2024-11-06 16:06:29.897	Certificacion Predios_106-1351.pdf
202431010193941	2024-11-06 16:08:13.530	-VUR_106-1351_DB.pdf -VUR_106-1351_D1.pdf

Fuente: <https://www.ant.gov.co/servicio-al-ciudadano/consulte-su-peticion-queja-reclamo-y-denuncia>

Con relación a la atención a la ciudadanía con enfoque diferencial, se observó que dentro del “*Protocolo Servicio a la Ciudadanía GEMA-PT-002 versión 1 del 14/02/2024, ítem 10. Atención a la Ciudadanía con Enfoque Diferencial*” se encuentran las recomendaciones para la atención a niños, niñas y adolescentes.

Por otra parte, se visualiza dentro de la sede electrónica la Guía de Lenguaje Claro 2023 ubicada en <https://www.ant.gov.co/sites/default/files/2024-08/documentos/archivos/guia-lenguaje-claro.pdf>

La ANT publicación de los informes para el I, II, III y IV Trimestre de 2024 en la sede electrónica de la entidad por parte de la Secretaría General en el enlace <https://www.ant.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion-presupuesto-e-informes/informe-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-reclamos>

Se evidenció el cumplimiento de lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, respecto de la publicación de los informes sobre el acceso a la información de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta, el mencionado el informe debe discriminar la siguiente información mínima: El número de solicitudes recibidas; El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, El tiempo de respuesta a cada solicitud, El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información

La sede electrónica de la Agencia Nacional de Tierras cumple con los requisitos en cuanto a canales de atención, teniendo en cuenta los numerales de la matriz de ITA, 2.1. “Los

sujetos obligados deberán incluir en su respectiva sede electrónica la información y contenidos relacionados con los canales habilitados para la atención a la ciudadanía y demás grupos caracterizados, con la finalidad de identificar y dar a conocer los canales digitales oficiales de recepción de solicitudes, peticiones e información, de conformidad con el artículo 14 del Decreto 2106 de 2019.” y 2.2.“ Mecanismo para que el usuario pueda agendar una cita para atención presencial, e indicar los horarios de atención en sedes físicas.”

Del mismo modo la OCI realizó verificación del funcionamiento del formulario de PQRSDF el día 21/02/2025 donde se observó el número de radicado 202562000370762 con la información ingresada.

Ilustración 4. Prueba Radicado Funcionamiento Formulario PQRSDF

Resultado

Estimado usuari@:

Su solicitud ha sido radicada con el número [202562000370762](#).



Necesita un visor de archivos PDF para poder visualizar el documento.

Se ha enviado una notificación al correo prueba@gmail.com

Regresar

Fuente: <https://orfeo.ant.gov.co/pqr3/index.php>

Se observó errores en el momento de la tipificación y el sitio (Departamento y municipio) donde se realiza el requerimiento por lo tanto los reportes generados presentan desviaciones que no permiten tomar datos acertados y la toma de decisiones.

Se observó el canal denuncia anónima o confidencial de posibles situaciones irregulares situado en el portal web: <https://sit.ant.gov.co/Denuncias/CanalDenuncias/Create>

Ilustración 5 Canal de denuncia casos de Corrupción



Canal de denuncia casos de Corrupción

Todos los campos marcados con () son de obligatorio diligenciamiento.*

Tipo de Solicitud *	ANONIMA	▼	Fecha de Ocurrencia de los hechos *
Departamento *		▼	Municipio *
Corregimiento		▼	Vereda / Poblado

Fuente: <https://sit.ant.gov.co/Denuncias/CanalDenuncias/>

10. Actividades de Monitoreo

La Oficina de Control Interno observó la ejecución de actividades de monitoreo por parte de la Segunda Línea de Defensa relacionada con la Gestión Documental, entendiendo que dichas actividades, de acuerdo con el Modelo Estándar de Control Interno, abarcan tanto la supervisión continua a las respuestas de las PQRSDF, como evaluaciones periódicas. Este enfoque permite identificar logros y debilidades, recomendar medidas correctivas, optimizar los resultados, proporcionar información detallada sobre el progreso o retraso de las actividades, supervisar las estrategias y acciones emprendidas, además de orientar la toma de decisiones sobre nuevas acciones y estrategias a la Primera Línea de Defensa.

Solo se observó las recomendaciones que emitió la Secretaría General el 31/10/2024 mediante correo electrónico Capsulas informativas - responsabilidad respuesta a PQRSDF,

Cabe resaltar que, revisada la información suministrada por el sujeto auditado, si bien se denota soportes del monitoreo en algunos casos, los mismos son insuficientes para realizar seguimiento efectivo dado la ausencia de documentación y no es claro como ésta mitiga o reduce la contestación de las peticiones fuera de término o como resuelven la causa raíz identificada de las demoras en la gestión respecto a las PQRSDF.

Así mismo, se denota la realización del seguimiento a las PQRSDF recibidas por la ANT de manera mensual a través de la presentación de la Matriz de seguimiento de PQRSDF en cumplimiento a la acción preventiva programada, se observó que esta corresponde a un reporte que genera el sistema ORFEO donde se denota el estado de la gestión de la PQRSDF, sin embargo, no se conoce análisis y/o evaluación que desprenda responsabilidades o compromisos para evitar la inoportunidad en las respuestas a las PQRSDF como se ha detectado a través del presente informe.

Lo anterior ocurre debido a que tanto el responsable, como la acción a realizar deberían estructurarse para prevenir la causa raíz del riesgo y las fuentes generadoras del mismo, que para este caso serían la ineffectividad en la estructuración y seguimiento a las PQRSDF.

11. Plan de Mejoramiento institucional asociado a las PQRSDF.

En el año 2024, la Oficina de Control Interno (OCI), dando cumplimiento al Plan Anual de Auditorías, evidenció en las Unidades de Gestión Territorial (UGT) varias debilidades relacionadas con la atención de las PQRSDF. Producto de las auditorías internas realizadas, se generaron No Conformidades que derivan en la formulación de planes de mejoramiento, actualmente en proceso de formulación y suscripción. Entre estas se destacan:

- **No Conformidad Nro. 8** en la Auditoría a la Unidad de Gestión Territorial Antioquia, Chocó y Eje Cafetero (Risaralda, Caldas y Quindío), referida a debilidades en la gestión de las PQRSDF de competencia de las UGTs Antioquia y Eje Cafetero.
- **No Conformidad Nro. 4** en la Auditoría a la Unidad de Gestión Territorial Caribe, en articulación con las dependencias misionales y administrativas, relacionada con falencias en la gestión de las PQRSDF de competencia de las UGTs de la Zona Caribe.

- **No Conformidad Nro. 2** en la Auditoría de Gestión del Talento Humano, enfocada en deficiencias en la atención de las PQRSDF a cargo de la Subdirección de Talento Humano.

Estas observaciones, canalizadas a través de los planes de mejoramiento, buscan fortalecer el proceso de gestión de PQRSDF en las diferentes áreas de la Agencia Nacional de Tierras, contribuyendo así a reducir los riesgos reputacionales y el incumplimiento de los términos legales de respuesta a la ciudadanía.

12. Conclusiones

La Oficina de Control Interno en su rol de evaluador presenta las siguientes conclusiones:

- De la revisión efectuada y a la luz del marco normativo vigente (Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, entre otras) se concluye que la Agencia Nacional de Tierras (ANT) presenta incumplimientos en los términos legales establecidos para responder las PQRSDF a pesar de los esfuerzos continuos por mejorar los procesos internos. Lo anterior se evidencia tomando la muestra seleccionada de 544 registros y solamente aquella PQRSDF que tienen una respuesta asociada.

Tabla 14 Tipo de requerimiento dentro de los términos

Tipo requerimiento	No	Si	Total
Consultas	1	1	2
Notificación de la acción de tutela	1	7	8
Petición	116	73	189
Petición de Información	13	5	18
Petición de Información Elevada por la Defensoría del Pueblo	2	1	3
Peticiones entre autoridades	34	7	41
Queja	1	3	4
Solicitud de documentos	3	1	4
Solicitud de Información	4	4	8
Total	175	102	277

Fuente: Procedimiento GEMA-P-002

La no respuesta a las PQRSDF dentro de los términos establecidos por Ley vulnera el derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, así como el incumplimiento de diferentes norma: la Ley 1755 de 2015, que regula el ejercicio de ese derecho, la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), las cuales estipulan procedimientos y plazos precisos para responder solicitudes, quejas, reclamos y demás peticiones de los usuarios.

- Por lo anterior, la OCI considera el R16 materializado, toda vez que, ha estado respondiendo las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSDF) fuera de los términos legalmente establecidos. Este retraso no solo afecta la percepción de eficacia

y responsabilidad de la agencia, sino que también puede tener repercusiones directas en la confianza y en los derechos de los ciudadanos que dependen de una respuesta oportuna. Es imperativo que se revisen y optimicen los procedimientos internos para asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos por la ley y mejorar el servicio al ciudadano.

La materialización del riesgo también conlleva imposición de sanciones disciplinarias a los servidores responsables de emitir la respuesta, normado en el artículo 31 de la Ley 1755 del 2015; el usuario afectado puede interponer una acción de tutela en contra de la entidad y se puede configurar el silencio administrativo positivo o negativo.

- Con base en la información evaluada, se evidenció que, de un total de 117.970 requerimientos, 59.327 cuentan con un número radicado de respuesta equivalente al 50,29 %, mientras que el 49,71% no lo tienen, lo cual representa un foco relevante de riesgo institucional en términos de gestión y reputación. Para los casos “SIN TRAMITAR” (con solo un 2,42% de respuestas), “TRAMITADO” (23,16%), evidenciando brechas considerables en el cumplimiento de los tiempos y la cobertura de la atención. Este panorama ratifica la importancia de aplicar de manera rigurosa los controles descritos en el mapa de riesgos, reforzar la coordinación entre dependencias y establecer planes de atención específicos para mitigar el riesgo R16, asegurando así mayor oportunidad y calidad en la respuesta a los ciudadanos y reduciendo la exposición a consecuencias legales y reputacionales.

Tabla 15 Dependencias con radicados Estado Sin Tramitar y Tramitado

Dependencia	Sin Tramitar	Tramitado	Total
Dirección General	5	25	30
Oficina Jurídica	25	413	438
Oficina del Inspector de la Gestión de Tierras	-	46	46
Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad	-	2	2
Subdirección de Planeación Operativa	-	1	1
Subdirección de Sistemas de Información de Tierras	5	451	456
Subdirección de Seguridad Jurídica	14	2.035	2.049
Subdirección de Procesos Agrarios y Gestión Jurídica	-	30	30
Dirección de Acceso a Tierras	22	168	190
Subdirección de Acceso a Tierras en Zonas Focalizadas	4	101	105
Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión	8	425	433

Dependencia	Sin Tramitar	Tramitado	Total
Subdirección de Administración de Tierras de la Nación	32	284	316
Dirección de Asuntos Étnicos	15	291	306
Subdirección de Asuntos Étnicos	4	25	29
Secretaría General	1	10	11
Coordinación para la Gestión Contractual	2	16	18
Subdirección de Talento Humano	-	3	3
Subdirección Administrativa y Financiera	3	218	221
Unidades de Gestión Territorial	-	1	1
UGT Bogotá	15	69	84
UGT Cúcuta	2	9	11
UGT Medellín	-	25	25
UGT Montería	-	19	19
UGT Pasto	-	8	8
UGT Popayán	-	9	9
UGT Santa Marta	2	31	33
UGT Villavicencio	-	4	4
UGT Amazonía	2	5	7
Total	161	4.725	4.886

Fuente: BD Enviada por SG

Nota: * los requerimientos con en estado “Tramitado”, no registran respuesta, no obstante, es posible que el requerimiento no la requiera por tanto debe ser cerrada o archivada y haber cambiado de estado a “tramitado”

- La Oficina de Control Interno evidenció que el 31.10% de los requerimientos (36.690 PQRSDF) no tenían asignada una dependencia para su trámite.
- Así mismo no se evidenció la implementación de las recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno en los informes de seguimiento a la gestión de las peticiones allegadas a la ANT en el I y II semestre de 2024 de las vigencias 2024 lo que implica una desatención al numeral g del artículo 4 de la Ley 87 de 1993 “Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno”

13. Recomendaciones

Recomendaciones para la línea estratégica:

Se recomienda a la Línea Estratégica que, en el marco del Comité de Coordinación de Control Interno, se realicen sesiones para evaluar la criticidad de la materialización del riesgo, las causas que lo generan y se evalúen las estadísticas sobre la cantidad y estado de las PQRSDF por cada dependencia (incluyendo las UGT). Asimismo, se sugiere analizar los indicadores de seguimiento y el plan de trabajo propuesto por la Segunda Línea de Defensa (Secretaría General) para atender las PQRSDF que permanecen sin respuesta, en cumplimiento de los Controles C16.2 y C16.3. Lo anterior deberá llevarse a cabo teniendo en cuenta los lineamientos de la Dimensión de “Gestión con Valores para Resultados” y la política de “Servicio al Ciudadano” del MIPG.

Recomendaciones para la Segunda Línea de Defensa:

Con respecto a los indicadores: Se recomienda construir indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad, aplicando los métodos que disponga la Oficina de Planeación, para hacer seguimiento y monitoreo de forma permanente al tratamiento que las dependencias dan a las PQRSDF, a fin de garantizar la calidad de la respuesta, el cumplimiento de los términos legales y la adecuada trazabilidad documental; tener en cuenta la “Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión” versión 4 del DAFP

A continuación, se sugieren desarrollar los siguientes indicadores:

- Tasa de cumplimiento de términos (porcentaje de PQRSDF respondidas dentro del plazo legal y desagregado por dependencias incluyendo las UGT y por tipo de requerimiento).
- Tiempo promedio de respuesta (desde la radicación de la PQRSDF hasta el envío de la respuesta).
- Porcentaje de reclamos reiterados, etc.

Con respecto a la caracterización del Riesgo: La Oficina de Control Interno recomienda reforzar los controles para la mitigación del riesgo R16 ampliando el análisis causal e identificando otros factores internos que predisponen la materialización de este; se recomienda revisar la falta de personal para atender estos requerimientos en períodos en los que la mayoría del personal de planta se encuentra en descanso o cuando los contratistas aún no han sido vinculados. Estas situaciones generan vacíos en la prestación del servicio y, por ende, en la atención oportuna de los requerimientos ciudadanos.

Así mismo se sugiere realizar un análisis sobre los factores externos, tales como: cambios en la normatividad (Ley 2207 de 2022, expedida el 17 de mayo que reestableció los términos de respuesta a peticiones que se habían extendido durante la emergencia sanitaria causada por el COVID-19), cambios en el presupuesto asignado a la Entidad o cambios en el cuerpo directivo. Este análisis debe realizarse con base en las metodologías definidas por la Oficina de Planeación y la “Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6”. A partir de allí, se sugiere diseñar y ajustar los controles tanto preventivos como correctivos, orientados a reducir tiempos de

consolidación de información, robustecer el equipo de atención y automatizar procesos, a la vez que se fortalece la comunicación interna para que cada dependencia se integre en la respuesta de forma más ágil y eficiente.

Por otra parte se recomienda reevaluar el impacto de la materialización del riesgo “posibilidad de pérdida de la reputación institucional” ya que el incumplimiento de los tiempos de respuesta vulnera el derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, así como el incumplimiento de la Ley 1755 de 2015, que regula el ejercicio de ese derecho y la Ley 1437 de 2011 **así como sanciones disciplinarias a los servidores responsables del incumpliendo de artículo 31 de la Ley 1755 del 2015.**

Con respecto a los controles: se recomienda la aplicación integral de los controles establecidos en el mapa de riesgos C16.1, C16.2 y C16.3:

- En primer lugar, mediante la ejecución del control C16.1 se mantienen un seguimiento continuo de la gestión y respuesta a las PQRSDF a través de correos electrónicos, asegurando que cada dependencia esté informada sobre el estado de sus requerimientos y reciba oportunamente alertas de posibles retrasos.
- A su vez, el control C16.2 refuerza la validación de la ejecución del plan de atención, con apoyo en los reportes de ORFEO, lo que permite verificar que las dependencias efectivamente estén implementando las estrategias acordadas y atendiendo las solicitudes pendientes.
- Y, por último, la ejecución del control C16.3 con los planes de atención específicos para las PQRSDF rezagadas se cuenta con un protocolo de acción ajustado a las necesidades de cada caso y se eviten demoras innecesarias.

El monitoreo y seguimiento de lo dispuesto en la **Ley 1755 de 2015** a través de indicadores, contribuye a que las áreas respondan las PQRSDF de manera oportuna y de fondo, asegurando el correcto funcionamiento del Sistema de Control Interno solicitado en el numeral **iv** del artículo 4 de la **Ley 87 de 1993** y asociado a la Componente “**Información y Comunicación**” del **MECI**; así como, la aplicación del Decreto 1499 de 2017 MIPG en lo referente a la Dimensión 4 “Evaluación de Resultados” y su política 14 “Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional” y el cumplimiento de las disposiciones de la **Ley 1437 de 2011** y la **Ley 1712 de 2014**.

La adecuada caracterización del riesgo R16 permite identificar, evaluar y gestionar eventos potenciales, tanto internos como externos, que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales y del proceso, demostrando cumplimiento del componente “Evaluación del Riesgo” del Sistema de Control Interno.

Con la ejecución consistente de los tres (3) controles descritos en el mapa de riesgos, no solo se podrá ejercer una supervisión eficaz, sino también fortalecer la coordinación interna y garantizar la calidad y oportunidad de la respuesta a los ciudadanos.

Recomendaciones para la Primera Línea de Defensa:

Se recomienda que la primera línea de defensa, conformada por cada dependencia responsable de la gestión de PQRSDF incluyendo las UGT, elabore y ejecuten un plan de contingencia, bajo los lineamientos de la Secretaría General, que incluya plazos, responsables y acciones concretas para atender las PQRSDF rezagadas de manera prioritaria. Este plan debe contemplar estrategias como la asignación temporal de recursos adicionales, jornadas de atención intensivas y el monitoreo continuo de los casos pendientes, con el fin de asegurar una respuesta oportuna y de fondo que cumpla la normatividad aplicable y contribuya a la mejora continua en la atención al ciudadano.

14 Anexos

14.1. Plan de Muestreo

La ANT utiliza el sistema ORFEO para gestionar las PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) recibidas. Para garantizar la calidad y la respuesta adecuada a estas interacciones ciudadanas, es crucial que la Oficina de Control Interno (OCI) realice un seguimiento efectivo. Conforme a la Ley 1474 de 2011, artículo 76, se busca asegurar la transparencia y la adecuada gestión de las respuestas.

El objetivo es evaluar la gestión de las PQRSDF en varios estados de procesamiento: Devuelto, Sin Tramitar, Tramitado, Enviado y Vacío (sin estado). Cada estado representa un "universo" distinto con características y desafíos únicos, lo que requiere un análisis específico y adaptado para cada uno.

Parámetros del Muestreo

- Nivel de Confianza: 92%. Este nivel de confianza significa que, si repetimos el muestreo muchas veces, aproximadamente 92 de cada 100 muestras reflejarán con precisión las proporciones de la población.
- Margen de Error: 8%. Este margen indica la máxima diferencia esperada entre la proporción muestral y la proporción real de la población para el parámetro que estamos estimando.
- Proporción de Éxito: 50%. Este valor se utiliza para maximizar el tamaño de la muestra en ausencia de una estimación previa más precisa, dado que la varianza de una proporción binomial es máxima en $p=0.5$.

Fórmulas Utilizadas

- Tamaño de Muestra Inicial: $n = \frac{Z^2 p(1-p)}{E^2}$
- Corrección por Población Finita: $n_{ajustado} = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$

Donde N es el número total de registros en cada estado, esto es:

Tabla 16 Cantidad PQRSDF

Estado	Cantidad PQRSDF
Devuelto	230

Estado	Cantidad PQRSDF
Enviado	28.959
Sin tramitar	6.647
Tramitado	20.402
Sin Estado	61.732
Total	117.970

Fuente: BD Seguimiento a PQRSDF-SG

Cada estado de las PQRSDF se trata como un estrato en el cual se realiza un muestreo separado para garantizar que todas las categorías de gestión sean analizadas adecuadamente. Esto permite una expansión del análisis a cada tipo de respuesta dada por la ANT, asegurando que cualquier problema o éxito en áreas específicas sea identificado y abordado.

Selección de la Muestra: Para seleccionar la muestra de las PQRSDF de la OCI utilizó el método coordinado negativo, después de haber determinado el tamaño de la muestra necesario para cada estado:

El método coordinado negativo, también conocido como muestreo aleatorio sistemático negativo, es una técnica que selecciona muestras utilizando un intervalo de selección fijo, pero comenzando desde un punto de partida aleatorio. Este método es especialmente útil cuando se desea una dispersión uniforme de la muestra a través del conjunto de datos, lo que es relevante para los registros como los de las PQRSDF donde cada registro tiene un equivalente digital o físico en un orden específico.

- **Generación de Números Aleatorios:** Para cada elemento de la población, se genera un número aleatorio desde una distribución uniforme entre 0 y 1. Esto significa que cada elemento tiene la misma probabilidad de ser elegido, asegurando la aleatoriedad y la equidad en la selección.
- **Asignación de Números Aleatorios a Cada Elemento:** Cada elemento de la población se asocia con el número aleatorio generado en el paso anterior.
- **Ordenación de Elementos:** Los elementos de la población son ordenados de forma ascendente o descendente basados en los números aleatorios asignados. Este ordenamiento no afecta las probabilidades, pero facilita la selección de una muestra.
- **Selección de la Muestra:** Dependiendo del tamaño de la muestra deseado, se seleccionan los primeros n elementos de la lista ordenada como la muestra. Esto garantiza que cada elemento tenga la misma probabilidad de ser incluido en la muestra final.

Este procedimiento asegura que todos los elementos de la población tengan la misma oportunidad de ser seleccionados, haciendo que la muestra sea un buen reflejo de la población total. Esto es crucial para la validez de los análisis estadísticos subsecuentes basados en la muestra seleccionada.

14.2. Base de Datos

Base de datos enviada por la Secretaría General llamada “Seguimiento a PQRSDF II Semestre 2024

Aprobó:

(Documento físico firmado)

Ariel Leonel Melo

Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó:

(Documento físico firmado)

Diana Mayerly Bernal Zapata

Contratista

(Documento físico firmado)

Omar Alejandro Hernández Calderón

Contratista

(Documento físico firmado)

Andrés Chíquiza Cuervo

Contratista

Bogotá, marzo 28 de 2025.