

 <b>Agencia Nacional de Tierras</b> <small>JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</small>	<b>FORMA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEYM-F-007</b>
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>FECHA</b>	<b>22-06-2017</b>

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>Tipo de Informe</b>	<b>Preliminar</b> <input type="checkbox"/> <b>Final</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Fecha de la Auditoría:</b> 11/07/2017 al 14/08/2017
<b>Nombre de la Auditoría</b>	Auditoría al Proceso de Gestión del Modelo de Atención (Recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones).	
<b>Objetivo</b>	Verificar la gestión de las Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias en la Agencia Nacional de Tierras, a través de la evaluación del cumplimiento de lineamientos internos y externos aplicables a esta actividad, que contribuyan al mejoramiento continuo del Proceso de Gestión del Modelo de Atención.	
<b>Alcance</b>	* Revisión por muestreo, de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias allegadas a la Agencia Nacional de Tierras entre 01 de enero al 30 de junio de 2017, a través de los diferentes canales establecidos por la entidad (clasificación de PQRS, oportunidad y calidad de la respuesta, trazabilidad en el sistema de información, entre otras). * Revisión del Esquema de servicio al ciudadano.	
<b>Dependencia/Proceso Auditado</b>	Secretaría General / Proceso de Gestión del Modelo de Atención	
<b>Responsable de la dependencia/proceso auditado</b>	Secretaría General	
<b>Equipo Auditor</b>	Ismael Martínez Guerrero, Auditor Líder Lila María Guzmán, Auditor Sandra Milena Bejarano, Auditor Iván Darío Delgado Ortega, Auditor	
<b>Criterios de Auditoría</b>	<b>Circular Externa No. 001 de 2011.</b> Consejo Asesor del Gobierno en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial. Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de derechos de petición. <b>Ley 1437 de 2011. Título I, Capítulo II.</b> Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. <b>Ley 1474 de 2011, Artículo 76.</b> 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. <b>Ley 1712 de 2014.</b> Ley de Transparencia y acceso a la información pública. Artículo 11. <b>Decreto 2573 de 2014.</b> Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones. Título II. Componente, instrumentos y responsables. Artículo 6. Instrumentos. Manual de Gobierno en línea. <b>Ley 1755 de 2015.</b> 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. <b>NTC-ISO 9001:2015.</b> Documentación para la operatividad del proceso (caracterización, procedimientos, mapa de riesgos, plan de mejoramiento, indicadores, entre otros).	

*2017*

 <b>Agencia Nacional de Tierras</b> <small>JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</small>	<b>FORMA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEYM-F-007</b>
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>FECHA</b>	<b>22-06-2017</b>

## 2. METODOLOGÍA Y/O ACTIVIDADES DESARROLLADAS

El presente informe corresponde a la verificación realizada al esquema de atención al ciudadano y a las peticiones recibidas y gestionadas por la Agencia Nacional de Tierras – ANT, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2017; con el fin de evaluar el cumplimiento de los lineamientos internos y externos aplicables a esta actividad, a fin que se tomen las medidas pertinentes por parte de los responsables del proceso y las partes que intervienen en el proceso, que contribuyan al mejoramiento continuo del servicio al ciudadano.

Para el logro del objetivo propuesto de la auditoría, se realizaron actividades tales como:

- Muestreo selectivo de peticiones para constatar su clasificación, la oportunidad, calidad y efectividad en las respuestas dadas (Soporte de envío, Clasificación por Tablas de Retención Documental-TRD, Eficacia, Oportunidad, Efectividad y Número de reasignaciones). Frente a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 para la gestión de las peticiones, se analizó la oportunidad, eficacia y efectividad de la respuesta dada, de acuerdo con los términos establecidos para las distintas modalidades de peticiones, los lineamientos determinados por el proceso para el trámite interno de las peticiones y la trazabilidad de la gestión en el sistema de información “Orfeo”.

- Entrevistas a los funcionarios que hacen parte del proceso de gestión del modelo de atención, para que, de acuerdo con los temas de su competencia, aportaran información adicional o aclararan inquietudes del equipo auditor, según fuere el caso.

- Visitas al centro de servicio al ciudadano ubicado en el primer piso de la sede de la Agencia Nacional de Tierras en Bogotá D.C., llamadas telefónicas y envío de chats, para verificar la atención por diferentes canales.

En las actividades relacionadas anteriormente, se realizó el cotejo de los criterios de auditoría establecidos, frente a los soportes, información y evidencias suministradas, lo que arroja como resultado, los hallazgos descritos en este informe.

Mediante correo electrónico del 11 de julio, se solicitó a la Secretaría General, la base de datos de las peticiones allegadas entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2017, a la Agencia Nacional de Tierras – ANT, con un mínimo de variables, tales como: tipología del requerimiento, número de radicado de entrada, fecha de radicación, ciudad origen, tiempo asignado de respuesta, nombre del solicitante, asunto, dependencia remitida, número de radicado de respuesta, fecha de respuesta y dependencia que contestó. La información fue proporcionada en dos bases de datos, procedente de los sistemas de información “Sidermail” y “Orfeo”, siendo estas las herramientas utilizadas para gestionar las peticiones, en el primer semestre de 2017. Los registros se encuentran distribuidos así:

*2018*

 <b>Agencia Nacional de Tierras</b> <small>JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</small>	<b>FORMA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEYM-F-007</b>
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>FECHA</b>	<b>22-06-2017</b>

**Tabla No. 1 Registros totales en Sidermail y Orfeo**

Sistema de Información	Periodo	No. Total de Registros	Registros considerados para el cálculo de la muestra
Sidermail	Del 3/01/2017 al 13/03/2017	4.689	4.683
Orfeo	Del 03/03/2017 al 30/06/2017	30.610	24.172
<b>Total Registros</b>		<b>35.299</b>	<b>28.855</b>

Fuente: Oficina de Control Interno con información suministrada por la Secretaría General

Para el periodo evaluado, se identificó un total de 35.299 registros, tipificados por el proceso como peticiones. Sin embargo, al revisar la información de las dos bases de datos, para la definición de la población y la muestra a analizar, el equipo auditor, seleccionó aquellos registros en que el tipo documental asignado en el sistema Orfeo y Sidermail, respondían a las modalidades de petición establecidos en la Ley 1755 de 2015, a saber: Petición, Peticiones entre autoridades, Solicitudes de copias, Peticiones de información, lo que arrojó un total de 28.855 registros, como se aprecia en la siguiente tabla:

**Tabla No. 2 Registros seleccionados de Sidermail y Orfeo para la definición de la muestra**

Modalidad de Petición	No. Registros	%
Petición	22.251	77
Peticiones entre autoridades	4.008	14
Solicitud de copias	1.714	6
Petición de Información (Sidermail)	484	2
Otros (Consulta, Solicitud, Denuncia, Felicitación, Queja, Sugerencia, Solicitud de Información, Reclamo, Peticiones órganos de Control (Sidermail) y Petición Congreso de la República)	398	1
<b>Total Registros</b>	<b>28.855</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Control Interno con información suministrada por la Secretaría General

Si bien los 6.444 registros restantes, fueron seleccionados por el proceso como datos PQRS, éstos no fueron objeto de análisis en las actividades de verificación, en consideración a que su clasificación documental responde a los siguientes tipos documentales: Respuesta, No definido, Tutela, Pertenencia Demanda, Traslado por competencia, Auto, Demanda, Fallo, Constancia de entrega respuesta, Notificación, Respuesta a derecho de petición, Aclaración, Factura y soportes, Factura de pago de impuesto predial, Pruebas, Contestación de la Acción Constitucional, entre otros.

De los 28.855 registros, se tomó una muestra selectiva de 68 registros, con un nivel de confianza del 90% y margen de error del 10%, bajo una distribución normal, aplicando la siguiente fórmula para población finita:

*2010*

 <b>Agencia Nacional de Tierras</b> <small>JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</small>	<b>FORMA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEYM-F-007</b>
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>FECHA</b>	<b>22-06-2017</b>

$$n = \frac{\frac{z^2}{\epsilon^2} PQ}{1 + \frac{z^2 PQ}{\epsilon^2 N}}$$

En donde:

**n:** tamaño de la muestra total (no. de Peticiones allegadas en el primer semestre de 2017 a revisar revisar).

**z:** percentil de la distribución de probabilidades normal, asociado con el nivel de confianza.

**P(Q):** es la probabilidad del evento. Dado que predeterminadamente se desconoce la proporción, y no se cuenta con información de auditorías anteriores, se asumen en el diseño, valores de P=Q=0,5, con la finalidad de maximizar el producto y el tamaño de la muestra.

**ε:** error máximo admisible en la estimación de la proporción.

**N:** tamaño del universo (no. de Peticiones allegadas en el primer semestre de 2017).

Se realizó la verificación de 68 registros en el sistema "Orfeo", en consideración a que es este sistema el que actualmente está utilizando la ANT para la gestión de las Peticiones allegadas a la entidad; evaluándose las siguientes variables: clasificación documental, eficacia, oportunidad y calidad en la respuesta y trazabilidad de la información en el Sistema Orfeo. El detalle de la verificación de las Peticiones mencionadas se encuentra registrado en el **Anexo 1 "Gestión de Peticiones"**. El muestreo selectivo implicó la selección de Peticiones de los diferentes meses y de las principales tipologías. Es de tener en cuenta, que, dado el volumen de Peticiones registrados en el primer semestre del año, el ejercicio es una inferencia sobre la población objeto de estudio, y corresponde a los responsables del proceso realizar la ampliación de la información presentada, a fin de tomar acciones contundentes para el mejoramiento continuo del proceso. No obstante, lo anterior, como se evidencia en el Anexo No. 1, el equipo auditor revisó Peticiones adicionales, para un total de 95 registros; a fin de revisar información con otras características; sin embargo, las conclusiones sobre la muestra se hicieron sobre los primeros 68 registros relacionados en dicho Anexo.

En cuanto al modelo de atención al ciudadano, fueron objeto de análisis los documentos establecidos por el proceso para su ejecución, los servicios brindados a través de medios electrónicos, la información mínima a publicar, todo esto, de acuerdo con la normatividad vigente y se realizaron visitas sorpresa a las instalaciones de Servicio al ciudadano, llamadas telefónicas y chats, con el objeto de verificar la efectividad de los canales de atención.

## ANÁLISIS GENERAL DE LAS PETICIONES

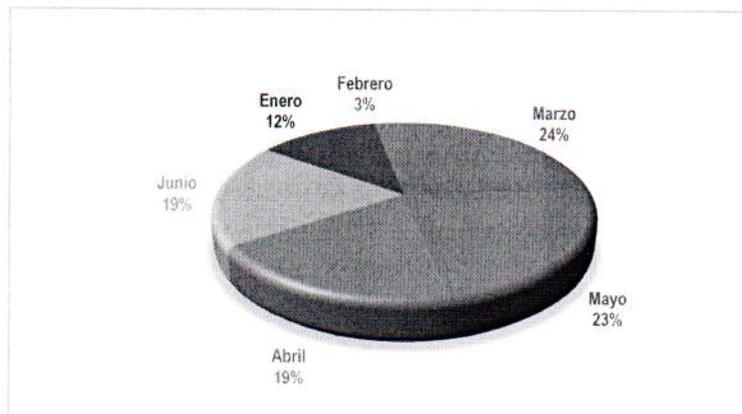
A continuación, se presenta el comportamiento de las peticiones formuladas en el primer semestre de 2017 a la Agencia Nacional de Tierras – ANT, teniendo en cuenta los 28.885 registros, provenientes de los sistemas de gestión documental Sidermail (4.683) y Orfeo (24.172), realizando el análisis por mes, por modalidad, por dependencia responsable, por tipo documental y canal de servicio.

*Atto*

 <b>Agencia Nacional de Tierras</b> <small>JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</small>	<b>FORMA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEYM-F-007</b>
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>FECHA</b>	<b>22-06-2017</b>

En la siguiente gráfica se aprecia el número de peticiones allegadas por mes. Se observa que el comportamiento de las Peticiones en el transcurso del primer semestre del año ha sido irregular, al iniciar con 3.536 Peticiones en enero, posteriormente caer a 890 Peticiones en febrero y en los últimos 4 meses del año ha habido un comportamiento irregular, reflejado en el incremento de las Peticiones en marzo (6.766), seguido por una disminución de 5% en el mes abril; un nuevo incremento de las Peticiones en mayo (6.702), seguido de un descenso de 4% en el volumen de Peticiones en junio. El promedio mensual de Peticiones allegados a la ANT en el primer semestre del año fue de 4.809; sin embargo, teniendo en cuenta el número de peticiones allegados entre marzo y junio, que son los meses en los que no se presentaron variaciones significativas, el promedio de Peticiones allegadas a la entidad, por mes, fue de 6.107.

**Gráfica 1. Peticiones por mes.**

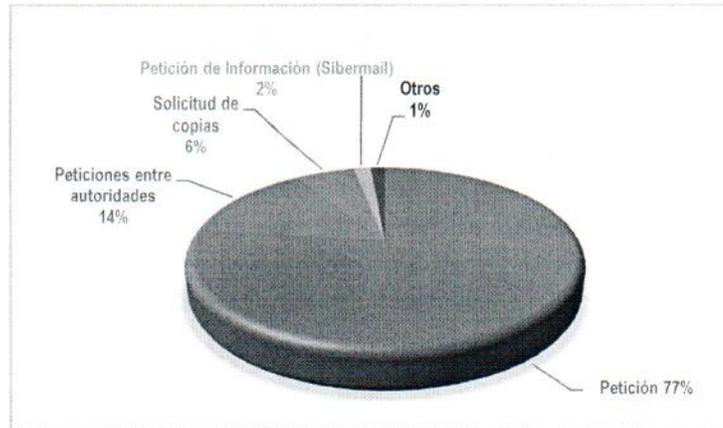


En la siguiente gráfica se muestra la distribución de las Peticiones, de acuerdo con las tipologías documentales, asignadas en los sistemas mencionados. Analizados los datos, se observó que el 77% pertenece al tipo documental "Petición", el 14% a Petición entre autoridades, el 6% a solicitudes de copias, el 2% a petición de información de Sidermail y el 1% a otros. El hecho que en el sistema aparezca el 77% de la información en la tipología de Petición, al nivel de las otras tipologías mencionadas, que hacen parte de las peticiones, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, dificulta precisar la distribución de esas peticiones, información que sería útil para la toma de decisiones en los diferentes procesos de la Agencia. Esta situación hace necesario que se revise la serie documental registrada en el sistema ORFEO, que es el sistema en el que actualmente se gestiona la correspondencia de la ANT, a fin de que las tipologías para el registro de las peticiones se alineen con las disposiciones contenidas en la Ley 1755 de 2015.

*Aut*

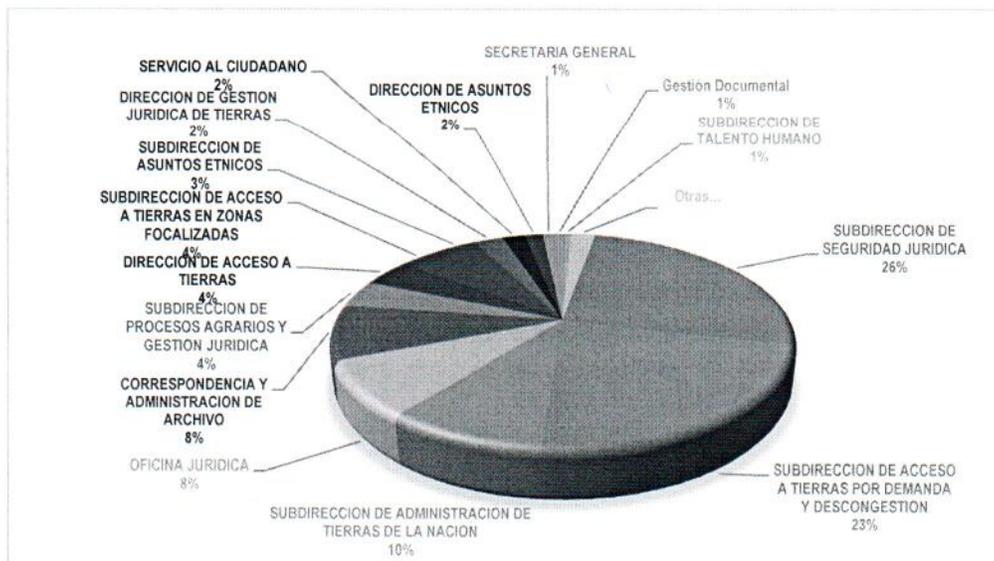
 <b>Agencia Nacional de Tierras</b> JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO	<b>FORMA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEYM-F-007</b>
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>FECHA</b>	<b>22-06-2017</b>

**Gráfica 2. Peticiones por modalidad.**



En lo referente a la gestión de peticiones por las dependencias competentes, se observó que las áreas con mayor asignación de peticiones son la Subdirección de Seguridad Jurídica, la Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión, la Subdirección de Administración de Tierras de la Nación, la Oficina Jurídica y Correspondencia y Administración de archivo con el 26%, 23%, 10%, 8% y 8% de participación, respectivamente. Las 5 dependencias mencionadas concentraron el 75% de las Peticiones, como se aprecia en la siguiente Gráfica:

**Gráfica 3. Peticiones por dependencia responsable.**



Cabe anotar que, de acuerdo con la información suministrada por el personal de la firma CONALCRÉDITO CONALCENTER, firma con la que la ANT suscribió la Orden de compra No. 13590 del 17 de enero de 2017

*[Firma manuscrita]*

 <b>Agencia Nacional de Tierras</b> <small>JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</small>	<b>FORMA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEYM-F-007</b>
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>FECHA</b>	<b>22-06-2017</b>

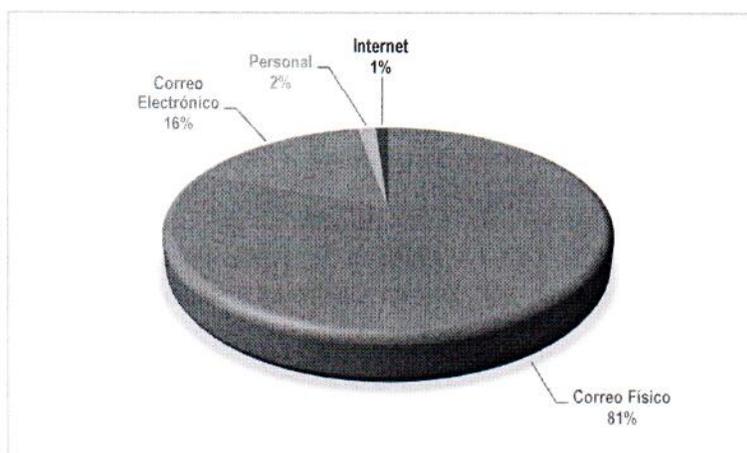
(numeración de la ANT 123 de 2017), cuyo objeto es "Prestar la atención y servicio a los ciudadanos que requieren a la Agencia Nacional de Tierras, y promover la participación ciudadana. Así mismo, generar información de valor sobre la caracterización de usuarios y sus necesidades, las cuales son insumos importantes para la toma de decisiones de las áreas misionales y permite enfocar, con mayor pertinencia, el proceso de mejora continua", las Peticiones asociadas a Correspondencia y Administración de archivo, pertenece principalmente a aquellas Peticiones que son atendidas en el primer nivel de servicio, y tipificadas como Petición, Petición entre autoridades, Queja, Reclamo, Solicitud y Solicitud de copias. Sin embargo, el nivel de servicio en el que fue atendido o se encuentra la petición, no es susceptible de identificar en el sistema ORFEO, por lo que, a juicio del equipo auditor, sería conveniente que se incluyera dicha información. Si bien el equipo auditado manifestó que esta información es susceptible de análisis cuando se filtra por el usuario actual y/o final de la petición, en el que el primer nivel es de Servicio al Ciudadano y el segundo es de la dirección técnica; sería conveniente incluir la variable de tipo de nivel de atención, en los reportes que se generen desde el sistema ORFEO o a través de una política de operación, para facilitar el análisis de la información.

Es de anotar que, la clasificación de la Gráfica anterior se hizo con la dependencia que aparecía como responsable en las bases de datos suministradas por la Secretaría General, información, que de ser contrastada a la fecha de presentación del informe, puede presentar cambios, debido a la dinámica del proceso.

Teniendo en cuenta que las variables de las bases de datos de los sistemas Sidermail y Orfeo, no son equivalentes en su totalidad, las siguientes gráficas fueron construidas a partir de los 24.172 registros provenientes del sistema Orfeo.

En cuanto a los canales de atención más usados por la ciudadanía, para formular sus peticiones, en la siguiente gráfica se aprecia que son el correo físico y electrónico con el 81% y 16% respectivamente.

**Gráfica 4. Peticiones por canal de servicio y atención**



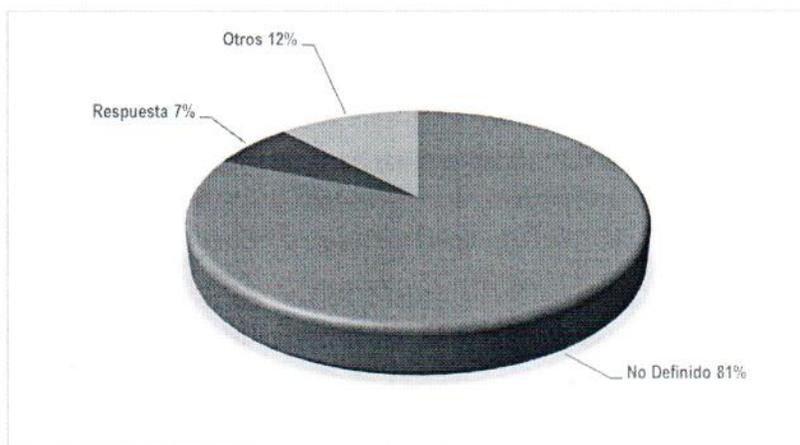
En lo relacionado con la clasificación documental asignadas a las respuestas de peticiones, se observó que el 81% de las 10.283 respuestas gestionadas por el Sistema Orfeo, no se les ha definido una clasificación.

*Handwritten signature*

 <b>Agencia Nacional de Tierras</b> <small>JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</small>	<b>FORMA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEYM-F-007</b>
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>FECHA</b>	<b>22-06-2017</b>

documental (No Definido), de acuerdo con las tipologías establecidas en la tabla de retención documental adoptada (respuesta a derecho de petición, respuesta a derechos de petición remitidos por externos, desistimiento a derecho de petición, traslado por competencia, suspensión derecho de petición, entre otros), generando posibles dificultades en el control eficaz, conservación y acceso de los documentos, tanto para usuarios internos, como externos. Dicha clasificación está bajo la responsabilidad de las dependencias emisoras de las respuestas dadas a las peticiones, por lo tanto, son éstas quienes deben realizar oportunamente la tipificación documental, de acuerdo con lo establecido en la tabla de retención del proceso; sin embargo, es importante que la Secretaría General implemente actividades de seguimiento y control en pro de garantizar la adecuada clasificación de las respuestas a las peticiones.

**Gráfica 5. Tipo documental asignado a la respuesta.**



Con el fin de evaluar la trazabilidad de las peticiones en el sistema Orfeo, se analizaron los 24.172 registros provenientes de éste, agrupándolos de acuerdo con el estado administrativo asignado (Tramitado – Sin Tramitar) y contrastando la información dispuesta en las siguientes variables: decisión de respuesta, disponibilidad de imagen de entrada, tipificación documental, radicado de salida, fecha de envío y archivo a expedientes virtuales.

En cuanto a los registros bajo el estado "Tramitado" se identificaron 8.938 (37%), los cuales fueron agrupados según la decisión de respuesta registrada en el sistema "No Requieren Respuesta" y "Sin Definir". De acuerdo con información suministrada por el equipo auditado que administra el sistema ORFEO, las Peticiones que se encuentran en el estado "Tramitado" deben entenderse como aquellas Peticiones que cuentan con una imagen de respuesta asociada, es decir, que, en teoría, tienen respuesta. A continuación, se describen los resultados obtenidos:

*Handwritten signature*

 <b>Agencia Nacional de Tierras</b> <small>JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</small>	<b>FORMA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEYM-F-007</b>
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>FECHA</b>	<b>22-06-2017</b>

**Tabla No. 3 Trazabilidad de registros en el sistema ORFEO "Estado tramitado"**

Trazabilidad en el Sistema Orfeo		Decisión Respuesta	Sin imagen de entrada	Sin archivar	Con Registro de salida	Con fecha de envío	Sin tipificar "No Definido"
<b>Estado Tramitado</b>	No requieren Respuesta	880	218	858	93	38	78
	Sin definir	8.058	1.292	7.515	8.058	5.883	6.429
<b>TOTALES</b>		<b>8.938</b>	<b>1.510</b>	<b>8.373</b>	<b>8.151</b>	<b>5.921</b>	<b>6.507</b>

**No Requiere Respuesta.** Se identificaron 880 registros; sin embargo, 93 de ellos cuentan con un radicado de respuesta, de los cuales 78 carecen de clasificación documental y sólo 38 refieren una fecha de envío por los siguientes medios: correo certificado, correo electrónico certificado y entrega personal. Adicionalmente, 218 registros de los 880, no cuentan con imagen de entrada asociada y 858 no han sido archivados en expedientes digitales.

**Sin Definir.** Se identificaron 8.058 registros, a los cuales no se les ha definido en el sistema Orfeo si requieren respuesta; sin embargo, la totalidad de éstos, cuentan con un número de radicado de salida asignado, de los cuales 5.883 (73%) registran fecha de envío, 1.292 (16%) no reportan imagen de entrada asociada, 6.429 (80%) no cuentan con tipificación documental y 7.515 (93%) no han tenido tratamiento archivístico.

Con relación a las peticiones bajo estado "*Sin Tramitar*", en el sistema Orfeo, se identificaron 15.234 (63%), a las cuales no se les ha definido si requieren respuesta. Aun así, 2.132 cuentan con la asignación de un radicado de salida, sólo 1 refleja fecha de envío, 1.960 no reportan imagen de entrada asociada y 15.169 no han sido vinculadas a expedientes digitales, como se aprecia en la siguiente tabla:

**Tabla No. 4 Trazabilidad de registros en el sistema ORFEO "Estado Sin Tramitar"**

Trazabilidad en el Sistema Orfeo		Decisión Respuesta	Sin imagen de entrada	Sin archivar	Con Registro de salida	Con fecha de envío	Sin tipificar "No Definido"
<b>Estado "Sin Tramitar"</b>	Sin definir	15.234	1.960	15.169	2.132	1	1.834
<b>TOTALES</b>		<b>15.234</b>	<b>1.960</b>	<b>15.169</b>	<b>2.132</b>	<b>1</b>	<b>1.834</b>

De la información analizada, a continuación, se presentan los requisitos con cumplimiento e incumplimiento observados por el equipo auditor:

*Auto*

 <b>Agencia Nacional de Tierras</b> JUNTO ABRIMOS LAS FUERTAS AL PROGRESO	<b>FORMA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEYM-F-007</b>
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>FECHA</b>	<b>22-06-2017</b>

### 3. HALLAZGOS

#### 3.1 REQUISITOS CON CUMPLIMIENTO – CONFORMIDADES

<b>Criterio</b>	<b>Observación</b>
<p><b>Ley 1474 de 2011</b> "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."</p> <p><b>Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos.</b> En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...)</p>	<p>El Decreto 2363 del 2015 "Por el cual se crea la Agencia Nacional de Tierras – ANT", en su artículo 29, asignó a la Secretaría General la función de "Gestionar y hacer seguimiento a la adecuada atención de las solicitudes, quejas, reclamos y derechos de petición realizados por los ciudadanos".</p> <p>Dicha función se ha venido desarrollando en los Puntos de Atención Territorial (PAT), a través de la contratación realizada por la Entidad con la firma CONALCRÉDITO CONALCENTER, quien, para desarrollar el objeto contratado, suministra el personal requerido bajo el contrato No. 123 de 2017, cuyo objeto es "Prestar la atención y servicio al ciudadano que requieren a la Agencia Nacional de Tierras, y promover la participación ciudadana. Así mismo, generar información de valor sobre la caracterización de usuarios y sus necesidades, las cuales son insumos importantes para la toma de decisiones de las áreas misionales y permite enfocar, con mayor pertinencia, el proceso de mejora continua". De esta manera, la ANT cuenta con funcionarios y personal contratado para realizar la atención a través de los diferentes canales dispuestos para el servicio al ciudadano, entendidos estos como: Canal telefónico (desde la sede de Bogotá se atienden las diferentes llamadas a través del Call center), canal virtual (correo), canal virtual (redes sociales) y el canal presencial, tanto en el nivel central, como en las Unidades de Gestión Territorial-UGT.</p> <p>Si bien, la Secretaría General desarrolla esta función a través de los medios antes descritos, es pertinente manifestar que cuenta con una plataforma de información denominada ORFEO, la cual, entre otras actividades, administra la gestión de las peticiones realizadas por los usuarios, por medio de los diferentes canales de servicio y atención con que cuenta la entidad, a saber: medio presencial, escrito, telefónico y correo electrónico.</p>
<p><b>Ley 1437 de 2011</b> "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."</p> <p><b>Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades. Numeral 6.</b> Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de</p>	<p>En visita de campo realizada el 18/07/2017 a las instalaciones en donde se brinda el servicio de Atención al Ciudadano en la sede de Bogotá D.C.; se observó la disponibilidad de un software de información denominado "Áyax", suministrado por la empresa prestadora del servicio "CONALCRÉDITO CONALCENTER"; el cual permite la atención organizada del público, mediante la asignación de turnos y la tipificación preferencial de los ciudadanos en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores. En cuanto al horario de atención, éste se encuentra disponible al ingresar a las instalaciones, es claro y visible y responde a lo dispuesto en la Resolución 715 del 2017, en la cual la Agencia determinó el</p>

*2016*

 <p>Agencia Nacional de Tierras JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</p>	<b>FORMA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEYM-F-007</b>
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>FECHA</b>	<b>22-06-2017</b>

conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

**Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público. Numeral 2.**

Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio. **Numeral 4.** Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código. **Numeral 5.** Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

**Ley 1755 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."

**Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.**

Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

horario de trabajo, la jornada laboral y el horario flexible para los servidores públicos y se cumple con la jornada de las 40 horas.

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](http://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).

La Agencia dispone de diferentes herramientas y lineamientos que reglamentan el trámite interno de las peticiones, tales como:

- 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.

*Handwritten signature*

 <b>Agencia Nacional de Tierras</b> <small>JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</small>	<b>FORMA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEYM-F-007</b>
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>FECHA</b>	<b>22-06-2017</b>

	<p>3. <b>Resolución 757 de 2017:</b> 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.</p> <p>4. <b>Estrategia de Servicio al ciudadano:</b> 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.</p> <p>5. <b>Carta de Trato Digno:</b> 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.</p> <p>6. <b>TRD:</b> 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.</p> <p>7. <b>GEMA-G-001</b> Guía Apertura de los Buzones de Sugerencias</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><b>Ley 1437 de 2011</b> "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."</p> <p><b>Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público. Numeral 8.</b> Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.</p> <p><b>Ley 1474 de 2011</b> "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de</p>	<p>En la página web de la ANT "<a href="http://www.agenciadetierras.gov.co">www.agenciadetierras.gov.co</a>", 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.</p> <p>En el siguiente link <a href="http://www.agenciadetierras.gov.co/servicio-al-ciudadano/tramites-y-servicios/consulte-su-peticion-queja-reclamo-y-denuncia">http://www.agenciadetierras.gov.co/servicio-al-ciudadano/tramites-y-servicios/consulte-su-peticion-queja-reclamo-y-denuncia</a>, la entidad ha creado un espacio de consulta a aquellas peticiones</p>

*Handwritten signature*

 <b>Agencia Nacional de Tierras</b> <small>JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</small>	<b>FORMA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEYM-F-007</b>
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>FECHA</b>	<b>22-06-2017</b>

prevención, investigación, y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”

**Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos.** ...Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

**Ley 1712 de 2014** *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública y se dictan otras disposiciones.”*

**Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado.** Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva:

a) Detalles pertinentes sobre todo servicio que brinde directamente al público, incluyendo normas, formularios y protocolos de atención;

h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado;

**Resolución N. 3564 de 2015.** *“Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2, y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto N° 1081 de 2015.”*

**Artículo 6. Formulario Electrónico. Anexo 2.** Lineamiento sobre el formulario electrónico para la recepción de solicitudes de información pública.

que no han sido posible notificar a sus solicitantes, debido a información de contacto incompleta o errónea.

En relación al informe de peticiones, el proceso estableció informes trimestrales de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias. Se observó la generación, por parte de la Secretaría General de dos informes, correspondientes a los dos primeros trimestres del año 2017; en estos se informa las comunicaciones recibidas, participación por los diferentes canales, participación por dependencias, seguimiento a las respuestas, documentos pendientes de responder, rangos de los tiempos, información que se consultó en la información suministrada por la Secretaria General.

En cuanto al formulario electrónico, éste se encuentra disponible en la página web de la entidad, ver link <http://www.agenciadetierras.gov.co/servicio-al-ciudadano/tramites-y-servicios/formulario-de-solicitudes-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias/>. 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.

*2017*

 <p>Agencia Nacional de Tierras JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</p>	<b>FORMA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEYM-F-007</b>
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>FECHA</b>	<b>22-06-2017</b>

**NTC-ISO 9001:20015. 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.**

**8.4.1 Generalidades.** La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.

La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

**8.4.2 Tipo y alcance del control.** La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.

Se evidenció la suscripción de la Orden de compra No. 13590 del 17 de enero de 2017 - Numeración de la ANT 123 de 2017 cuyo objeto es "Prestar la atención y servicio al ciudadano que requieren a la Agencia Nacional de Tierras, y promover la participación ciudadana. Así mismo, generar información de valor sobre la caracterización de usuarios y sus necesidades, las cuales son insumos importantes para la toma de decisiones de las áreas misionales y permite enfocar, con mayor pertinencia, el proceso de mejora continua" por valor de \$1.934.654.400, con la firma Cobranza Nacional de Créditos LTDA - CONALCRÉDITO CONALCENTER, realizada a través de Colombia Compra Eficiente, bajo la modalidad de Acuerdo Marco de precios.

Es pertinente mencionar que la modalidad de acuerdo marco de precio, se encuentra regulada en el Decreto 1082 de 2015, y consiste en la suscripción de un contrato entre uno o más proveedores y Colombia Compra Eficiente, o quien haga sus veces, para la provisión a las Entidades Estatales de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes, en la forma, plazo y condiciones establecidas en éste. Para ello, Colombia Compra Eficiente cuenta con un Catálogo para Acuerdos Marco de Precios, que es una ficha que contiene: (a) la lista de bienes y/o servicios; (b) las condiciones de su contratación que están amparadas por un Acuerdo Marco de Precios; y (c) la lista de los contratistas que son parte del Acuerdo Marco de Precios.

El Artículo 2.2.1.2.1.2.7 y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015, establecen los criterios y el procedimiento para la implementación del Acuerdo Marco de Precio, el cual cuenta con todas las ventajas y garantías para las entidades públicas que deseen suscribirse a él.

Por su parte, frente al seguimiento del desempeño del contratista, se evidenció en el expediente contractual que la supervisión del contrato se encuentra a cargo de la Secretaria General, comunicada la misma a través de memorando interno de fecha 18 de enero de 2017.

En dicho expediente, se constató que el contratista presenta informe pormenorizado de actividades realizadas durante cada mes de ejecución, el mismo contiene la ejecución de las obligaciones pactadas y las cifras de atención por cada canal de atención en Bogotá y en las unidades de gestión. De igual manera, se pudo constatar que se encuentra cada uno de los formatos de recibo a satisfacción, informe de actividades y orden de pago para el contratista.

De acuerdo con el formato para trámite de pago, se pudo evidenciar que el supervisor del contrato ha manifestado que el contratista ha venido cumpliendo a cabalidad con las obligaciones y objeto contractual pactado, motivo por el cual la supervisión ha dado trámite a los pagos pactados en el contrato.

*2017*

 <b>Agencia Nacional de Tierras</b> <small>JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</small>	<b>FORMA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEYM-F-007</b>
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>FECHA</b>	<b>22-06-2017</b>

	<p>Para el cumplimiento de las obligaciones adquiridas a través del contrato suscrito, la firma CONALCREDITOS LTDA, ha dispuesto el siguiente personal en cada uno de los canales establecidos, de acuerdo con las obligaciones contractuales pactadas, así:</p> <p><b>Canal Telefónico:</b> de acuerdo con la obligación adquirida a través del contrato, deben estar dispuesto cinco (5) agentes que atiendan las líneas telefónicas 5185858 y 018000933881. Verificada la información en el expediente contractual y realizada la entrevista con personal de la Secretaría General, se pudo constatar que el contratista da cumplimiento a dicha obligación. De acuerdo con el histórico presentado en el informe de actividades del mes de mayo de 2017, desde el inicio del contrato y hasta esa fecha, se han recibido un total de 14.683 llamadas, de las cuales han sido respondidas 12.082, para un nivel de atención del 82%</p> <p><b>Canal Presencial:</b> de acuerdo con la obligación adquirida a través del contrato, deben estar dispuesto tres (3) agentes que brindan atención a los ciudadanos que visitan Servicio al Ciudadano de la ANT, con el fin de recibir orientación, asesoría y solicitar información de trámites y servicios; obligación que viene siendo cumplida por el contratista. De acuerdo con el histórico presentado en el informe de actividades del mes de mayo de 2017, desde el inicio del contrato y hasta esa fecha se han atendido un total de 4.919 ciudadanos.</p> <p>De igual manera, el contratista, dando cumplimiento a sus obligaciones contractuales ha dispuesto 6 agentes para la atención a través del canal presencial en el Centro Integrado de Servicios Chaparral y los PAT de Arauca, Florencia, Mocoa, Tumaco y Sincelejo.</p> <p><b>Canal virtual:</b> la firma CONALCRÉDITO CONALCENTER ha dispuesto el siguiente personal: Un (1) agente para el apoyo de proyección de respuestas a las solicitudes de copias de planos y resoluciones; dos (2) agentes en la clasificación de los documentos recibidos por el canal escrito para su correcto enrutamiento a las direcciones, subdirecciones y oficinas de la ANT, y un (2) agentes encargados de proyectar todas las respuestas de primer nivel de información.</p> <p>La ANT cuenta con 2 correos a través de los cuales se reciben las solicitudes que los ciudadanos envían, las cuentas dispuestas para ello son: <a href="mailto:info@agenciadetierras.gov.co">info@agenciadetierras.gov.co</a> y <a href="mailto:atencionalciudadano@agenciadetierras.gov.co">atencionalciudadano@agenciadetierras.gov.co</a></p> <p>De acuerdo con el histórico presentado en el informe de actividades del mes de mayo de 2017, desde el inicio del contrato y hasta esa fecha se han recibido un total de 3.682 correos.</p>
--	---

*Handwritten signature*

 <p>Agencia Nacional de Tierras JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</p>	<b>FORMA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEYM-F-007</b>
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>FECHA</b>	<b>22-06-2017</b>

	<p>Respecto al canal virtual (redes sociales), se pudo establecer que durante los meses de febrero a mayo se han dado respuesta a las comunicaciones realizadas por los ciudadanos a través de Facebook y Twitter, en un total de 476 respuestas.</p> <p>Por otro lado, se evidenció la suscripción del Contrato Interadministrativo No. 365 de 2017, suscrito con Servicios Postales Nacionales, cuyo objeto es <i>"Prestar los servicios postales a la Agencia Nacional de Tierras el servicio de alistamiento básico, elaboración de guías, recolección, transporte y entrega de correos (Sobres) y/o paquetes a nivel urbano, nacional e internacional, encomienda, (servicio de auxiliares), con personal de auxiliares capacitados y motorizados, conforme lo establecido en la Ley 1369 de 2009 y demás normas concordantes y complementarias"</i> por valor de \$584.325.808.</p> <p>Una vez verificado el expediente contractual se pudo establecer que la entidad ha procedido a contratar los servicios de mensajería urbana, rural, nacional e internacional, con las características y tiempos descritos por 4/72 en su propuesta y de conformidad con las tarifas que éstos han establecido.</p> <p>De igual manera, dentro del contrato, 4/72 se comprometió a contar para la ejecución del contrato con un personal dedicado al contrato, el cual consta de: Un (1) coordinador, un (1) motorizado, cinco (5) auxiliares y siete (7) técnicos para prestar servicios en las ciudades de Pasto, Cúcuta, Medellín, Montería, Popayán, Villavicencio y Santa Martha.</p> <p>De acuerdo con el formato de recibo a satisfacción, informe de actividades y orden de pago contratistas y/o proveedores suscrito por el supervisor del contrato, las obligaciones pactadas vienen siendo cumplidas por el contratista, y es por esta razón que se han adelantado los pagos establecidos en el contrato.</p>
<p><b>Plan de Acción 2017.</b> Política de Desarrollo Administrativo: "Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano. *Gestión del Talento Humano.</p> <p><u>Actividad:</u> Establecer los niveles de atención y administrar el centro de contacto de servicio al ciudadano.</p>	<p>De acuerdo con la "Estrategia de Servicio al Ciudadano", publicada en la página web de la ANT, se establecieron los siguientes niveles de servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Primer nivel de servicio al ciudadano:</b> El Equipo de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental, serán los competentes para atender este nivel, que comprende las peticiones de información salvo aquellas en las que el peticionario requiera información de conocimiento y acceso exclusivo de un área técnica o específica. Contempla: Peticiones de copias. Peticiones de consulta cuando la misma no sea de competencia de la Agencia Nacional de Tierras y en consecuencia deba remitirse a la entidad competente. Peticiones generales de Información Institucional.</li> <li>• <b>Segundo nivel de servicio al ciudadano:</b> Este nivel será atendido por las distintas Áreas de la Entidad según su competencia, y comprende: Peticiones de información que requieran un conocimiento específico de un Área de la Agencia Nacional de Tierras o acceso a una información</li> </ul>

*Handwritten signature*

 <b>Agencia Nacional de Tierras</b> <small>JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</small>	<b>FORMA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEYM-F-007</b>
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>FECHA</b>	<b>22-06-2017</b>

	<p>particular. Peticiones de consulta especializadas, que no son resueltas en el primer nivel de Servicio. Tutelas, demandas y en general todas las acciones judiciales que involucren directamente a la Agencia Nacional de Tierras.</p> <p>En cuanto a la administración del centro de contrato, éste es realizado mediante la ejecución de la orden de compra No. 13590 del 17 de enero de 2017 - Numeración de la ANT 123 de 2017 cuyo objeto es "Prestar la atención y servicio al ciudadano que requieren a la Agencia Nacional de Tierras, y promover la participación ciudadana. Así mismo, generar información de valor sobre la caracterización de usuarios y sus necesidades, las cuales son insumos importantes para la toma de decisiones de las áreas misionales y permite enfocar, con mayor pertinencia, el proceso de mejora continua", con la firma Cobranza Nacional de Créditos LTDA - CONALCRÉDITO CONALCENTER, realizada a través de Colombia Compra Eficiente, bajo la modalidad de Acuerdo Marco de precios.</p> <p>De esta manera, se evidenció que la Secretaría General ha ejecutado la actividad relacionada en el Plan de Acción 2017, asociada con Servicio al ciudadano.</p>
<p><b>Acuerdo No. 060 de 2001</b> <i>"Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas."</i></p> <p><b>Artículo Quinto. Procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales.</b> Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos; cuando el usuario o peticionario presente personalmente la correspondencia, se le entregará de inmediato su copia debidamente radicada. Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir de uno, utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados. PARAGRAFO: Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia por escrito, con la respectiva justificación y firma del jefe de la unidad de correspondencia.</p> <p><b>Ley 1755/2015.</b> <i>"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye</i></p>	<p>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.</p> <p>Dicho sistema otorga un número único de radicado, tanto para la entrada como la salida, lo cual facilita la búsqueda y seguimiento del requerimiento.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>El número de radicado otorgado a las Peticiones se inicia anualmente de manera automatizada, lo que permite mayor organización y fácil consulta.</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Numero de radicado, el cual inicia con el año en el cual fue radicado el documento.</li> <li>2. Fecha y hora de radicación.</li> <li>3. Destino.</li> <li>4. Asunto.</li> </ol>

*RUCO*

 <b>Agencia Nacional de Tierras</b> <small>JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</small>	<b>FORMA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEYM-F-007</b>
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>FECHA</b>	<b>22-06-2017</b>

un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo." **Artículo 15. Parágrafo 1.** En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

**NTC-ISO 9001:2015. 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.**

**9.1.2 Satisfacción del cliente.**

La empresa tiene que realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen todas las necesidades y las expectativas. La empresa tiene que determinar los métodos para conseguir, realizar el seguimiento y revisar la información (...)

De acuerdo con los informes de gestión del servicio de Centro de contacto de los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2017, que realizó el prestador de servicios CONALCRÉDITO CONALCENTER, se evidenció el resultado de las encuestas de satisfacción del servicio aplicada a los usuarios de los canales telefónico y presencial en la ciudad de Bogotá, conforme a la información consignada en las siguientes tablas:

**Tabla No. 5 Encuestas aplicadas por canal telefónico y presencial**

Periodo	CANAL TELEFONICO				CANAL PRESENCIAL			
	N. Atendidos	N. Encuestas	% de encuestas realizadas	% datos perdidos	N. Atendidos	N. Encuestas	% de encuestas realizadas	% datos perdidos
Enero	978	577	59	41	762	221	29	71
Febrero	276	120	67	33	979	656	67	33
Marzo	3254	185	61	39	104	533	45	55
Abril	2427	135	55	45	697	432	62	38
Mayo	2675	171	55	45	1003	873	87	33

De acuerdo con la tabla anterior, entre enero y mayo de 2017, se atendieron 12.050 usuarios por el canal telefónico, y al 60% se les aplicó la encuesta de satisfacción. Por otro lado, entre enero y mayo de 2017, se atendieron 4.925 usuarios por el canal presencial, y al 55% se les aplicó la encuesta de satisfacción.

La encuesta aplicada indagó la satisfacción de los clientes a través de las siguientes preguntas:

1. ¿Usted recibe buena disposición para responder su consulta?,
2. ¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?,
3. ¿El agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada?,
4. ¿La información suministrada fue clara y satisfactoria?

Cada una de las variables permitía la calificación en el siguiente rango: Excelente, Bueno, Regular, Malo. A continuación, se presentan los resultados de las encuestas aplicadas, para cada una de las variables: tomando, teniendo en cuenta las siguientes preguntas:

*2017*

 <b>Agencia Nacional de Tierras</b> JUNTO ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO	<b>FORMA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEYM-F-007</b>
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>FECHA</b>	<b>22-06-2017</b>

**Tabla No. 5 Encuestas aplicadas por canal telefónico y presencial**

	CANAL TELEFÓNICO					CANAL PRESENCIAL				
	Preguntas					Preguntas				
	Disposición	Oportunidad	Atención Respuesta	Satisfactorio		Disposición	Oportunidad	Atención Respuesta	Satisfactorio	
Excelente	5285	2500	5400	5210	2578	2500	2590	2562		
	51,68%	51,96%	75,13%	72,48%	94,96%	92,08%	95,40%	94,36%		
Bueno	4877	2096	1693	1798	131	205	122	147		
	47,59%	43,57%	23,55%	25,01%	4,83%	7,55%	4,49%	5,41%		
Regular	75	154	80	140	3	10	3	6		
	0,73%	3,41%	1,11%	1,95%	0,11%	0,37%	0,11%	0,22%		
Deficiente	10	51	15	40	3	0	0	0		
	0,10%	1,06%	0,21%	0,56%	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%		
TOTAL RESPUESTAS	10247	4811	7188	7188	2715	2715	2715	2715		
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		

De conformidad con el cuadro anterior, se evidenció que la calificación dada por los ciudadanos que respondieron las encuestas vía canal telefónico y presencial, frente a las diferentes variables, osciló mayoritariamente entre excelente y buena.

Frente al canal telefónico, en la variable "Disposición" el 99,17% contestó que la disposición para responder la consulta fue entre excelente y buena y el 0,83% entre regular y deficiente. Frente a la variable "Oportunidad", el 95,53% de los encuestados, manifestó que la atención por el canal fue entre excelente y buena y el 4,47% entre regular y deficiente. En cuanto a la variable "Atención de respuesta", el 98,68% de los encuestados calificó como excelente y buena, la respuesta del agente frente a la consulta formulada y el 1,32% entre regular y deficiente. Finalmente, frente a la variable "Calidad en la respuesta-Respuesta satisfactoria", el 97,50% de los encuestados manifestó que la claridad de la respuesta dada por el agente fue entre excelente y buena, y el 2,50% entre regular y deficiente.

Frente al canal presencial, en la variable "Disposición" el 99,78% contestó que la disposición para responder la consulta fue entre excelente y buena y el 0,22% entre regular y deficiente. Frente a la variable "Oportunidad", el 99,63% de los encuestados, manifestó que la atención por el canal fue entre excelente y buena y el 0,37% entre regular y deficiente. En cuanto a la variable "Atención de respuesta", el 99,89% de los encuestados calificó como excelente y buena, la respuesta del agente frente a la consulta formulada y el 0,11% entre regular y deficiente. Finalmente, frente a la variable "Calidad en la respuesta-Respuesta satisfactoria", el 99,78% de los encuestados manifestó que la claridad de la respuesta dada por el agente fue entre excelente y buena, y el 0,22% entre regular y deficiente.

El equipo auditor realizó verificación a la atención al ciudadano en los canales telefónico, presencial y virtual, observando en general una atención adecuada, cordial y respetuosa, por parte de las personas encargadas de este proceso.

Las actividades desarrolladas por los auditores para constatar que los responsables del proceso de Servicio al Ciudadano estuvieran cumpliendo con lo establecido en la Estrategia del Servicio al Ciudadano de la ANT, en cuanto

*[Handwritten signature]*

 <b>Agencia Nacional de Tierras</b> <small>JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</small>	<b>FORMA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEYM-F-007</b>
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>FECHA</b>	<b>22-06-2017</b>

	<p>a los atributos del buen servicio, actitud, lenguaje empleado y atención a personas alteradas, fueron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizaron tres llamadas telefónicas, el día 28 de julio de 2017, observándose una atención adecuada, buena actitud, buen lenguaje, tono de voz adecuado y suministro de información oportuna, por parte de los agentes que atendieron la llamada.</li> <li>• Se enviaron 6 correos electrónicos de consulta el día 28 de julio, solicitando información sobre asuntos relacionado con los servicios misionales que presta la ANT (adjudicación terrenos baldíos, cómo acceder a los servicios de la ANT, beneficios para víctimas de conflicto armado y violencia). Con corte al cierre de esta auditoría, no se obtuvo respuesta a las consultas realizadas, aunque es de anotar que las solicitudes se encuentran dentro de los términos de ley para su contestación.</li> <li>• Se realizó visita de campo el 18/07/2017 a las instalaciones en donde se brinda el servicio de Atención al Ciudadano en la sede de Bogotá D.C. Se observó que el funcionario escuchó al ciudadano con atención, con buena actitud, respeto, claridad, sencillez, buen tono de voz y resolvió la consulta realizada.</li> </ul> <p>El equipo auditor identifica como fortaleza del proceso, la buena disposición del personal que atendió la auditoría y la atención adecuada a través de los canales presencial y telefónico, el cual es soportado por los resultados positivos obtenidos por el proceso en las encuestas de satisfacción a la ciudadanía, en los canales citados.</p>
--	---

### 3.2 REQUISITOS CON INCUMPLIMIENTO – NO CONFORMIDADES

Critério	Observación
<p><b>Ley 1755/2015.</b> "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."</p> <p><b>Artículo 14." Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones".</b> Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</p> <p>1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al</p>	<p><b>No Conformidad No. 1: Deficiencias en la clasificación documental y efectividad (tiempos y calidad) de las respuestas dadas a las peticiones.</b></p> <p>Se evidenció deficiencias en la clasificación documental e incumplimiento en los términos y calidad de respuestas dadas a las peticiones radicadas ante la Agencia con Radicados No. 20171300188482, 20179600360932, 20179600355802, 20179600362832, 20179600358172, 20179600186392, 20171030368912, 20177300257362, 20179600276902, 20179600287592, 20179600280802, 20179940263882, 20179600258502, 20179600229062, 20179600327412, 20179600323582, 20179600327812, 20179600323432, 20179600343952, 20179600328412; lo cual infringe lo establecido en el Artículo 14 y 30 de la Ley 1755 de 2015, Artículo 5 de la Ley 1437 de 2011 y el riesgo No. 12 de la matriz</p>

*Handwritten signature*

 <b>Agencia Nacional de Tierras</b> <small>JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</small>	<b>FORMA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEYM-F-007</b>
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>FECHA</b>	<b>22-06-2017</b>

<p>petionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</p> <p>2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.</p> <p><b>Parágrafo.</b> Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p> <p><b>Artículo 30. Peticiones entre autoridades.</b> Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14</p> <p><b>Ley 1437 de 2011</b> "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."</p> <p><b>Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades.</b> En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a: 4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.</p> <p><b>Matriz de riesgos del proceso. R12</b>  <b>Respuesta inoportuna a las PQRSD.</b>  <b>Acción de Control:</b> Correos de alerta de vencimiento, que envía el Sistema de Gestión Documental - ORFEO al responsable del documento. <b>Indicador:</b> Informes mensuales de PQRSD sin atender o atendidas fuera de término.</p>	<p>de riesgo del proceso, generando riesgos para la entidad asociados con posibles demandas, acciones judiciales, reprocesos y pérdida de la credibilidad institucional.</p> <p>A la muestra seleccionada (68 peticiones), se le ejecutaron actividades de verificación, frente a: disponibilidad del soporte de envío, clasificación documental, eficacia, oportunidad y calidad de la respuesta emitida y su trazabilidad en el sistema Orfeo, evidenciándose lo siguiente:</p> <p>a) En el 49% de las peticiones analizadas, la clasificación documental asignada en el sistema Orfeo, no corresponde a la naturaleza del requerimiento. Ver <b>Anexo 1.</b> "Gestión de Peticiones". El radicado No. 20179940212342 fue clasificado en ORFEO como "Queja", sin embargo, se observó que la imagen asociada al radicado corresponde al traslado entre autoridades, y no se evidencia el anexo de seis (6) folios a que se hace mención en dicho traslado. Lo anterior, restringe la correcta clasificación del documento.</p> <p>b) Frente a la eficacia en la respuesta, esta variable se ponderó, teniendo en cuenta si la Petición fue contestada, independientemente de si se hizo dentro de los términos de Ley o no. Para establecer si la Petición fue contestada, se tuvo como referente que contara con un soporte de envío en el Sistema Orfeo. Para estos efectos, el número de registros analizados fue de 54 (excluyendo 14 registros que no contaba con una adecuada clasificación o imagen de entrada), de los cuales, el 63% no dispone de soporte de envío en el sistema ORFEO. Ver <b>Anexo 1.</b> Gestión de Peticiones.</p> <p>Mediante correo electrónico, el equipo auditado suministró información sobre el número de guía y fecha de envío, para la muestra seleccionada, en los casos que aplicara; sin embargo, dado que el sistema ORFEO es el sistema de gestión documental de la entidad, es necesario que en éste se garantice la trazabilidad de la información.</p> <p>c) Frente a la oportunidad en la respuesta, esta variable se ponderó, teniendo en cuenta si la Petición fue contestada dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, según la verdadera naturaleza de la Petición, en caso de haber sido clasificada de manera inadecuada. Para establecer si la Petición fue contestada oportunamente, se tuvo como referente que contara con un soporte de envío en el sistema Orfeo. Para estos efectos, el número de registro a analizar fue de 20. De estos 20 registros, el 80% de las Peticiones, no fueron contestadas dentro de los</p>
--	---

*WTE*

 <b>Agencia Nacional de Tierras</b> <small>JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</small>	<b>FORMA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEYM-F-007</b>
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>FECHA</b>	<b>22-06-2017</b>

<p><b>Acción de Seguimiento:</b> Seguimiento por área de la respuesta oportuna a las PQRSD.</p>	<p>términos, de acuerdo con la naturaleza del requerimiento. Ver <b>Anexo 1.</b> Gestión de Peticiones.</p> <p>d) Frente a la calidad de la respuesta, esta variable se ponderó, teniendo en cuenta si la Petición fue contestada de fondo (si se contestó lo que se requería), independientemente de si se hizo dentro de los términos de Ley o no. Para establecer si la Petición fue contestada con calidad, se tuvo como referente que se contara con un soporte de envío en el sistema Orfeo. Para estos efectos, el número de registro a analizar fue de 20. De estos 20 registros, el radicado número 20179600186392, perteneciente a una denuncia, no fue tenido en cuenta, ya que su respuesta hacía referencia a una ampliación de la denuncia. Siendo así, se evidenció que el 5% de las 19 Peticiones analizadas, no tenían una respuesta de fondo, de acuerdo con lo requerido en la petición. Ver <b>Anexo 1.</b> Gestión de Peticiones.</p> <p>De acuerdo con la información suministrada por la Secretaría General, se revisó la matriz de riesgos del proceso de Gestión al Modelo de Atención, en donde se observó la identificación del riesgo R12 "Respuesta Inoportuna a las PQRSD". Teniendo en cuenta la No conformidad No. 1, el riesgo se materializó. Si bien el proceso identificó como acción para prevenir el riesgo el envío de correos de Alerta de vencimiento a través del sistema de gestión Orfeo, y el seguimiento por área de la respuesta oportuna a las PQRSD, el hecho de haberse materializado el riesgo hace necesario que el proceso realice nuevamente el análisis y valoración del mismo, y revise las acciones a implementar, toda vez que las que habían sido formuladas, no fueron eficaces para el tratamiento del riesgo.</p> <p>Es de anotar que en los dos informes trimestrales de gestión de Peticiones elaborados por la Secretaría General se observó un volumen alto de inoportunidad de la respuesta así:</p> <p>a) <u>Primer trimestre:</u> de 19.044 peticiones recibidas, el 55% están en gestión (15.352) y el 45% (3.692) se respondieron, de las cuales el 33% de las contestadas (1.227) se respondieron por fuera de términos.</p>
---	--

*Handwritten signature*

 <b>Agencia Nacional de Tierras</b> <small>JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</small>	<b>FORMA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEYM-F-007</b>
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>FECHA</b>	<b>22-06-2017</b>

	RESPONDIDOS	TOTAL	%
VENCIDOS	2-51	827	22,40%
	-41 A-50	221	5,99%
	-31 A-40	149	4,04%
	-21 A-30	19	0,51%
	-11 A-20	8	0,22%
	-1 A-10	3	0,08%
DENTRO DEL TIEMPO	0	2.206	59,75%
	6 A 10	1	0,03%
	11 A 20	1	0,03%
SIN INFORMACION DE TIEMPOS		257	6,96%
		<b>3.692</b>	<b>100%</b>

- b) Segundo trimestre: 23.159 peticiones recibidas, de las cuales el 70% se encuentran en gestión (16.230), y el 30% respondidas (6.929), de las cuales el 43% de las respondidas (3.008) se respondieron por fuera de términos.

RESPONDIDOS	TOTAL	%
VENCIDOS	3.008	43,41%
DENTRO DEL TIEMPO	2.656	38,33%
SIN INFORMACION	1.265	18,26%
<b>TOTAL</b>	<b>6.929</b>	<b>100%</b>

El equipo auditor evidenció en el proyecto de caracterización del proceso de gestión del Modelo de Gestión, suministrado por la Oficina de Planeación, la existencia de la actividad "Gestionar las peticiones quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones", cuya responsabilidad de coordinación está a cargo de la Secretaría General y la responsabilidad de Ejecución en las Dependencias de la ANT. En consideración de lo anterior, es importante que se tomen las acciones correctivas, tanto en la Secretaría General, como en las diferentes dependencias, a fin de cumplir con la normatividad vigente para la atención y resolución de las Peticiones.

De acuerdo con información suministrada por el equipo auditor, se han adelantado acciones a través de Planes de choque para atender el rezago en la contestación de Peticiones. Es necesario que las acciones se documenten en el Plan de mejoramiento.

Acuerdo No. 060 de 2001 "Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas."

**ARTICULO 3. Unidades de Correspondencia.** Las entidades deberán establecer de acuerdo con su estructura, la

**No Conformidad No. 2: Radicación descentralizada de las peticiones recibidas por correo electrónico.**

Se evidenció el registro de Peticiones por fuera de los canales establecidos por la entidad (Peticiones No. 20171300188482 y 20171030368912) y radicadas por dependencia diferente a la de correspondencia; incumpliendo lo estipulado en el artículo 3 y 13 del Acuerdo No. 060 de 2001; generándose posibles riesgos en la falta de unicidad de criterios para la recepción,

*2016*

 <p>Agencia Nacional de Tierras JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</p>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

<p>unidad de correspondencia que gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos (...) <b>ARTICULO 13. Comunicaciones oficiales por correo electrónico:</b> Las entidades que dispongan de Internet y servicios de correo electrónico, reglamentarán su utilización y asignarán responsabilidades de acuerdo con la cantidad de cuentas habilitadas. En todo caso, las unidades de correspondencia tendrán el control de los mismos, garantizando el seguimiento de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas (...)</p>	<p>radicación y distribución de las comunicaciones y el seguimiento a las mismas.</p> <p>La entidad estableció como uno de los canales de atención virtual para la prestación del servicio al ciudadano, los siguientes correos electrónicos: <a href="mailto:info@agenciadetierras.gov.co">info@agenciadetierras.gov.co</a> y <a href="mailto:atencionalciudadano@agenciadetierras.gov.co">atencionalciudadano@agenciadetierras.gov.co</a>, como mecanismo de centralización y normalización del canal, para la recepción de las peticiones por esta vía; sin embargo, en verificación realizada a los registros relacionados, éstos tuvieron tratamiento de recepción, radicación y distribución por la Oficina Jurídica, a través del correo de notificaciones judiciales (<a href="mailto:juridica.ant@agenciadetierras.gov.co">juridica.ant@agenciadetierras.gov.co</a>), el cual no se encuentra establecido para la recepción de peticiones en los diferentes documentos establecidos por el proceso, y esta dependencia no cuenta con el rol para la recepción, radicación y distribución de las comunicaciones y el seguimiento a las mismas.</p> <p>Si bien el equipo auditado manifestó que desde el aplicativo ORFEO se creó la opción de radicación de las comunicaciones de dicho correo y desde Gestión Documental y Archivo se dieron los lineamientos necesarios para llevar a cabo esta tarea por parte de la persona asignada para tal fin, el correo al que se hace referencia, no se encuentra establecido por el proceso como canal de recepción de peticiones.</p>
--	---

*Handwritten signature*

 <b>Agencia Nacional de Tierras</b> <small>JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</small>	<b>FORMA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEYM-F-007</b>
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>FECHA</b>	<b>22-06-2017</b>

<p><b>NTC-ISO 9001:2015. 8.5 Producción y provisión del servicio.</b>  <b>8.5.2 Identificación y trazabilidad.</b>          La empresa tiene que usar los medios apropiados para identificar todas las salidas, cuando resulte necesario, asegurando así la conformidad de todos los productos y los servicios que ofrece.          La empresa tiene que realizar una identificación del estado en el que se encuentran las salidas en función a los requisitos en los que se basa el seguimiento y la medición mediante la producción y la prestación del servicio.</p> <p>La empresa tiene que controlar perfectamente la identificación de las salidas en el caso de que la trazabilidad sea un requisito, y tiene que conservar la información documentada necesaria para permitir que se produzca dicha trazabilidad.</p> <p>La empresa tiene que tener los medios adecuados para poder identificar todos los elementos de salida del proceso y asegurar que se cumple la conformidad.</p>	<p><b>No Conformidad No. 3: Deficiencias en la trazabilidad de la información registrada en el Sistema Orfeo.</b></p> <p>Se evidenciaron deficiencias en la trazabilidad de los registros de peticiones gestionados en el Sistema Orfeo, infringiendo lo determinado en la NT-ISO 9001:2015, numeral 8.5.2, generando posibles riesgos en el control eficaz de documentos y la calidad de la información requerida por las partes interesadas.</p> <p>Se identificaron en el sistema Orfeo, 8.938 registros de peticiones, bajo el estado administrativo "Tramitado", de los cuales 880 se les asignó la decisión "No Requiere Respuesta"; sin embargo, 93 de ellos cuentan con radicado de respuesta, 38 refieren una fecha de envío por los siguientes medios: correo certificado, correo electrónico certificado y entrega personal, 78 no se han tipificado y 218 no cuentan con imagen de entrada asociada. Adicionalmente, a los 8.058 registros restantes, no se les ha definido en el sistema Orfeo si requieren respuesta; aun así, la totalidad de éstos cuentan con un número de radicado de salida asignado, de los cuales 5.883 registran fecha de envío y 1.292 no reportan imagen de entrada asociada; igualmente, 6.429 no cuentan con una tipificación documental.</p> <p>Los radicados No. 20171030382242, 20171030421272, 20171300274162 y 20171300295652, fueron clasificados en el Sistema Orfeo como una petición, a estos se les registro que no requerían una respuesta; al analizar la naturaleza del documento se pudo evidenciar que estos hacen parte de un trámite interno de la dependencia, mas no una petición.</p> <p>Los registros 20179940266772, 20179940257932 y 20177500333042, reportan en el sistema Orfeo estado "tramitado", estos fueron clasificados como petición y asentado que "no requerían repuesta", sin embargo, se observó radicado de respuesta para cada uno de éstos. El registro 20177500333042, tuvo tratamiento en el sistema ORFEO como petición. Al verificar el documento, se evidenció que éste corresponde a una situación administrativa "solicitud de retiro de cesantías parciales".</p> <p>De los 15.234 registros bajo estado administrativo "Sin Tramitar", ninguno cuenta con asignación si requiere de una respuesta, sin embargo, 2.132 cuentan con la asignación de un radicado de salida y sólo 1 refleja fecha de envío. Igualmente, 1.960 no reportan imagen de entrada asociada y 15.169 no cuentan con actividades de archivística (archivo en expedientes digitales).</p>
---	--

*2017*

 <b>Agencia Nacional de Tierras</b> <small>JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</small>	<b>FORMA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEYM-F-007</b>
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>FECHA</b>	<b>22-06-2017</b>

	<p>Por ejemplo, los radicados No. 20179940274382, 2017994026677, 20179940265812, 20179940257932, 201776003195522, 20179600134612, 20179940224442 y 20179600283132, aparecen en la base de datos como Peticiones que no requieren respuesta; sin embargo, al revisar la naturaleza de la Petición en el sistema ORFEO, se evidenció que éstas sí requerían de respuesta por parte de la ANT, y adicionalmente, algunas de ellas cuentan con la respuesta en el sistema.</p> <p>Los anteriores hechos evidencian inconsistencias en información registrada en el sistema ORFEO, que puede generar incertidumbre sobre el estado real del trámite adelantado a una petición.</p> <p>Los radicados No. 20171030309942, 20171030317142, 20171030368952, 20171030383952, 20171030405452, 20171300241212, 20171300258492, 20171300275102, 20171300280102, 20171030323492, 20171030420742, se establecieron por el proceso como "Datos PQRS", de acuerdo a la base de datos suministrada por este, al realizar la verificación en el Sistema Orfeo, se observó que estos fueron tipificados como "No definidos"; sin embargo, al revisar las imágenes de entrada, se pudo determinar que los 9 primeros corresponden a Notificaciones y los últimos 2 a Petición y tutela, respectivamente.</p>
<p><b>Resolución 3564 de 2015.</b> "Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2, y el párrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto N° 1081 de 2015."</p> <p><b>Numeral 6.4 Metas, objetivo, indicadores de gestión y/o desempeño.</b> El sujeto obligado y las unidades administrativas deben publicar información relacionada con metas, objetivos, indicadores de gestión y/o desempeño, de conformidad con sus programas operativos y los demás planes exigidos por la normatividad.</p> <p><b>Decreto 2623 del 2009.</b> "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano." <b>Artículo 12. Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano.</b> Las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia</p>	<p><b>No Conformidad No. 4: Deficiencias en el análisis y tratamiento de los datos e información resultante del seguimiento y medición a las actividades del proceso.</b></p> <p>Se evidenciaron deficiencias en el análisis, tratamiento y publicación de datos e información resultante del seguimiento y medición a las actividades del proceso (encuesta de satisfacción), contraviniendo lo establecido en la Resolución 3564 de 2015 en el numeral 6.4, Decreto 2623 del 2009 en el artículo 12 y NTC-ISO 9001:2015 en el numeral 9.1.3; generando restricciones de información para las partes interesadas y toma de decisiones, a partir de la información obtenida.</p> <p>Si bien el proceso ha realizado medición de la percepción del cliente, evidenciado en la aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios (en los canales telefónico y presencial), no se evidenció la publicación de esta información, ni el análisis y tratamiento de la misma, en los instrumentos establecidos oficialmente por la entidad, para efectos de tomar acciones que contribuyan al mejoramiento del proceso. En respuesta enviada el 12/06/2017, a solicitud de información</p>

2017

 <b>Agencia Nacional de Tierras</b> <small>JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</small>	<b>FORMA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEYM-F-007</b>
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>FECHA</b>	<b>22-06-2017</b>

<p>del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.</p> <p><b>NTC-ISO 9001:2015. 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</b></p> <p><b>9.1.3 Análisis y evaluación</b></p> <p>La empresa tiene que analizar y realizar una evaluación de los datos y la información apropiada que surge de realizar el seguimiento y la medición (...)</p>	<p>realizada mediante correo electrónico el 11/07/2017, el equipo auditado manifestó "(...) 5. <i>Resultados de indicadores de gestión. No se ha realizado medición de indicadores del proceso, toda vez que los mismos se encuentran en construcción y aprobación, según información suministrada por la Oficina de Planeación de la Entidad</i>".</p> <p>Si bien en la intranet institucional se cuenta con el formato "DEST-F-002-Ficha Técnica del Indicador", no se evidenció información del proceso registrada en este formato, lo que permitiría analizar y tratar la información recopilada a través de las encuestas aplicadas y otros indicadores estratégicos que midan la gestión del proceso, a fin de tomar las acciones pertinentes.</p>
<p><b>Contrato No. 365 de 2017</b></p> <p><b>Objeto:</b> Prestar los servicios postales a la Agencia Nacional de Tierras, el servicio de alistamiento básico, elaboración de guías, recolección, transporte y entrega de correo (sobres) y/o paquetes a nivel urbano, nacional e internacional, encomienda (servicio de auxiliares, con personal de auxiliares capacitados y motorizados, conforme lo establecido en la Ley 1369 de 2009 y demás normas concordantes y complementarias".</p> <p><b>Cláusula Segunda: Obligaciones:</b></p> <p>2.2. Obligaciones específicas del contratista</p> <p>(...) f) Entregar informes quincenales y uno consolidado mensual, para cada mes de ejecución que permita analizar en conjunto el comportamiento y distribución de la correspondencia de la Agencia, proponiendo las oportunidades de mejora que considere en beneficio de la Agencia.</p>	<p><b>No Conformidad No. 5: Incumplimiento de obligaciones contractuales del Contrato No. 365 de 2017.</b></p> <p>No se evidenció en el expediente del Contrato No. 365 de 2017 los informes quincenales de la ejecución del contrato por parte de la firma Servicios Postales Nacional S.A., contraviniendo lo establecido en el literal f) del numeral 2.2. "<i>Obligaciones específicas del contratista</i>", lo cual genera la imposibilidad de cotejar claramente la situación de la correspondencia y por ende la ejecución real del contrato.</p> <p>Revisado el expediente contractual, a fecha de elaboración de este informe, se evidenció en el mismo un consolidado de información titulado relación de servicios, para cada uno de los meses, sin que este documento cumpla con las características solicitadas en la obligación, es decir, que se entreguen informes quincenales que permitan analizar en conjunto el comportamiento y distribución de la correspondencia.</p> <p>Por otro lado, en el formato ADQBS-F-001 "Recibo a satisfacción, informe de actividades y orden de pago contratistas y/o proveedores", no se evidenció la firma del contratista, ni el desarrollo de la casilla correspondiente a las acciones realizadas para el cumplimiento de cada una de las obligaciones, lo que dificulta establecer con claridad la ejecución de cada una de ellas. Lo anterior, en consideración a que la manifestación hecha por el supervisor se limita a establecer el cumplimiento de la obligación, sin el desarrollo de las evidencias que demuestren el cumplimiento de la obligación.</p>

*[Handwritten signature]*

 <b>Agencia Nacional de Tierras</b> <small>JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</small>	<b>FORMA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEYM-F-007</b>
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>FECHA</b>	<b>22-06-2017</b>

#### 4. CONCLUSIONES

De acuerdo con las actividades de verificación ejecutadas, se evidenció el cumplimiento en la gestión del proceso en lo relacionado con la definición de una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, con una reglamentación interna para el trámite de las peticiones que le corresponde resolver a la ANT (procedimiento, estrategia de servicio al ciudadano, reglamento interno para el trámite de las peticiones, carta de trato digno, entre otros), mecanismos o sistemas para la gestión de peticiones (Sistema de gestión documental, Formulario electrónico, Correo electrónico, Centro de contacto de servicio al ciudadano, Redes sociales), junto con informes del estado de las peticiones, controles para los procesos, productos y servicios suministrados externamente; sin embargo, se evidenciaron no conformidades relacionadas con:

- Deficiencias en la clasificación documental y efectividad (tiempos y calidad) de las respuestas dadas a las peticiones.
- Radicación descentralizada de las peticiones recibidas por correo electrónico.
- Deficiencias en la trazabilidad de la información registrada en el Sistema Orfeo.
- Deficiencias en el análisis y tratamiento de los datos e información resultante del seguimiento y medición a las actividades del proceso.
- Incumplimiento de obligaciones contractuales del Contrato No. 365 de 2017.

En total, se identificaron 5 No conformidades, a las cuales es necesario se les formule el correspondiente plan de mejoramiento, el cual debe ser presentado dentro de los 8 días hábiles siguiente al envío del Informe Final de Auditoría.

#### 5. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno presenta las siguientes recomendaciones para consideración del personal del proceso auditado, las cuales no son de obligatorio cumplimiento e implementación, pero las mismas buscan introducir acciones que permitan la mejora continua del proceso auditado:

1. Acelerar la aprobación de los instrumentos que ya están construidos en el proceso, pero que requieren oficializarse para su divulgación, implementación y aprehensión por las partes interesadas (caracterización, indicadores, entre otros).
2. Revisar los instrumentos establecidos para el trámite interno de las peticiones (Resolución 757 de 2017, procedimiento GEMA-P-02 *Gestión de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones*”, Tabla de retención documental, Estrategia de Servicio al ciudadano, sistema ORFEO, entre otros) y hacer los ajustes pertinentes, de acuerdo con la normatividad vigente que regula la gestión de peticiones.
3. Publicar con mayor prontitud los informes trimestrales del estado de las peticiones con el fin de promover la transparencia y la participación de la ciudadanía, entes externos de control, veedurías y demás partes interesadas.
4. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público en las instalaciones de Servicio al ciudadano en la sede principal de

*2016*

	<b>FORMA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEYM-F-007</b>
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>FECHA</b>	<b>22-06-2017</b>

Bogotá D.C. De igual manera, es importante la identificación de las ventanillas de asignación de turnos, la implementación de tecnología para los mismos y los cubículos asignados para la atención a los ciudadanos por parte de los funcionarios y/o contratistas asignados por la ANT; esto teniendo en cuenta que las instalaciones son compartidas con la Agencia de Desarrollo Rural.

5. Realizar un nuevo análisis y valoración de los riegos del proceso, a fin de establecer controles efectivos para los mismos, dado que el riesgo identificado en el proceso se materializó.
6. Realizar capacitaciones a funcionarios y contratistas de la entidad, en la normatividad vigente en peticiones, gestión documental y acceso y uso de mensajes de datos, con el objetivo de fortalecer los conocimientos y competencias del recurso humano de la Agencia, en esta materia.
7. Garantizar la radicación en el sistema Orfeo, de todos los requerimientos allegados por los correos electrónico oficiales definidos, en su versión original, independientemente que existan respuestas previas a requerimientos similares del mismo peticionario, a fin de asegurar las características esenciales con las que deben contar las peticiones allegadas mediante el canal virtual (correo electrónico), tales como: autenticidad, integridad, inalterabilidad, fiabilidad, disponibilidad y conservación; garantizando que los documentos electrónicos generados por primera vez no se modifiquen y se mantenga su valor de evidencia a lo largo del ciclo de vida.
8. Implementar la firma digital en las comunicaciones de la entidad a fin de evitar reprocesos en la gestión de respuestas y contribuir al cumplimiento de la política de cero papel, garantizando en todo momento lo previsto en el programa de gestión documental de la entidad y su sistema de gestión documental electrónico (ORFEO).
9. Estandarizar en el sistema ORFEO la variable de "Asunto", teniendo como referencia la información que actualmente utiliza el personal que realiza la asignación de las Peticiones en el documento "Cuadro conceptos correspondencia", a fin de generar valor en la caracterización de las temáticas registradas en el sistema, para la toma de decisiones.
10. Evaluar la posibilidad de formalizar un grupo de trabajo al interior de la Secretaría General, que lidere la atención al servicio al ciudadano, de tal forma que facilite la comunicación y coordinación con todas las partes intervinientes en el proceso.
11. Actualizar estrategias de comunicación que faciliten el conocimiento de los servicios/trámites que presta la Agencia a la ciudadanía y disminuyan el número de consultas de temas recurrentes (ejm: actualizar el documento "Preguntas y respuestas frecuentes en la Agencia Nacional de Tierras" con base en los requerimientos históricos realizados a la entidad).
12. Evaluar las cargas de trabajo en las dependencias de la entidad que concentran el mayor volumen de requerimientos (Subdirección de Seguridad Jurídica, la Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión, la Subdirección de Administración de Tierras de la Nación, la Oficina Jurídica) y tomar y documentar acciones eficaces para garantizar la atención oportuna de las Peticiones.
13. Establecer una fecha de corte a partir de la cual se garantice la contestación oportuna de las Peticiones en las diferentes dependencias y establecer un Plan de choque para atender los requerimientos que se

*2016*

 <b>Agencia Nacional de Tierras</b> <small>JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</small>	<b>FORMA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEYM-F-007</b>
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	<b>FECHA</b>	<b>22-06-2017</b>

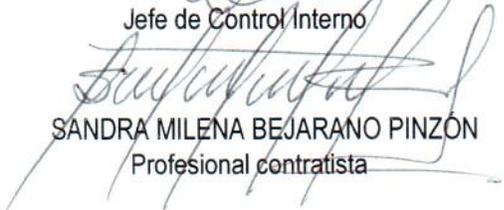
encuentran vencidos, estableciendo enlaces en cada dependencia, para que al interior de la misma, hagan un seguimiento exhaustivo y permanente al estado de las Peticiones. Es necesario que desde la Secretaría General se fortalezcan los espacios para retroalimentar a las áreas sobre el estado de sus peticiones (ejm: envío de informes periódicos, reuniones con los enlaces definidos, entre otros).

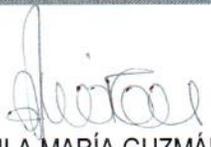
14. Gestionar la definición de directrices generales para el manejo efectivo de la comunicación interna y externa (Manual de Comunicaciones), en concordancia con la normativa vigente en la materia, entregando información de valor agregado a las partes interesadas.
15. Realizar las actividades necesarias para que se evidencie fácilmente la fecha y funcionario que realizó la actualización de la publicación de la carta de trato en la página web de la entidad.
16. Publicar oportunamente en la página web de la entidad, el resultado de las encuestas realizadas para la satisfacción de la atención prestada al usuario, con el propósito de facilitar el seguimiento de las partes interesadas.
17. Socializar informes periódicos sobre el estado de Peticiones de la entidad, en instancias como el Comité de desempeño institucional, a fin de generar una cultura de seguimiento y control, por parte de la alta dirección, que permita el establecimiento de compromisos eficaces para la atención oportuna de los requerimientos.
18. Extender la aplicación de encuestas de satisfacción a las partes interesadas que radican Peticiones por canales diferentes al telefónico y presencial, y facilitar la disposición del cuestionario para su diligenciamiento en la página web u otros medios.
19. Evaluar la posibilidad de parametrizar la variable "Asunto" y/o "Tipos Documentales" de acuerdo con las temáticas atendidas por las diferentes dependencias de la entidad (Ejemplo: solicitud de información de baldíos, subsidios, etc); lo anterior, dado que por el volumen de la información, es complejo realizar una identificación detallada de las principales temáticas que son requeridas en la Agencia. Esta acción permitiría obtener información de calidad para la toma de decisiones.
20. Considerar la incorporación del listado que maneja el personal de CONALCRÉDITO CONALCENTER denominado "Cuadro conceptos correspondencia", en el procedimiento GEMA-P-002 Gestión de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones.

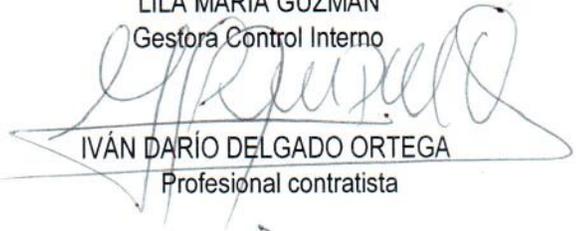
## 7. ANEXOS

1. Anexo 1. Gestión de Peticiones.

  
**ISMAEL MARTÍNEZ GUERRERO**  
 Jefe de Control Interno

  
**SANDRA MILENA BEJARANO PINZÓN**  
 Profesional contratista

  
**LILA MARÍA GUZMÁN**  
 Gestora Control Interno

  
**IVÁN DARÍO DELGADO ORTEGA**  
 Profesional contratista