

	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES EN OTRA LENGUA, LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL EN COLOMBIA	CÓDIGO	GEMA-P-003
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	22/12/2023

OBJETIVO	Dar orientaciones para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias presentadas en otra lengua, nativa o dialecto oficial de Colombia ante la Agencia Nacional de Tierras.
ALCANCE	Desde la recepción adecuada de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones presentadas por los usuarios, hasta la respuesta final al usuario y/o partes interesadas y el archivo de la misma.
RESPONSABLE	Secretaría General y Dependencias ANT

### 1. DEFINICIONES (Términos y Siglas)

**ANT:** Agencia Nacional de Tierras

**Denuncia:** Mecanismo mediante el cual, cualquier ciudadano o ciudadana da aviso o notifica en forma escrita o verbal hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado.

**Felicitación:** Manifestación de satisfacción y agrado sobre los resultados, bienes y servicios ofrecidos por la Institución.

**Lenguas criollas:** Hace referencia a un lenguaje propio que se crea en una comunidad compuesta por personas de diferentes orígenes. En Colombia las lenguas criollas se encuentran en el Caribe.

**Lengua de señas colombiana:** La lengua de señas colombiana es la lengua utilizada por la comunidad sorda de Colombia.

**Lenguas indígenas:** Son los diferentes idiomas hablados por los indígenas de todo el mundo. "En Colombia hay 65 lenguas indígenas vivas: Achagua, Andoque, Awapit, Bará, Barasano, Bari Ara, Bora, Cabiayari, Carapana, Carijona, Cocama, Cofán, Cuiba, Currupaco, Damana, Desano, Embera, Ete Naka, Hitnu, Guayabero, Ika, Inga, Kakua, Kamsá, Kichwa, Kogui, Koreguaje, Kubeo, Kuna Tule, Macuna, Miraña, Muinane, Namtrik, Nasa-Yuwe, Nonuya, Nukak, Ocaina, Piapoco, Piaroa, Piratapuyo, Pisamira, Puinave, Sáilba, Sikuani, Siona, Siriano, Taiwano, Tanimuca, Tariano, Tatuyo, Tikuna, Tinigua, Tucano, Tucuná, Tuyuca, Uitoto, Uwa, Wanano, Wayunaiki, Wounaan, Yagua, Yanuro, Yuhup, Yukpa, Yuruti".

**Lengua nativa:** De acuerdo con lo establecido en el artículo 1 de la ley 1381 de 2010 "se entiende por lenguas nativas las actualmente en uso habladas por los grupos étnicos del país, así: las de origen indoeuropeo, habladas por los pueblos indígenas, las lenguas criollas habladas por comunidades afrodescendientes y la lengua Romani hablada por las comunidades del pueblo Rrom o gitano y la lengua hablada por la comunidad raizal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina".

**Lenguas romanes o gitana:** Es la lengua de los gitanos o Rrom, es una lengua catalogada en la subfamilia indoeuropea, perteneciente a la familia indoeuropea. En Colombia se reconocen dos lenguas gitanas: el romanés y la lengua rumeniaste.

**Nivel de Servicio:** Está relacionado con la clasificación de una PQRSD para su respectiva atención acorde con su complejidad. Esta clasificación determina el responsable de la gestión y respuesta al ciudadano.

**PQRSD:** Petición, Queja, Reclamo, Solicitud, Denuncia y Felicitación.

**Petición:** Entiéndase por petición la solicitud mediante la cual toda persona puede acudir ante las autoridades para que dentro de los términos que determine la ley, se expida un pronunciamiento oportuno.

**Queja:** Expresión de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a los productos y servicios de una organización o a los procesos institucionales, donde se espera una respuesta o resolución explícita.

**Reclamo:** Se entiende por reclamo la manifestación de dar a conocer a las autoridades un hecho o situación irregular relacionada con el cumplimiento de la misión.

**Serie:** Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanadas de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.

**Subserie:** Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie identificadas de forma separada de ésta por su contenido y sus características específicas.

**Solicitud:** La solicitud es un documento por medio del cual se pide el goce de un derecho, beneficio o servicio que se considera que puede ser atendido.

**Tipo Documental:** Unidad documental simple originada de una actividad administrativa, con diagramación, formato y contenido distintivos que sirven como elementos para clasificarla, describirla y asignarle categoría diplomática.

**Tabla de Retención Documental - TRD:** Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

### 2. GENERALIDADES

Para la gestión de las PQRSD de la ANT, las dependencias cumplirán los lineamientos y términos establecidos en la Resolución interna vigente para la aplicación de este procedimiento.

Con el fin de dar celeridad al presente procedimiento, todas las PQRSD será trasladadas directamente desde el equipo de Gestión Documental a la Oficina, Dirección o Subdirección competente, acorde con la forma GEMA-F-001 FORMA CONCEPTOS PARA LA CATEGORIZACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE CORRESPONDENCIA. En caso de que la asignación se haya hecho de manera errónea, deberá devolverse el radicado al grupo de Gestión Documental con el fin de optimizar la gestión de reasignación.

En la gestión de la PQRSD es necesario verificar que el radicado de ingreso de la PQRSD y el de la respuesta de la misma, se encuentren debidamente asociados en el Sistema de Gestión Documental. De lo contrario, el Sistema reportará la PQRSD como NO atendida. De la misma manera, cuando el radicado de entrada corresponda a una petición previamente atendida, al momento de tramitarla, deberán asociarse las respuestas emitidas por la entidad.

En el caso de las devoluciones por asignación errónea de parte del equipo de Gestión Documental, este debe ser remitido de manera inmediata al usuario "Centro de administración de correspondencia y archivo", en donde el administrador validará la reasignación del mismo por medio de una planilla de devoluciones, la cual será posteriormente remitida a correspondencia con el fin de gestionar de manera oportuna el reparto de la correspondencia física y en donde a su vez se controla el estado y ubicación de las PQRSD.

Para toda PQRSD que esté relacionada con la solicitud de ejecución de un trámite ante la Entidad o que requiera respuesta de fondo que supere los términos previstos en la ley y resolución interna de atención de PQRSD, se deberá enviar una comunicación al ciudadano en la que se notifique la recepción de la misma y el tiempo que tomará la atención integral de la solicitud, teniendo en cuenta los procedimientos misionales y sus términos.

### 3. RIESGOS Y CONTROLES ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

A partir del análisis de los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de los procesos, la Oficina de Planeación orienta a las dependencias en la identificación de las tareas críticas de sus procedimientos en las que se puede materializar un riesgo y el establecimiento de las correspondientes tareas de control preventivo, detectivo o correctivo.

Para facilitar la identificación de las tareas críticas y las correspondientes tareas de control, el procedimiento presenta el siguiente método de señalización:

<b>Tareas Críticas</b>	Son las tareas donde se puede materializar un riesgo que impacte negativamente el logro del objetivo del procedimiento. En la matriz de desarrollo del procedimiento y en el diagrama de flujo se identifican tareas críticas con <b>texto en color rojo</b> y con el símbolo ®
<b>Tareas de Control</b>	Son las tareas que permiten prevenir o corregir el impacto de los riesgos en el logro del objetivo del procedimiento. En la matriz de desarrollo del procedimiento y en el diagrama de flujo se identifican tareas de control con <b>texto en color azul</b> y con el símbolo ©

4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Tarea	Descripción	Tiempo de Ejecución	Responsable
1	Recibir y radicar la PQRSDF	De acuerdo con el canal de recepción se deberá realizar lo siguiente:  Si se recibe por el canal presencial: Identificar que el usuario puede comunicarse en español. Si lo anterior no es posible indique al usuario (a través de señas) que lo haga de forma escrita o verbal donde el colaborador grabará al usuario/a expresando su petición en su lengua nativa y procederá a realizar la respectiva radicación informando al usuario/a el número de radicado.  Si la petición no es recibida por el equipo de Servicio al Ciudadano, la grabación deberá enviarse al equipo de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General para realizar la correspondiente radicación.  Si se recibe por el canal escrito (info@ant.gov.co /atencionalciudadano@ant.gov.co) o canal virtual PQR WEB el colaborador identificará la lengua nativa.  Si es posible, el colaborador deberá identificar la región de la que proviene el peticionario o la petición según el canal para que pueda tener una aproximación al grupo étnico o pueblo al que pertenece.	1 día	Secretaría General Servicio al ciudadano
2	Traducir la petición	Una vez identificada la lengua nativa de la petición, se deberá realizar la contratación de un traductor oficial de lengua nativa. (El traductor realizará dos acciones la traducción de la petición al español y la traducción de la respuesta a la lengua nativa).	Tiempo estimado de acuerdo con la complejidad de la PQRSDF	Traductor oficial
3	© Categorizar y asignar la PQRSDF.	Una vez traducida la petición se lee, categoriza o clasifica y asigna a través de ORFEO a la dependencia responsable según la tipología y el nivel definido (primer o segundo nivel), apoyándose en la herramienta para la clasificación de las comunicaciones.  Si la petición es de competencia de otra entidad, continúa con la actividad No. 4, de lo contrario, continua con la actividad No. 5.	1 día	Subdirección Administrativa y Financiera (Equipo de Gestión Documental)
4	Trasladar por competencia.	Realiza el traslado a la entidad competente mediante oficio anexando la petición original y la traducción e informará al usuario por oficio en su lengua nativa del traslado de su solicitud y se da por terminado el procedimiento.	Términos de Ley, contados a partir de la fecha de radicación de la PQRSDF	Subdirección Administrativa y Financiera
5	Recibir la petición.	La Dependencia responsable de gestionar la PQRSDF debe recibir y analizar la petición traducida del usuario.  Si la respuesta a la petición requiere de un plazo superior a lo dispuesto en la normatividad vigente informará al usuario mediante oficio traducido a su lengua nativa los motivos de la demora y el plazo razonable en que se dará respuesta. En este caso el colaborador responsable informará al equipo de Servicio al Ciudadano la situación para solicitar la traducción de dicha respuesta.	Tiempo estimado de acuerdo con la complejidad de la PQRSDF	Dependencias ANT
6	® Gestionar la PQRSDF por parte del responsable asignado	Revisar, proyectar, radicar, gestionar la firma, digitalizar el documento, asociar respuesta y gestionar el envío del mismo; haciendo uso del Sistema de Gestión Documental dispuesto por la entidad y acorde con el canal de recepción de la petición.  <b>Nota:</b> El envío del oficio debe realizarse a través del sistema de información ORFEO y que los radicados de entrada y salida se incluyan en el expediente virtual y se haga la respectiva asociación.	Términos de Ley, contados a partir de la fecha de radicación de la PQRSDF	Dependencias ANT
7	Enviar la respuesta.	Una vez traducida la respuesta está será enviada al usuario para lo cual se deberá remitir por correo electrónico a la cuenta info@agenciadetierras.gov.co la respuesta y sus anexos, incluyendo el destinatario final y sus datos de contacto.		
8	Archivar la PQRSDF	En el Sistema de Gestión Documental, incluir en el respectivo expediente y archivar, de conformidad con las Series documentales para conformar expedientes  ADMBS-I-003 INSTRUCTIVO DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVO	1 día	Dependencias ANT

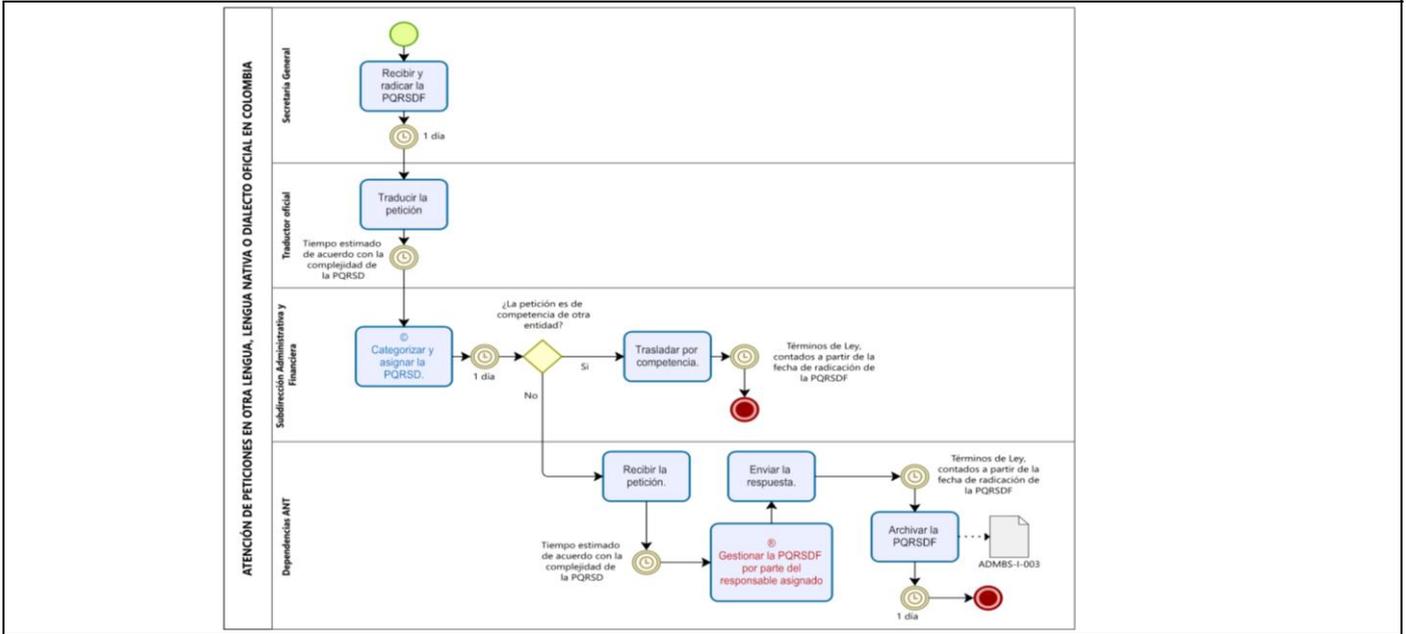
5. NORMATIVIDAD APLICABLE

Constitución Política. Artículos 6, 23, 29 y 74.  
**Decreto 2363 de 2015.** Por el cual se crea la Agencia Nacional de Tierras, ANT, se fija su objeto y estructura.  
**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. Artículos 13 al 33.  
**Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.  
**Ley 1581 de 2012.** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.  
**Ley 1437 de 2011.** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos 4, 5, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 83, 84, 85.  
**Decreto 1083 de 2015.** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.  
**Ley 962 de 2005.** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. (Artículo 3 inciso 5, acceso a los registros y archivos de la administración pública en los tiempos previstos por la constitución a las Leyes), y artículo 28.  
**Ley 734 de 2002.** Código Único Disciplinario. Artículo 34. Deberes de todo servidor público.  
**Resolución No. 757 de 2017** "Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno para el Trámite de Solicitudes, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Derechos de Petición en la Agencia Nacional de Tierras, ANT y se adopta otras disposiciones.  
**Protocolo de Servicio al Ciudadano - ANT, Vigente**

6. DOCUMENTOS ASOCIADOS

GEMA-P-002 GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

7. DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ	Diana Marcela Mendivelso Cristiano	REVISÓ	Laura Ximena Buitrago Palaquiva	APROBÓ	Daniel Maria Medina Gonzalez
CARGO	Gestor T1 Grado 8	CARGO	Gestor T1 Grado 10	CARGO	Secretario General
FIRMA	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>	FIRMA	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>	FIRMA	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>
ELABORÓ	Erika Joana Velez Saldaña				
CARGO	Contratista - Secretaría General				
FIRMA	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>				
FECHA	07/12/2023	FECHA	15/12/2023	FECHA	18/12/2023



La copia, impresión o descarga de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y por lo tanto no se garantiza su vigencia. La única COPIA CONTROLADA se encuentra disponible y publicada en la página Intranet de la Agencia Nacional de Tierras.



INTI-F-002	Versión 3	04/03/2019
------------	-----------	------------