

Anexo No. 1 Matriz de seguimiento a Estrategia de Gobierno en Línea

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA		73%	OBSERVACIONES	
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN DEL COMPONENTE TIC PARA GOBIERNO ABIERTO		88%		
PORCENTAJE ACTIVIDAD TRANSPARENCIA		89%		
TRANSPARENCIA	ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Busca poner a disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, toda la información de carácter público, a través de diversos canales electrónicos.	La entidad publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública, Ley 1712 de 2014, en diversos formatos e idiomas.	0	Actualmente la Agencia cuenta con un cumplimiento del 83%, frente a lo establecido en la Ley 1712 de 2014. Se encuentra pendiente de publicación los trámites y servicios, Tablas de retención documental y el Programa de gestión documental; en relación a estos, la áreas responsables se encuentran adelantando actividades encaminadas a el ajuste de los trámites y servicios de acuerdo a lo que estableció el Decreto Ley 902 de 29/05/2017 y la revisión de las tablas de retención documental para ser presentadas para aprobación al Archivo General de la Nación.
		La entidad mantiene actualizada la información que publica.	1	Actualmente la Agencia Nacional de Tierras cuenta con una matriz de seguimiento la cual permite mantener un control sobre la periodicidad de las publicaciones en la página web conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2014 y la Resolución 3564 de 2015.
		La entidad habilita mecanismos electrónicos para que los usuarios puedan suscribirse a servicios de información.	1	La Agencia Nacional de Tierras con el fin de acercar a los ciudadanos, ha dispuesto de canales de comunicación directos, como las redes sociales (twitter, Facebook, Instagram) y el servicio de mensajes de texto, en los cuales mantienen informados a los ciudadanos sobre temas generales de la ANT.
	RENDICIÓN DE CUENTAS Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro, haciendo uso de medios electrónicos.	La entidad informa a los usuarios sobre los resultados de su gestión a través de sus canales electrónicos y habilita espacios virtuales llamativos, para difundir las convocatorias a los eventos presenciales de rendición de cuentas.	1	La Agencia Nacional de Tierras los días 22 y 31 de marzo y los días 3 y 9 de junio de 2017, llevó a cabo las audiencias de Rendición de Cuentas de la Dirección de Acceso a Tierras, Dirección de Asuntos Étnicos, Dirección de Gestión Jurídica de Tierras y una audiencia final donde participaron la Dirección de Gestión del Ordenamiento Social de la Propiedad Rural y Secretaría General, con el fin de dar a conocer a la ciudadanía y el público en general la gestión adelantada por la Agencia en la vigencia 2016. La entidad definió una estrategia de comunicación para motivar o movilizar la ciudadanía en torno a la Rendición de Cuentas, para ello diseñó una imagen gráfica y empleó los mecanismos de participación ciudadana. La campaña de expectativa inició en marzo con un banner informativo en el que se anunciaba la fecha de cada audiencia pública. Posteriormente, se publicó el banner con la información de las jornadas, en las cuales se invitaba a los ciudadanos. La divulgación de contenidos se realizó por convocatoria interna, mediante la realización divulgaciones a los funcionarios del nivel central y en las Unidades de Gestión Territorial a través de protectores de pantalla, intranet y correos electrónicos. En cuanto a la convocatoria externa, se realizó una campaña de expectativa en el mes de marzo y se realiza la divulgación de contenidos periódicos, en las redes sociales oficiales de la entidad. Ver "Informe del Proceso de Rendición de Cuentas" publicado en el enlace http://www.agenciadetierras.gov.co/wp-content/uploads/2017/07/Informe-Proceso-de-Rendicion-de-Cuentas-2017-v2-002.pdf La convocatoria a las audiencias públicas se realizaron 15 días antes de cada evento y fueron claros los objetivos y reglas de funcionamiento, los cuales se transmitieron en capacitación, mensajes por correo masivo, circulares y a través de la página web de la Agencia.
		La entidad habilita los canales electrónicos de manera permanente para conocer las opiniones, sugerencias, y demás aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés en todas las etapas necesarias para la rendición de cuentas.	1	Se evidenció el documento "Estrategia permanente para la rendición de cuentas a la ciudadanía". En él se esbozan las actividades y canales permanentes a utilizar para la rendición de cuentas: 5 audiencias públicas de rendición de cuentas, página web, redes sociales, espacios de diálogo, entre otros. Con corte a la presentación de este informe, el documento mencionado está disponible en la página web de la entidad, en el siguiente enlace: http://www.agenciadetierras.gov.co/wp-content/uploads/2017/05/ESTRATEGIA-DE-RENDICION-DE-CUENTAS.pdf Adicionalmente, se elaboró una base de datos que contiene todas las necesidades de información realizadas por la ciudadanía en general y que fueron recibidas a través de los diferentes medios de participación habilitados por la agencia.
		La entidad publica en su página web los aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés sobre la gestión de la entidad y las decisiones adoptadas frente a dichos aportes.	1	La Oficina de Planeación informó que no se presentaron preguntas por parte de la ciudadanía. Sin embargo, a través del instrumento de participación ciudadana se consolidaron necesidades de información pero no preguntas concretas. Igualmente, Informe de rendición de cuentas publicado en la página web institucional el cual incluye el capítulo de necesidades de información.
	DATOS ABIERTOS Busca generar valor a partir del aprovechamiento de la información pública por parte de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	La entidad realiza actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos.	1	Se encuentra publicado en el portal de datos abiertos, datos relacionados con Comunidades Negras, Resguardos Indígenas y Zonas de Reserva Campesina. Estas capas poseen una geometría de polígono, es decir representa áreas en el mapa, pues las asignaciones de territorio comprometen porciones del territorio y no corresponden a puntos específicos. La publicación se realizó el 09 de marzo de 2017 y posteriormente se realizó una actualización (16 de agosto de 2017). Ver enlace
		La entidad promueve el uso de los datos abiertos, a través de acciones que incentiven su aprovechamiento.	1	En el mes de Septiembre se realizó la publicación de la noticia titulada: "Mapas interactivos muestran dónde están las zonas étnicas en Colombia" en http://www.enter.co/cultura-digital/colombia-digital/mapas-zonas-etnicas-colombia/ , en la cual se promociono el uso de datos abierto de la ANT.
		La entidad mantiene actualizados los conjuntos de datos publicados.	1	De acuerdo con los criterios establecidos en la Agencia, se han realizado actualizaciones a los datos abiertos de acuerdo con la información suministrada por el área misional, es decir, la Dirección de Asuntos Étnicos. La última actualización se realizó el 16 de agosto de 2017, se debe tener en cuenta que estas actualizaciones se realizan de acuerdo con los cambios que se presenten con respecto a los datos. A pesar de que la ANT haya establecido una periodicidad en el portal de datos abiertos, esta puede variar según la dinámica de la ANT.
	PORCENTAJE ACTIVIDAD COLABORACIÓN		75%	
COLABORACIÓN	INNOVACIÓN ABIERTA Busca la construcción de soluciones a problemas o retos públicos a través de acciones	La entidad identifica los problemas o retos a resolver.	1	En el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETIC, se identificaron aquellas brechas y retos resolver en los próximos 3 años. Información que se puede evidenciar en el Análisis de la Situación Actual y Modelos de Gestión del documento en mención.
		La entidad habilita las herramientas tecnológicas e insumos necesarios para la colaboración de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	1	En la página web de la Entidad se encuentran a disposición de los ciudadanos y diferentes grupos de interés, herramientas tecnológicas tales como: Consulta de solicitud de titulación de Baldíos, Formulario de solicitud de peticiones y la consulta del su estado, una vez radicada. Adicionalmente, se encuentra habilitado para algunos grupos de interés el Foro Virtual de barrio predial.

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA		73%	OBSERVACIONES	
	de colaboración con los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	La entidad gestiona las acciones de colaboración para obtener la(s) solución(es) o mejora(s) a los problemas o retos identificados.	1	Actualmente la ANT se encuentra participando en el Nodo de Tierras, en donde se otorgo por parte del Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones MINTIC, certificación en nivel 3, de las consultas: titulación de baldíos y subsidios. Lo anterior, permite a las entidades que participan en el proyecto, tener acceso a la información a través del bus de servicio de nodo con seguridad y disponibilidad de 99% disponible 7X24 (7 días a la semana de lunes a domingo y 24 horas al día). De igual forma, se están adelantando las acciones iniciales para el Nodo de Víctimas.
		La entidad publica los resultados del proceso de colaboración.	0	Actualmente la ANT no ha realizado ninguna publicación al respecto.
PORCENTAJE ACTIVIDAD PARTICIPACIÓN		100%		
PARTICIPACIÓN		La entidad elabora y divulga el plan de participación por medios electrónicos.	1	En enero del 2017 la ANT publicó a través de la página web el "PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2017" para disposición de los ciudadanos y los diferentes grupos de interés.
	ALISTAMIENTO PARA LA PARTICIPACIÓN EN MEDIOS TECNOLOGICOS Busca promover la participación a partir de la planeación del uso de medios electrónicos que establezca los recursos necesarios para el desarrollo eficiente y efectivo de la misma.	La entidad habilita y divulga los canales electrónicos institucionales, incluidas las redes sociales, de acuerdo con el plan de participación.	1	La ANT tiene habilitado los siguientes mecanismos electrónicos para facilitar la interlocución con los ciudadanos, tales como : Twitter: @Agencia Tierras, Facebook: Agencia Nacional de Tierras https://www.facebook.com/agencianacionaldetierras/ , Instagram: @Agencia de Tierras, YouTube: Agencia Nacional de Tierras https://www.youtube.com/channel/UCOxhksX5ARHVcLMXQLOozaA , Correo electrónico: info@agenciadetierras.gov.co y atencionalciudadano@agenciadetierras.gov.co , Teléfono: +(57 1) 383 0444 Ext. 1111 o 1120, Formulario electrónico de solicitud de peticiones. En cuanto su divulgación, esta se realiza en la página web de la entidad y en las diferentes actividades de campo realizadas por la ANT.
		La entidad cuenta con la capacidad organizacional para implementar el plan de participación en línea.	1	El Plan de Participación que se diseño para la vigencia 2017, se adaptó a la capacidad organizacional que en su momento tenía la entidad. El cumplimiento del Plan con corte a noviembre fue del 70%.
		La entidad desarrolla acciones de mejoramiento continuo para incrementar la participación y el uso de los canales electrónicos, de acuerdo con la retroalimentación obtenida por parte de los usuarios, y grupos de interés.	1	Se ha realizado mejora continua en la página web de la entidad, implementando la NTC 5854 de accesibilidad y lo establecido en términos de usabilidad por parte del MINTIC. Igualmente, se acogieron las recomendaciones recibidas por el DNP en cuanto al acceso de la información pública por parte de los ciudadanos.
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN DEL COMPONENTE TIC PARA SERVICIOS		57%		
PORCENTAJE ACTIVIDAD SERVICIOS CENTRADOS EN EL USUARIO		43%		
SERVICIOS CENTRADOS EN EL USUARIO	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Busca conocer de una manera detallada las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de trámites y servicios respondan a éstas.	La entidad realiza la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	0	Frente a la caracterización de usuarios de la Agencia, se inició una labor técnica liderada por la Oficina del Inspector de Gestión de Tierras, en la cual participamos la Secretaría General, la Subdirección de Sistemas de Información y la Oficina del Inspector, para adelantar una caracterización integral tanto de ciudadanos como de usuarios y partes interesadas de la Agencia. Se identificó la metodología y la ruta de acción, para contar con una primera versión de esta caracterización integral en los primeros meses del año 2018. La Entidad realiza la caracterización de ciudadanos que a diario se comunican por nuestro call center y de los que visitan la sede principal y los Puntos de Atención de Tierras. Esta caracterización está publicada en la página de internet institucional, en el link http://www.agenciadetierras.gov.co/wp-content/uploads/2017/09/Caracterizacion-de-Ciudadanos-Sem-I-2017.pdf
	ACCESIBILIDAD Busca que los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos cuenten con las características necesarias para que toda la población pueda acceder a ellos, incluso aquella que se encuentra en situación de discapacidad.	La entidad incorpora las directrices de accesibilidad.	1	La Agencia implementó los lineamientos dados en la NTC 5854 de accesibilidad, evidenciándose en la página web de la Entidad, el logo de discapacidad, este se encuentra ubicado al costado derecho de la misma y hace las veces de acceso a "Accessibility Helper Sidebar", espacio que contiene opciones de accesibilidad para personas con discapacidad visual, el cual aumenta el tamaño de la letra y cambia los colores , así mismo los videos publicados en la página web se encuentran con subtítulos.
	USUBILIDAD Busca que los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos sean de fácil uso, y proporcionen una mejor experiencia a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	La entidad incluye las directrices de usabilidad en los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos. La entidad cumple los estándares establecidos para los sitios web	0 1	Actualmente la ANT se encuentra en el ajuste de los tramites y servicios en línea, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Ley 902 del 29/05/2017. La Entidad aplicó los lineamientos dados por el MINTIC para usabilidad en sitios web, en la página de la Agencia Nacional de Tierras. Éstos fueron avalados por el MINTIC en el concurso de "Máxima Velocidad", en el cual participó la Agencia.
	PROMOCIÓN Busca aumentar el conocimiento, uso y preferencia de trámites y servicios electrónicos por parte de los usuarios internos y externos.	La entidad diseña e implementa estrategias de promoción de los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos, de acuerdo con la caracterización de usuarios.	0	Actualmente la ANT se encuentra en el ajuste de los tramites y servicios en línea, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Ley 902 del 29/05/2017.
	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Busca conocer el grado de satisfacción de los distintos usuarios respecto a la oferta de trámites y servicios electrónicos habilitados por la entidad.	La entidad realiza la evaluación periódica de la satisfacción de sus usuarios.	1	Todos los ciudadanos que a diario se comunican al call center y los que visitan la sede principal de la ANT y los Puntos de Atención de Tierras, tienen la opción de evaluar la satisfacción del servicio y asesoría recibidos por los agentes del Centro de Contacto y servidores públicos de la Entidad. Esta evaluación se consolida mensualmente.
	MEJORAMIENTO CONTINUO Busca aumentar los niveles de satisfacción de los usuarios a través de acciones permanentes de mejoramiento de los trámites y servicios electrónicos.	La entidad implementa mejoras permanentes en la oferta de trámites y servicios disponibles a través de canales electrónicos de acuerdo con los resultados obtenidos en los ejercicios de evaluación de satisfacción ciudadana y la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	0	Actualmente la ANT se encuentra en el ajuste de los tramites y servicios en línea, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Ley 902 del 29/05/2017.
	PORCENTAJE ACTIVIDAD SISTEMA INTEGRADO DE PQRS		100%	

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGÍA DE GOBIERNO EN LÍNEA		73%	OBSERVACIONES
SISTEMA INTEGRADO DE PQRS	<p>SISTEMA WEB DE CONTACTO, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD) Busca garantizar que los usuarios cuenten con un canal de atención y comunicación con la entidad a través del sitio web, que permita realizar el seguimiento de PQRD y desarrollar acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario.</p>	La entidad habilita a través de su sitio web un canal de atención para contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD), y las atiende de acuerdo a ley y demás disposiciones vigentes.	<p>1</p> <p>La Entidad cuenta con el Sistema ORFEO, mediante el cual se gestionan todas las PQRSD allegadas. Igualmente, se tiene a disposición de la ciudadanía, a través de su sitio web un formulario electrónico, el cual está disponible para dispositivos móviles. Éste permite la asignación en tiempo real del número de radicado al ciudadano, una vez se termine el ingreso de la información en el sistema. Puede ser consultado en el siguiente enlace http://www.agenciadetierras.gov.co/servicio-al-ciudadano/tramites-y-servicios/formulario-de-solicitudes-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias/.</p> <p>Su conformidad fue validada en Auditoría al Proceso de Gestión del Modelo de Atención (Recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones) "El equipo de control interno hizo prueba de este formulario y se evidenció su usabilidad y accesibilidad para el registro de Peticiones. Al proceder a diligenciarlo, se pudo establecer que es de fácil diligenciamiento, lo que le permitiría ser utilizado por niños y adolescentes. En términos generales, el lenguaje del formulario es amigable y de fácil entendimiento y diligenciamiento y permite seleccionar el tipo de solicitud. Dentro del formulario se encuentra instaurada la posibilidad para el medio de respuesta, ya sea electrónico o físico, la cual puede ser seleccionada por el usuario. El formulario cuenta con campos de carácter obligatorio, con los que se garantiza establecer la información mínima del ciudadano, el tipo de requerimiento y el asunto a ser tratado".</p>
	<p>SISTEMA MOVIL DE CONTACTO, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD) Busca garantizar un canal de atención y comunicación de los usuarios con la entidad a través de tecnologías móviles, facilitando el seguimiento permanente y desarrollando acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario.</p>	La entidad habilita a través de tecnologías móviles un canal de atención para contacto, peticiones, quejas y reclamos y las atiende de acuerdo a ley y demás disposiciones vigentes.	<p>1</p> <p>A través de la página web es posible realizar el diligenciamiento del formulario de PQRSD y desde cualquier dispositivo móvil.</p>
	<p>SISTEMA INTEGRADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD) Busca integrar y centralizar las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través de los diferentes canales habilitados para tal fin y desarrollar acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario.</p>	La entidad implementa el sistema que integra y centraliza las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través de los diferentes canales habilitados para tales fines, tanto electrónicos como presenciales.	<p>1</p> <p>Para el registro de las Peticiones allegadas a la entidad, a partir del 3 de marzo de 2017, entró la implementación del sistema ORFEO, que es un sistema desarrollado en lenguaje de programación PHP, y es a través del cual se gestiona la correspondencia de la entidad. El sistema permite realizar el registro de las peticiones de manera secuencial y cronológica, y de manera organizada, de tal forma que, a través del mismo, se puede revisar la trazabilidad desde su registro de entrada hasta su registro de salida.</p> <p>La entidad cuenta con los siguientes canales de servicio y atención: Virtuales de comunicación: Este canal está integrado por los servicios que la Entidad presta a los ciudadanos a través de tecnologías de información y comunicaciones a saber: correo electrónico (info@agenciadetierras.gov.co y atencionalciudadano@agenciadetierras.gov.co); chat, redes sociales (Facebook, twitter, Instagram, YouTube) y el formulario electrónico de peticiones, quejas y reclamos dispuesto en el portal web www.agenciadetierras.gov.co. Escrito: Compuesto por el correo físico o postal y el buzón de sugerencias dispuesto en las instalaciones de la Agencia Nacional de Tierras. Presencial: Este es el canal en el que los ciudadanos acuden a las instalaciones de la Agencia Nacional de Tierras, para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia. Según lo establecido en el Acuerdo No. 7 del 7 de octubre de 2016 del Consejo Directivo de la ANT, la entidad hace presencia en territorio mediante la Sede Central (Bogotá), 8 Unidades de Gestión Territorial – UGT (Bogotá, Cúcuta, Medellín, Montería, Pasto, Popayán, Santa Marta y Villavicencio) y 7 Puntos de Atención de Tierras – PAT (Florencia, Sincelejo, Arauca, Tumaco, Mocoa, Chaparral y Valledupar). Telefónico: Contacto verbal y en tiempo real de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin a nivel nacional y territorial (Teléfono 5185858, opción 0, en la ciudad de Bogotá y a nivel nacional en el número 018000-933881).</p>
PORCENTAJE ACTIVIDAD TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA		29%	
	<p>FORMULARIOS DESCARGABLES, DILIGENCIABLES Y TRANSACCIONALES Buscan facilitar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés la disposición, diligenciamiento y/o envío de formularios requeridos para la realización de los trámites y servicios.</p>	La entidad pone los formularios para la realización de trámites y servicios a disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés. Estos coinciden con la versión física de aquellos que la entidad entrega para adelantar de manera presencial los trámites y servicios, y cuentan con mecanismos de ayuda, prevención y verificación de errores, haciendo el uso del lenguaje común de intercambio de información.	<p>1</p> <p>En la página web de la ANT "www.agenciadetierras.gov.co", se cuenta con una sección denominada "Servicio al Ciudadano", en la cual, la ciudadanía puede acceder a la siguiente información: Mecanismos para presentar peticiones, Formulario electrónico para realizar peticiones, Consulta del estado de las peticiones, Carta de trato digno, Manual de atención al ciudadano, Informes de peticiones, consulta de titulación de baldíos, Localización física, horarios y días de atención, entre otras. En el siguiente link http://www.agenciadetierras.gov.co/servicio-al-ciudadano/tramites-y-servicios/consulte-su-peticion-queja-reclamo-y-denuncia, la entidad ha creado un espacio de consulta a aquellas peticiones que no han sido posible notificar a sus solicitantes, debido a información de contacto incompleta o errónea.</p>
	<p>CERTIFICACIONES Y CONSTANCIAS EN LÍNEA Busca que los usuarios internos y externos puedan gestionar completamente en línea sus certificaciones y constancias.</p>	La entidad dispone de medios electrónicos que permiten gestionar certificaciones y constancias, garantizando la seguridad y privacidad de la información.	<p>0</p> <p>La Subdirección de Talento Humano está trabajando en los trámites necesarios para la implementación de certificaciones laborales que contengan información básica mediante el aplicativo SIGEP.</p>
		La entidad prioriza los procesos de optimización y automatización de los trámites y servicios con base en la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	<p>0</p> <p>La entidad se encuentra en proceso de elaboración y mejora de la caracterización de los grupos de interés. De igual forma en el marco del Decreto Ley 902 de 2017, la entidad se encuentra en proceso de presentación ante el DAFP del nuevo trámite único para el Ordenamiento Social de la Propiedad Rural, inicialmente para el análisis de su impacto regulatorio ante la ciudadanía.</p>
		La entidad automatiza y presta en línea sus trámites y servicios priorizados, permitiendo al usuario: Conocer plazos de respuesta, Recibir avisos de confirmación, Consultar el estado de avance del trámite o servicio, Realizar pagos electrónicos, Conocer el registro de la fecha y la hora en la cual adelanta la solicitud del trámite o servicio. Adicionalmente, la automatización debe: Permitir la integración con trámites y servicios de otras entidades, Implementar el modelo de autenticación electrónica, establecido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC).	<p>0</p> <p>En el marco del Decreto Ley 902 de 2017, la entidad se encuentra en proceso de presentación ante el DAFP del nuevo trámite único para el Ordenamiento Social de la Propiedad Rural, inicialmente para el análisis de su impacto regulatorio ante la ciudadanía. Actualmente el documento sobre el análisis de impacto regulatorio se encuentra en discusión en la mesa de ajustes normativo de la Agencia Nacional de Tierras, donde a la fecha van 2 sesiones sin aprobación y VoBo al documento.</p>

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA		73%	OBSERVACIONES
TRÁMITES Y SERVICIOS EN LINEA	<p>TRÁMITES Y SERVICIOS EN LINEA Busca que los usuarios puedan gestionar los trámites y servicios ofrecidos por las entidades completamente en línea.</p>	<p>La entidad define e implementa un esquema de atención al usuario que contempla responsables, múltiples canales, servicios de soporte y protocolos para la prestación de trámites y servicios durante todo el ciclo de vida de los mismos.</p>	<p>La entidad cuenta con un esquema para la atención al usuario, conformado así: CANALES DE SERVICIO Y ATENCIÓN: Virtuales de comunicación: Este canal está integrado por los servicios que la Entidad presta a los ciudadanos a través de tecnologías de información y comunicaciones a saber: correo electrónico (info@agenciadetierras.gov.co y atencionalciudadano@agenciadetierras.gov.co); chat, redes sociales (Facebook, twitter, Instagram, YouTube) y el formulario electrónico de peticiones, quejas y reclamos dispuesto en el portal web www.agenciadetierras.gov.co. Escrito: Compuesto por el correo físico o postal y el buzón de sugerencias dispuesto en las instalaciones de la Agencia Nacional de Tierras. Presencial: Este es el canal en el que los ciudadanos acuden a las instalaciones de la Agencia Nacional de Tierras, para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia. Según lo establecido en el Acuerdo No. 7 del 7 de octubre de 2016 del Consejo Directivo de la ANT, la entidad hace presencia en territorio mediante la Sede Central (Bogotá), 8 Unidades de Gestión Territorial – UGT (Bogotá, Cúcuta, Medellín, Montería, Pasto, Popayán, Santa Marta y Villavicencio) y 7 Puntos de Atención de Tierras – PAT (Florencia, Sincelajo, Arauca, Tumaco, Mocoa, Chaparral y Valledupar). Telefónico: Contacto verbal y en tiempo real de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin a nivel nacional y territorial (Teléfono 5185858, opción 0, en la ciudad de Bogotá y a nivel nacional en el número 018000-933881). POLITICAS Y LINEAMIENTOS: 1. Proceso Gestión al Modelo de Atención: En el mapa de procesos establecido por la entidad se identificó la existencia de un proceso, el cual contiene dos actividades asociadas a la gestión de peticiones. 2. Procedimiento: A partir del 11 de mayo se encuentra disponible en el sistema de gestión de calidad de la entidad, el documento "GEMA-P-02 Gestión de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones", que tiene como objetivo recibir, clasificar y dar tratamiento y/o respuesta a las peticiones presentadas por las partes interesadas, describiendo las actividades a ejecutarse y sus responsables. 3. Resolución 757 de 2017: Mediante acto administrativo, la entidad adoptó el "Reglamento Interno para el Trámite de Solicitudes Quejas, Felicitaciones y Derechos de Petición", el cual contiene disposiciones acerca de: clasificación de peticiones, términos para resolver, proyección y firma de comunicaciones oficiales externas e internas; forma, presentación y radicación de las peticiones, trámite peticiones relacionadas con información pública clasificada y reservada, radicación y trámite de peticiones masivas, radicación y trámite de las quejas, reclamos y denuncias, entre otras. 4. Estrategia de Servicio al ciudadano: Este instrumento identifica los canales de servicio y atención, niveles y acuerdos de servicio, protocolos de servicio, derechos y deberes de los ciudadanos y la Agencia. Se encuentra publicado en el sitio web institucional. 5. Carta de Trato Digno: En la página web de la entidad, se encuentra disponible este documento, el cual describe los atributos del servicio, los canales de servicio y atención, con los cuales se busca garantizar los derechos de la ciudadanía, mediante la prestación de un servicio con calidad y oportunidad. 6. TRD: A partir del 16 de mayo, se parametrizó en el sistema Orfeo las Tablas de Retención Documentales-TRD, en las cuales se observa la serie "Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y denuncias", con diferentes tipos documentales. 7. GEMA-G-001 Guía Apertura de los Buzones de Sugerencias. 8. Sistema Orfeo: Para el registro de las Peticiones allegadas a la entidad, a partir del 3 de marzo de 2017, entró la implementación del sistema ORFEO, que es un sistema desarrollado en lenguaje de programación PHP, y es a través del cual se gestiona la correspondencia de la entidad. El sistema permite realizar el registro de las peticiones de manera secuencial y cronológica, y de manera organizada, de tal forma que, a través del mismo, se puede revisar la trazabilidad desde su registro de entrada hasta su registro de salida.</p>
	<p>VENTANILLAS ÚNICAS Busca que el usuario gestione de manera integrada los trámites y servicios agrupados por temáticas, intereses o poblaciones, que están en cabeza de una o varias entidades. De esta manera se provee una solución completa al usuario presentando una cara unificada del Estado.</p>	<p>La entidad identifica y prioriza la implementación de ventanillas únicas, llevando a cabo acciones de coordinación interinstitucional en los casos que sea necesario.</p>	<p>En el marco del Decreto Ley 902 de 2017, la entidad se encuentra en proceso de presentación ante el DAFP del nuevo trámite único para el Ordenamiento Social de la Propiedad Rural, inicialmente para el análisis de su impacto regulatorio ante la ciudadanía. Actualmente el documento sobre el análisis de impacto regulatorio se encuentra en discusión en la mesa de ajustes normativo de la Agencia Nacional de Tierras, donde a la fecha van 2 sesiones sin aprobación y VoBo al documento. Sin embargo, en lo relacionado con la atención al ciudadano, la Agencia dispone de un esquema para su atención, conformados por el Sistema Orfeo que permite la gestión de las Peticiones allegadas a la entidad, a partir del 3 de marzo de 2017; el sistema permite realizar el registro de las peticiones de manera secuencial y cronológica, y de manera organizada, de tal forma que, a través del mismo, se puede revisar la trazabilidad desde su registro de entrada hasta su registro de salida. Por otra parte se cuenta con el canal de atención presencial, mediante éste, los ciudadanos pueden acudir a las instalaciones de la ANT, para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia. Según lo establecido en el Acuerdo No. 7 del 7 de octubre de 2016 del Consejo Directivo de la ANT, la entidad hace presencia en territorio mediante la Sede Central (Bogotá), 8 Unidades de Gestión Territorial – UGT (Bogotá, Cúcuta, Medellín, Montería, Pasto, Popayán, Santa Marta y Villavicencio) y 7 Puntos de Atención de Tierras – PAT (Florencia, Sincelajo, Arauca, Tumaco, Mocoa, Chaparral y Valledupar).</p>
	<p>La entidad implementa las ventanillas únicas priorizadas, desarrollando mecanismos de coordinación interinstitucional, en el caso que participen varias entidades.</p>	<p>En el marco del Decreto Ley 902 de 2017, la entidad se encuentra en proceso de presentación ante el DAFP del nuevo trámite único para el Ordenamiento Social de la Propiedad Rural, inicialmente para el análisis de su impacto regulatorio ante la ciudadanía. Actualmente el documento sobre el análisis de impacto regulatorio se encuentra en discusión en la mesa de ajustes normativo de la Agencia Nacional de Tierras, donde a la fecha van 2 sesiones sin aprobación y VoBo al documento. Sin embargo, la ANT a sistematizado la entrega del número de radicado de las peticiones radicadas por los ciudadanos, a través de los diferentes canales de atención. Dicho sistema otorga un número único de radicado, tanto para la entrada como la salida, lo cual facilita la búsqueda y seguimiento del requerimiento. De igual manera, al ser tramitada la Petición a través de dicha plataforma, no es posible la existencia de enmendaduras y tachones, pues automáticamente el sistema genera un registro de radicado; el sistema realiza la radicación en forma consecutiva, de acuerdo con el orden de radicación de los documentos, otorgando el número de radicado y estableciendo la fecha y hora de la recepción del mismo. Por su parte, el sistema le permite al ciudadano, realizar seguimiento al radicado que le fue otorgado y de esta manera poder verificar con claridad el estado de su petición. El número de radicado otorgado a las Peticiones se inicia anualmente de manera automatizada, lo que permite mayor organización y fácil consulta. De acuerdo con lo anterior, a continuación, se mencionan los criterios con que cuenta la radicación de la ANT para las Peticiones, los cuales dan cumplimiento a la normatividad objeto de revisión: 1. Numero de radicado, el cual inicia con el año en el cual fue radicado el documento. 2. Fecha y hora de radicación. 3. Destino. 4. Asunto.</p>	