



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2017





Presidencia de la República

JUAN MANUEL SANTOS CALDERÓN
Presidente de la República

Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

AURELIO IRAGORRI VALENCIA
Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural

Agencia Nacional de Tierras - ANT

Equipo Directivo

MIGUEL SAMPER STROUSS
Director General

ELIZABETH GÓMEZ SÁNCHEZ
Secretaria General

GIOVANY GÓMEZ MOLINA
Jefe Oficina de Planeación

NATALIA HINCAPIÉ CARDONA
Jefe Oficina Jurídica

JULIANA CORTÉS GUERRA
Directora Gestión del Ordenamiento Social de la Propiedad

JAVIER FLÓREZ HENAO
Director de Acceso a Tierras

JUAN GUILLERMO VALENCIA ÁLVAREZ
Director de Asuntos Étnicos

JUAN CAMILO SÁNCHEZ RODRÍGUEZ
Director de Gestión Jurídica de Tierras

PAULA ANDREA LÓPEZ VARGAS
Asesora de Comunicaciones

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN

1. CONTEXTO ESTRATÉGICO

- 1.1. Situación actual
- 1.2. Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción
- 1.3. Objetivos generales del plan
- 1.4. Estrategias para 2017

2. COMPONENTES DEL PLAN

- 2.1. Primer componente: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigarlos.
- 2.2. Segundo componente: Racionalización de Trámites
- 2.3. Tercer componente: Rendición de cuentas
- 2.4. Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- 2.5. Quinto componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

3. MONITOREO Y ACCIONES CORRECTIVAS

ANEXO: Matriz Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017



INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, es una herramienta de gestión que busca integrar las estrategias y acciones de las entidades en torno a la lucha contra la corrupción y los mecanismos para que los ciudadanos puedan acceder, con oportunidad, a los servicios de la entidad y ejercer sus derechos.

La Agencia Nacional de Tierras ha elaborado este Plan como parte del Plan de Acción Institucional, atendiendo los lineamientos y directrices contenidos en las guías y manuales adoptados por las entidades que coordinan cada uno de los componentes.

En primer lugar, como contexto estratégico, se hace un breve recuento sobre la situación

actual de la entidad en relación con los temas que hacen parte del Plan; posteriormente, se anotan los posibles hechos de corrupción presentados en la vigencia anterior; a partir de la situación descrita, se plantean los objetivos y estrategias que orientan la elaboración del Plan para 2017.

En el capítulo siguiente, para cada uno de los componentes del Plan, se definen las actividades metas, responsables y fecha de cumplimiento, con una breve descripción de su alcance.



6

1. CONTEXTO ESTRATÉGICO

1.1. Situación actual

Mediante el Decreto 2363 del 7 de diciembre de 2015, se creó la Agencia Nacional de Tierras, entidad que asumió las funciones relacionadas con el ordenamiento social de la propiedad rural que venía ejecutando el ahora, extinto INCODER.

El proceso para la puesta en marcha de la entidad, se inició en el mes de abril de 2016 cuando se dio la incorporación de los servidores públicos de planta que venían de INCODER y a partir del mes de junio se inició el nombramiento en propiedad de los cargos directivos.

A través del Decreto 2684 del 27 de abril de 2016, se trasladaron recursos de inversión a la Agencia, no obstante fue necesario tramitar traslados presupuestales para acreditar los proyectos nuevos formulados por la Agencia y en el mes de septiembre, la entidad contó con la disponibilidad de los recursos de inversión; a partir de este momento, fue posible contratar personal para apoyar la gestión de la Agencia.

Con el fin de definir los procedimientos, bajo los cuales se enmarcaría la acción de la Agencia, en el mes de octubre, la entidad contrató con una firma externa el diseño e implementación del Sistema Integral de Gestión de Calidad, SIGC y el Modelo

Integrado de Planeación y Gestión; a 31 de diciembre de 2016, se logró avanzar en:

- Definición de la misión y visión.
- Definición del portafolio de servicios.
- Definición mapa de procesos.
- Construcción de ejes estratégicos.
- Identificación productos y servicios.
- Identificación de grupos de interés.
- Caracterización de procesos misionales, estratégicos, de apoyo y de evaluación y control.
- Caracterización de procedimientos.

En este último punto, caracterización de procedimientos, se logró avanzar en un 80%, quedando pendiente la validación en algunos de ellos y la firma y adopción de todos los procedimientos.

Se prevé que al finalizar el mes de febrero de 2017, se pueda contar con el 100% de los procedimientos adoptados.

De acuerdo con el cronograma de implementación del SIGC y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, la construcción del mapa de riesgos, se realizará a partir del mes de febrero y finalizará en el mes de marzo.

En relación con el proceso de servicio al ciudadano, actualmente se está definiendo la Estrategia de Servicio al Ciudadano, en cumplimiento de los requisitos legales previstos en la materia; en el mes de diciembre de 2016, se puso en funcionamiento un piloto de operación del Centro de Contacto en la ciudad de Bogotá, para atender el canal telefónico y parte del canal presencial.

Así mismo, inició su operación un punto de Atención de la Agencia en el Centro Integrado de Servicios de Chaparral Tolima, mediante un convenio con la Alcaldía del mismo municipio y con el apoyo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP.

Encuanto a la atención de PQRS, hasta el mes de febrero de 2016, INCODER en liquidación asumió la atención de las solicitudes escritas presentadas por los usuarios; a partir del mes de marzo, las solicitudes fueron radicadas a nombre de la Agencia Nacional de Tierras.

El volumen de correspondencia radicado para la Agencia Nacional de Tierras en el 2016 fue muy alto; en total a 31 de diciembre se radicaron 36.573 solicitudes; en promedio la Agencia recibe 3.600 solicitudes al mes.

La primera tarea asignada a los servidores públicos incorporados a la Agencia, fue dar respuesta a estos requerimientos, pero aún no se contaba con los expedientes ni con los sistemas de información, porque estaba en proceso de entrega por parte de INCODER en liquidación.

Otra dificultad se presentó con el sistema de información para el registro de las salidas de las PQRS. El sistema de información del INCODER en liquidación (SIDERMAIL), permitió registrar las llegadas, más no las salidas, por lo tanto, se ha hecho necesario adelantar la labor manualmente con las áreas misionales para determinar a cuales solicitudes se les ha dado respuesta. Del total de solicitudes radicadas, a 31 de diciembre se logró dar respuesta a aproximadamente el 20%.

Por lo anterior, la Agencia adoptará en el 2017 un plan choque para dar respuesta a las solicitudes 2016, que quedaron pendientes de respuesta. Igualmente, en 2017 se definirán las modalidades de servicio y atención al ciudadano (centro de contacto telefónico, atención presencial, correspondencia escrita y a través de la web) y los procedimientos para brindar respuestas oportunas y de fondo.

En relación con los trámites y servicios, en el proceso de implementación del SIGC, en el 2016 se identificaron en forma preliminar

7

6 trámites y servicios, Titulación de baldíos a personas naturales, titulación de baldíos a entidades de derecho público, caducidad de la condición resolutoria, autorización de fraccionamiento baldíos, autorización de fraccionamiento parcelas y clarificación de la propiedad. Estos trámites serán publicados y registrados en SUIT en 2017. Teniendo en cuenta que aún estamos en proceso de construcción e implementación del SIGC, en el transcurso del 2017, se prevé la identificación de nuevos trámites.

Con respecto a la implementación de la Ley de Transparencia, en el mes de septiembre de 2016 la Agencia diseñó y habilitó la página WEB de la Agencia, y dentro de ella el enlace de transparencia que contiene la información pública. A partir de esa fecha, se ha publicado la información básica de la entidad, avisos de interés general, invitaciones públicas, noticias sobre gestión realizada y se han publicado algunos documentos de interés general como el Plan de Acción 2016, Plan de Adquisiciones 2016, Plan Anticorrupción, Manual de Contratación y los procesos de contratación adelantados.

1.2. Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción

En el año 2016, no se presentaron denuncias ante la Agencia, de posibles hechos de corrupción. Las solicitudes radicadas corresponden en gran parte, a requerimientos sobre estado de trámites en curso.

1.3. Objetivos generales del plan

Para la vigencia 2017, la Agencia Nacional de Tierras definió los siguientes objetivos institucionales en materia de transparencia y lucha contra la corrupción y para el mejoramiento del servicio ciudadano.

- Prevenir la ocurrencia de hechos de corrupción, mediante la adopción y promoción de mecanismos efectivos de

control ciudadano.

- Definir trámites y servicios claros, concisos y de fácil acceso a través de canales virtuales y presenciales.
- Generar espacios presenciales y virtuales de relacionamiento de doble vía con el ciudadano, a fin de dar a conocer avances y resultados de la gestión, escuchar y atender sus inquietudes, observaciones y reclamos.
- Acercar la entidad a los ciudadanos, con la adopción de un esquema de servicio efectivo y oportuno, con cobertura en todo el territorio nacional.
- Hacer visible la gestión de la entidad, poniendo en conocimiento de la Ciudadanía la información que se considera de su interés.

1.4. Estrategias para 2017

Para cada uno de los objetivos definidos, se proponen como estrategias:

Objetivo 1. Prevenir la ocurrencia de hechos de corrupción, mediante la adopción y promoción de mecanismos efectivos de control ciudadano.

Estrategias

- Identificar posibles riesgos internos y externos. Para ello se requerirá la participación activa de la ciudadanía y de los grupos de interés identificados, así como de los servidores públicos de la Agencia.
- Construir el mapa de riesgos de corrupción de la Agencia, de manera participativa y proactiva, definiendo indicadores de transparencia pertinentes y monitoreando periódicamente su comportamiento.
- Impulsar una estrategia fuerte de comunicaciones, con campañas para promover en la ciudadanía la denuncia y para dar a conocer los trámites y servicios

que presta la Agencia, en particular, su gratuidad.

Objetivo 2. Adoptar trámites y servicios bajo los principios de racionalización

Estrategia

- Diseñar el paso a paso en cada trámite y servicio, considerando criterios de simplificación, estandarización y automatización, y posible acceso a través de medios electrónicos.

Objetivo 3. Generar espacios presenciales y virtuales de relacionamiento de doble vía con el ciudadano, a fin de dar a conocer avances y resultados de la gestión, escuchar y atender sus inquietudes, observaciones y reclamos.

Estrategias

- Conocer la población objetivo de la Agencia, sus necesidades y expectativas, para hacer efectivo y útil el proceso de rendición de cuentas
- Hacer seguimiento hasta el cierre, de las observaciones, preguntas, aclaraciones que solicite la ciudadanía.

Objetivo 4. Acercar la entidad a los ciudadanos, con la adopción de un esquema de servicio efectivo y oportuno, con cobertura en todo el territorio nacional.

Estrategias

- Poner en funcionamiento un Centro de contacto a nivel nacional con puntos de atención en los 32 departamentos del País.
- Utilizar 4 canales de atención: presencial, virtual, escrito y telefónico.
- Evaluar y monitorear el servicio prestado y adoptar mecanismos de mejora.
- Atender oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes,

de acuerdo con los términos establecidos por las normas.

Objetivo 5. Hacer visible la gestión de la entidad, poniendo en conocimiento de la Ciudadanía la información que se considera de su interés.

Estrategias

- Dar estricto cumplimiento a la normatividad vigente, sobre información que las entidades deben publicar.
- A partir de la caracterización de los grupos de interés, identificar otra información que sea de su utilidad y procurar su publicación.
- Monitorear periódicamente la información publicada por la Agencia, para verificar su debida actualización, veracidad y consistencia.



2. COMPONENTES DEL PLAN

2.1. Primer componente: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigarlos.

En este componente, la primera tarea consistirá en construir en forma participativa el Mapa de Riesgos de Corrupción. Como se anotó en el capítulo anterior, la Agencia está en proceso de implementación del Sistema Integrado de Gestión y Calidad. Al finalizar el mes de febrero de 2017 se espera contar los procedimientos adoptados; a partir de allí, la Oficina de Planeación iniciará la construcción del Mapa de Riesgos de la entidad y como parte de éste, la Oficina del Inspector de Tierras, liderará la construcción del mapa de riesgos de corrupción.

Esta Oficina se encargará de realizar el monitoreo a los indicadores de transparencia definidos en cada proceso y procedimiento y hará las recomendaciones de mejora que identifique como necesarias.

2.2. Segundo componente: Racionalización de Trámites

A partir del avance presentado en 2016, la Oficina de Planeación adoptará y publicará los trámites y servicios identificados y caracterizados en los distintos procesos. Se prevé realizar esta actividad en dos etapas: en una primera etapa se trabajará sobre 5 trámites ya identificados y que corresponden

a los de mayor demanda; como estamos en proceso de consolidación y despegue de la entidad, se considera que puedan surgir nuevos trámites que serán documentados y adoptados al finalizar el primer semestre.

2.3. Tercer componente: Rendición de cuentas

Para garantizar un relacionamiento permanente con la ciudadanía, en el componente de rendición de cuentas, se tiene previsto realizar en el 2017 una Audiencia Pública Nacional al finalizar el primer semestre, cuando se cumpla un año de gestión de la actual administración; en el transcurso del año se prevé llevar a cabo encuentros zonales o regionales con los funcionarios del nivel Directivo de la entidad, ferias de gestión y se mantendrá una interacción permanente en al menos tres canales como chat, línea telefónica, mensajes de texto, redes sociales, foro o blog virtuales, aplicaciones móviles.

2.4. Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

En desarrollo de la estrategia planteada en este componente, se proyecta crear un Centro de contacto con puntos de atención en los 32 departamentos, y atención de 4 canales: presencial, virtual, escrito y telefónico. La ampliación de cobertura requiere un esfuerzo interinstitucional mediante alianzas estratégicas con otras entidades, teniendo en cuenta que ANT tiene creadas en su estructura orgánica solo 8 Unidades de Gestión Territorial.

La presencia de la entidad en los 32 departamentos del País, evidencia el compromiso de la Alta Dirección en acercar la entidad a los pobladores rurales, quienes se constituyen en el motor fundamental para el cumplimiento de la misión de la entidad.

Para asegurar la atención oportuna de los PQRDS, se implementará el Sistema de Información ORFEO, a través del cual se tendrá control y se hará seguimiento a llegadas y respuestas, a fin de dar estricto cumplimiento a los términos de respuesta establecidos.

Teniendo en cuenta que al cierre de 2016, aún existen solicitudes por atender, por la situación descrita en el capítulo anterior, se adoptará un plan choque con el que se pretende que las distintas dependencias atiendan el 100% de los requerimientos radicados en 2016.

Se realizarán informes periódicos para evaluar la estrategia de servicio al ciudadano implementada y se adoptarán mecanismos de mejora cuando se detecten cuellos de botella u otros problemas que afecten la atención eficiente y oportuna al ciudadano.

2.5. Quinto componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

En el 2017, la Agencia dará estricto cumplimiento a los requerimientos de publicidad de información mínima que establecen las normas vigentes, en particular la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

En la medida en que se avance en esta actividad, y con base en la caracterización de los usuarios e identificación de las necesidades de información, se evaluará la posibilidad de publicar información adicional que sea de interés de la ciudadanía.



3. MONITOREO Y ACCIONES CORRECTIVAS

Para asegurar el cumplimiento de las metas programadas en el Plan, los responsables de cada componente realizarán monitoreo cada dos meses; la Oficina del Inspector de Tierras por su parte, hará revisión de estos reportes de monitoreo, generará las alertas del caso, mantendrá informado al Director General y hará recomendaciones de mejora, sin perjuicio del seguimiento que corresponde a la Oficina de Control Interno.

ANEXO: Matriz Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017

Agencia Nacional de Tierras

Calle 43 No. 57-41

Bogotá-Colombia

Teléfono: +(571) 518 5858 Exts. 1111 ó 1120

Correo electrónico: atencionalciudadano@agenciadetierras.gov.co
