



**MINISTERIO DE AGRICULTURA
Y DESARROLLO RURAL**



AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

**INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES**

PRIMER TRIMESTRE AÑO 2023

ELABORADO POR LA SECRETARÍA GENERAL

ABRIL DE 2023



INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por las dependencias de la Agencia Nacional de Tierras ANT durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2023.

Contiene la clasificación, entre otros aspectos, de la cantidad de documentos radicados en el trimestre a través del Sistema de Gestión Documental - Orfeo, la participación por dependencia y el seguimiento a la cantidad de respuestas tramitadas.

Para la elaboración del presente informe, se tiene como fuente de información el Sistema de Gestión Documental -ORFEO, la cual fue extraída directamente de la aplicación disponible en orfeo.ant.gov.co, este sistema recopila todas las comunicaciones recibidas en la Entidad por parte de los ciudadanos y partes interesadas, por medio del correo electrónico, radicación en los puntos de atención al ciudadano y página web.

La base de datos contiene la información del primer trimestre del año 2023, tomando este insumo, se realizó una revisión de las tipologías documentales contenidas en la base de datos para el análisis de la información contenida en este informe.

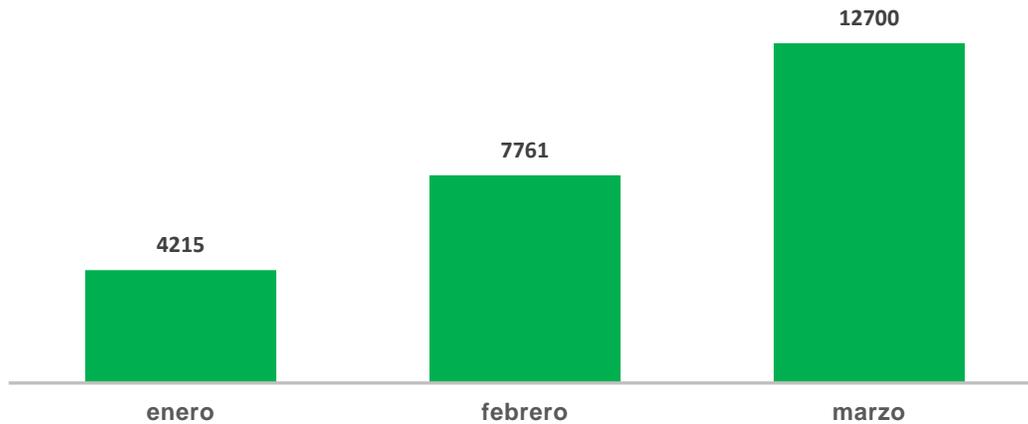


Contenido

1. Histórico de comunicaciones recibidas	4
2. Histórico de ingresos y estado de gestión	5
3. Comunicaciones recibidas según el tipo documental	5
4. Comunicaciones según el medio de recepción	6
5. Origen de las comunicaciones recibidas	7
6. Comunicaciones recibidas por dependencia.....	8
7. Tiempos de gestión pqrsdf	9
7.1. Definición estados de gestión	10
7.2. Tiempos de respuesta pqrsdf.....	11
7.2.1. Tiempos de respuesta petición de información	13
7.2.2. Tiempos de respuesta de las peticiones realizadas por congresistas.....	15
8. Comunicaciones recibidas por tipología - tutelas	17
9. Peticiones de información trasladadas por competencia	17
10. Peticiones y solicitudes de información negadas por la ant	17
11. Conclusiones y recomendaciones	18
12. Glosario	19



1. HISTÓRICO DE COMUNICACIONES RECIBIDAS



Gráfica 1. Histórico de registros por mes - Fuente: ORFEO

Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de marzo de 2023, se recibió la mayor cantidad de PQRSDF del primer trimestre, mes en el que se radicaron **12.700** correspondientes al **51,47%** del total recibido durante el período, seguido de febrero con **7.761** (31,45%) y enero con **4.215** (17,08%).



2. HISTÓRICO DE INGRESOS Y ESTADO DE GESTIÓN

A continuación, se presenta el histórico de comunicaciones por estado de la gestión realizada en el transcurso del primer trimestre de la vigencia 2023 por parte de la Agencia Nacional de Tierras.

	TOTAL PQRDSF	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR
Enero	4.215	1.361	1.876	978
Febrero	7.761	2.943	2.779	2.039
Marzo	12.700	3.283	2.958	6.459
TOTAL	24.676	7.587	7.613	9.476
% PARTICIPACIÓN	100,00%	30,75%	30,85%	38,40%

Tabla 1. Estados de gestión por mes - Fuente: ORFEO

3. COMUNICACIONES RECIBIDAS SEGÚN EL TIPO DOCUMENTAL

A continuación, se detallan las tipologías de las PQRSDf recibidas durante el periodo 01 de enero a 31 de marzo, distribuidas así:

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
PETICIÓN	3.637	6.840	10.866	21.343	86,49%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	216	411	879	1.506	6,10%
TUTELA	208	315	620	1.143	4,63%
SOLICITUD	134	175	263	572	2,32%
PETICIÓN POR CONGRESISTAS	5	9	40	54	0,22%
QUEJA	9	6	20	35	0,14%
RECLAMO	4	3	3	10	0,04%
DENUNCIA	1		7	8	0,03%
FELICITACIONES	1	2	1	4	0,02%
SUGERENCIA			1	1	0,00%
TOTAL	4.215	7.761	12.700	24.676	100,00%

Tabla 2. Comunicaciones por tipologías - Fuente: ORFEO



4. COMUNICACIONES SEGÚN EL MEDIO DE RECEPCIÓN

A continuación, se detalla el medio de recepción de los radicados en el canal escrito durante el primer trimestre del 2023. El medio más utilizado es el correo electrónico que ocupa el **83,89%** (20.701), seguido de radicación en oficina con el **11,25%** (2.776) y pagina web con **4,86%** (1.199).

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
CORREO ELECTRÓNICO	3.415	6.576	10.710	20.701	83,89%
RADICACIÓN EN OFICINA	525	844	1.407	2.776	11,25%
PAGINA WEB	275	341	583	1.199	4,86%
TOTAL	4.215	7.761	12.700	24.676	100,00%

Tabla 3. Comunicaciones por medio de recepción - Fuente: ORFEO



5. ORIGEN DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS

En la siguiente tabla se muestran los departamentos desde donde se originan las radicaciones recibidas por parte de la Agencia Nacional de Tierras durante el primer trimestre del 2023.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
MAGDALENA	3.357	5.486	10.146	18.990	76,95%
BOLÍVAR	21	956	55	1.032	4,18%
BOGOTÁ D.C.	173	293	537	1.003	4,06%
META	93	79	173	345	1,40%
ANTIOQUIA	47	83	180	310	1,26%
CUNDINAMARCA	68	84	157	309	1,25%
SANTANDER	39	59	145	243	0,98%
CÓRDOBA	35	78	113	226	0,92%
HUILA	29	31	165	225	0,91%
BOYACÁ	35	89	94	218	0,88%
NARIÑO	28	70	103	201	0,81%
TOLIMA	51	48	90	189	0,77%
CAUCA	28	54	103	185	0,75%
NORTE DE SANTANDER	31	40	86	157	0,64%
CASANARE	32	60	58	150	0,61%
VALLE DEL CAUCA	19	31	91	141	0,57%
PUTUMAYO	7	12	87	106	0,43%
CESAR	24	32	48	104	0,42%
ARAUCA	9	32	50	91	0,37%
GUAVIARE	14	10	45	69	0,28%
CAQUETÁ	9	19	39	67	0,27%
VICHADA	6	39	18	63	0,26%
ATLÁNTICO	15	11	33	59	0,24%
SUCRE	11	15	23	49	0,20%
LA GUAJIRA	9	13	21	43	0,17%
CALDAS	13	12	10	35	0,14%
RISARALDA	2	11	19	32	0,13%
QUINDÍO	7	6	7	20	0,08%
CHOCÓ	3	4	3	10	0,04%
GUAINÍA		2	1	3	0,01%
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA		1		1	0,00%
TOTAL	4.215	7.761	12.700	24.676	100,00%

Tabla 4. Comunicaciones ingresadas por departamento - Fuente: ORFEO

En la tabla se observa que los lugares con mayor volumen de radicados provienen del Magdalena con el **76,95%** (18.990), seguido de Bolívar con el **4,18%** (1.032) y Bogotá D.C. con el **4,06%** (1.003).



6. COMUNICACIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

En la siguiente tabla se detalla el total de radicados por dependencias de la Agencia Nacional de Tierras, durante el trimestre analizado.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	827	2.191	2.310	5.328	21,59%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	858	1.446	2.448	4.752	19,26%
103 - OFICINA JURIDICA	603	930	1.590	3.123	12,66%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	387	726	1.622	2.735	11,08%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	414	671	882	1.967	7,97%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	326	458	984	1.768	7,16%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	234	362	713	1.309	5,30%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	163	302	670	1.135	4,60%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	107	105	298	510	2,07%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	49	110	271	430	1,74%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	68	103	191	362	1,47%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	39	70	118	227	0,92%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	32	41	86	159	0,64%
100 - DIRECCION GENERAL	25	35	81	141	0,57%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	11	52	77	140	0,57%
730 - UGT MEDELLIN	6	23	39	68	0,28%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	10	17	40	67	0,27%
760 - UGT POPAYAN	9	20	35	64	0,26%
720 - UGT CUCUTA	7	23	30	60	0,24%
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	9	13	36	58	0,24%
770 - UGT SANTA MARTA	8	7	30	45	0,18%
600 - SECRETARIA GENERAL	4	13	27	44	0,18%
780 - UGT VILLAVICENCIO	5	11	25	41	0,17%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	4	6	26	36	0,15%
710 - UGT BOGOTA	1	12	15	28	0,11%
740 - UGT MONTERIA	3	1	22	26	0,11%
750 - UGT PASTO	2	5	18	25	0,10%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	1		11	12	0,05%
101 - OFICINA DE PLANEACION	2	6	3	11	0,04%
790 - UGT AMAZONIA	1	2	2	5	0,02%
TOTAL	4.215	7.761	12.700	24.676	100,00%

Tabla 5. Comunicaciones por dependencia - Fuente: ORFEO

Según lo analizado se observa que las dependencias que tienen el mayor volumen de documentos recibidos en el trimestre son: Subdirección de Sistemas de Información de Tierras con el **21,59%** (5.328), Subdirección de Seguridad Jurídica con el **19,26%** (4.752), seguido de la Oficina Jurídica con el **12,66%** (3.123).



7. TIEMPOS DE GESTIÓN PQRSDF

La Agencia Nacional de Tierras en atención a las distintas modalidades de peticiones extendidas por los usuarios, aplicará lo previsto en la Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015¹ y demás normas concordantes en la materia, con el propósito de garantizar respuestas oportunas e integrales a los requerimientos que se presenten y en todo caso atendiendo el derecho fundamental que tiene toda persona de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Por consiguiente, se tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento o petición respectiva, para resolver en el primer o segundo nivel de servicio las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias formuladas por los ciudadanos.

No obstante, estarán sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- Las peticiones de documentos y de información, entre esas copias o fotocopias de documentos, se resolverán dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, previo pago del valor correspondiente a las copias, por parte del ciudadano, según los lineamientos de la ANT.
- Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la ANT 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.

¹ Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye el Título I, Capítulos I, II y III, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).



- Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente. (Art.1. de la Ley 1755 de 2015 que sustituyó el art. 21 de la Ley 1437 de 2011).
- Aquellas solicitudes de informes que se reciban de los Honorables Congresistas en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso, se tramitarán dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas (Ley 5 de 1992, art. 258).
- En el caso de los requerimientos, solicitudes y peticiones provenientes de otras entidades de la administración, Entes de Control (Contraloría, Procuraduría, Defensoría, entre otros) o autoridades, por regla general se resolverán dentro de los días (10) días siguientes a su recepción, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015² en su artículo 30³.

7.1. DEFINICIÓN ESTADOS DE GESTIÓN

TRAMITADO: Documento con respuesta aprobada y firmada para el ciudadano.

EN TRÁMITE: Comunicación con respuesta proyectada, pendiente de firma y envío al ciudadano.

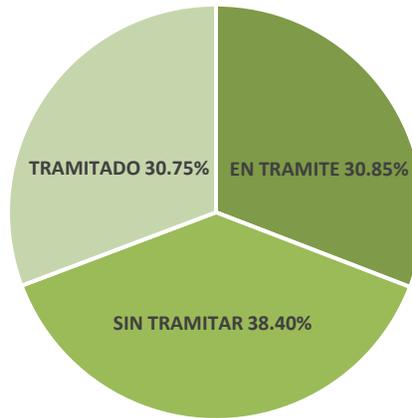
SIN TRAMITAR: Documentos en proceso de revisión, análisis y lineamiento para la proyección de respuesta.

² 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.

³ Peticiones entre autoridades. 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.



ESTADOS DE TRAMITES



Gráfica 2. Comunicaciones por estados de gestión - Fuente: ORFEO

7.2. TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF

La Agencia Nacional de Tierras tramito un total de 7.587 PQRSDF de las recibidas, cifra que corresponde al 30.75%, encontrándose en trámite y/o sin tramitar un total de 17.089 del total recibido durante el trimestre. En este apartado del análisis se excluyen las peticiones de información y las peticiones realizadas por congresistas ya que estas tipologías manejan otros tiempos de respuesta y se analiza en los siguientes numerales.



➤ **PQRSDF - TRAMITADAS**

Para los documentos que se tramitaron en el primer trimestre, se tiene que el **31,71%** (2.134) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles) y el **68,29%** (4.595) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

	1 a 5	11 a 15	6 a 10	MÁS DE 15 DÍAS	TOTAL
PETICIÓN	357	933	784	4.399	6.473
SOLICITUD	11	17	29	196	253
QUEJA	0	1	2	0	3
TOTAL	368	951	815	4.595	6.729

Tabla 6. Tiempos de comunicación, tramitadas - Fuente: ORFEO

➤ **PQRSDF - EN TRÁMITE**

De los documentos que se encuentran en trámite para el primer trimestre, el **46,59%** (3.014) de los radicados aún se encuentran dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles) y el **53,41%** (3.455) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

	1 a 5	11 a 15	6 a 10	MÁS DE 15 DÍAS	TOTAL
PETICIÓN	762	975	1.166	3.365	6.268
SOLICITUD	44	23	34	65	166
QUEJA	6	0	3	22	31
FELICITACIONES	0	0	0	3	3
SUGERENCIA	0	1	0	0	1
TOTAL	812	999	1.203	3.455	6.469

Tabla 7. Tiempos de comunicación, en trámite - Fuente: ORFEO

➤ **PQRSDF – SIN TRAMITE**

Para los documentos que se encuentran sin gestión en el primer trimestre a la fecha de corte de información del presente informe, el **45,04%** (3.944) de los radicados aún se encuentran dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles) y el **54,96%** (4.813) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.



	1 a 5	11 a 15	6 a 10	MÁS DE 15 DÍAS	TOTAL
PETICIÓN	1.023	1.140	1.688	4.751	8.602
SOLICITUD	22	32	38	61	153
FELICITACIONES	0	0	1	0	1
QUEJA	0	0	0	1	1
TOTAL	1.045	1.172	1.727	4.813	8.757

Tabla 8. Tiempos de comunicación, sin tramite - Fuente: ORFEO

7.2.1. TIEMPOS DE RESPUESTA PETICIÓN DE INFORMACIÓN

A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones de información radicadas durante el primer trimestre del año 2023 y su estado de gestión.

	TOTAL PQRDSF	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR
ENERO	216	51	119	46
FEBRERO	411	85	195	131
MARZO	879	102	469	308
TOTAL	1.506	238	783	485
% PARTICIPACIÓN	100,00%	15,80%	51,99%	32,20%

Tabla 9. Comunicaciones tipología petición de información por estado- Fuente: ORFEO

Al realizar el análisis por estado, se evidencia que, a cierre del trimestre, están pendientes de gestión y/o tramite de **1.268** peticiones de información. Así mismo, durante el primer trimestre de 2023 ingresaron un total de **1.506** peticiones de información, de las cuales se dio respuesta en la siguiente línea de tiempo:

➤ TRAMITADAS

Se tiene que el **20,59%** (49) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (10 días hábiles) y el **79,41%** (189) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.



	1 a 5	6 a 10	MÁS DE 10 DÍAS	TOTAL
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	23	26	189	238
TOTAL	23	26	189	238

Tabla 10. Tipología por tiempos de gestión y tramitadas- Fuente: ORFEO

➤ EN TRÁMITE

Se tiene que el **31,03%** (243) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (10 días hábiles) y el **68,97%** (540) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

	1 a 5	6 a 10	MÁS DE 10 DÍAS	TOTAL
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	94	149	540	783
TOTAL	94	149	540	783

Tabla 11. Tipología por tiempos de gestión y en trámite - Fuente: ORFEO

➤ SIN TRAMITAR

Se tiene que el **23,09%** (112) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (10 días hábiles) y el **76,91%** (373) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

	1 a 5	6 a 10	MÁS DE 10 DÍAS	TOTAL
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	33	79	373	485
TOTAL	33	79	373	485

Tabla 12. Tipologías por tiempo de gestión y sin tramitar - Fuente: ORFEO



7.2.2. TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS

A continuación, se presentan las peticiones realizadas por congresista y el estado de la gestión realizada en el transcurso del primer trimestre de la vigencia 2023 por parte de la Agencia Nacional de Tierras.

	TOTAL PQRDSF	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR
ENERO	5	1	4	0
FEBRERO	9	1	2	6
MARZO	40	11	1	28
TOTAL	54	13	7	34

Tabla 13. Comunicaciones recibidas por petición de congresistas- Fuente: ORFEO

Al realizar el análisis por estado, se evidencia que, al cierre del trimestre, están pendientes de gestión y/o tramite de **41** peticiones. Así mismo, durante el primer trimestre de 2023 ingresaron un total de **54** solicitudes por parte de congresistas, de las cuales se dio respuesta en la siguiente línea de tiempo:

➤ TRAMITADAS

Se tiene que el **38,46%** (5) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (5 días hábiles) y el **61,54%** (8) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

	1 a 5	MÁS DE 5 DÍAS	TOTAL
PETICIÓN POR CONGRESISTAS	5	8	13
TOTAL	5	8	13

Tabla 14. Tipología por tiempos de gestión y tramitadas- Fuente: ORFEO



➤ **EN TRÁMITE**

Se tiene que el **28,57%** (2) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (5 días hábiles) y el **71,43%** (5) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

	1 a 5	MÁS DE 5 DÍAS	TOTAL
PETICIÓN POR CONGRESISTAS	2	5	7
TOTAL	2	5	7

Tabla 15. Tipología por tiempos de gestión y en trámite - Fuente: ORFEO

➤ **SIN TRAMITAR**

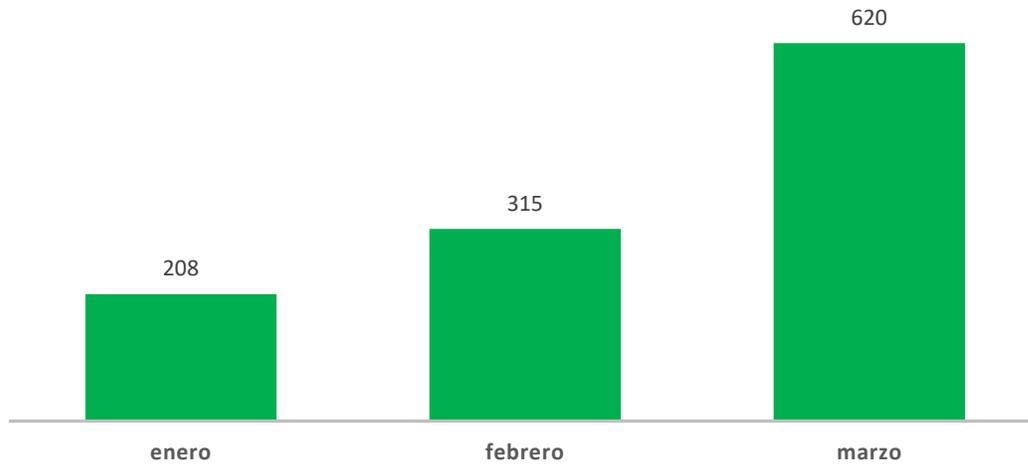
Se tiene que el **20,59%** (7) de los radicados fueron gestionados dentro de los nuevos tiempos de ley (5 días hábiles) y el **79,41%** (27) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

	1 a 5	MÁS DE 5 DÍAS	TOTAL
PETICIÓN POR CONGRESISTAS	7	27	34
TOTAL	7	27	34

Tabla 16. Tipología por tiempos de gestión y en trámite - Fuente: ORFEO



8. COMUNICACIONES RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA - TUTELAS



Gráfica 3. Histórico de tutelas - Fuente: ORFEO

Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de marzo de 2023, se recibió la mayor cantidad de tutelas del primer trimestre, mes en el que se radicaron **620** correspondientes al **54,24%** del total recibido durante el período, seguido de febrero con **315** (27,56%) y enero con **208** (18,20%).

9. PETICIONES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS POR COMPETENCIA

En el primer trimestre del año 2023, no se realizó ningún traslado por competencia.

10. PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN NEGADAS POR LA ANT

En el análisis realizado a los documentos de solicitudes de información se evidencia que no se negó información a los ciudadanos en el primer trimestre de 2023.



11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- I. Es importante resaltar que, un gran porcentaje de las solicitudes continúan ingresando por los canales electrónicos, y se ha adelantado una gestión importante de asesoría a los ciudadanos en los canales telefónico, chat y video conferencia, brindando información en materia de servicios y trámites de manera oportuna y en tiempo real.
- II. Es importante destacar que producto de las cuatro estrategias implementadas por la Entidad se ha logrado dar respuesta a un porcentaje importante de peticiones y comunicaciones, con el propósito de fortalecer la atención y respuesta de PQRSD. Debe tenerse en cuenta, que la ampliación de cobertura y presencia de la Agencia en el territorio nacional, así como el posicionamiento ante la ciudadanía de las funciones y competencias que asumió la ANT por la liquidación del INCODER, ha implicado un incremento en la atención, asesoría y requerimientos por parte del ciudadano.
- III. Es necesario continuar implementando acciones de mejora para disminuir los requerimientos sin resolver o los contestados por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de las dependencias de la Agencia revisen nuevamente los controles establecidos y se logre dar cumplimiento a los parámetros legales establecidos para la gestión oportuna de dichos requerimientos ciudadanos.
- IV. Debe continuarse con los seguimientos realizados por la Secretaría General, frente a la gestión de las PQRSDF recibidas en la Entidad, los cuales sirven para que las diferentes dependencias tengan conocimiento del estado y nivel de cumplimiento de la gestión de las comunicaciones a su cargo, y adelanten la gestión respectiva.



12. GLOSARIO

Canales de atención

La atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), recibidas en la entidad, se encuentra reglamentada mediante la Resolución 757 del 15 de junio de 2017, que adopta el reglamento interno para el trámite de éstas en la Agencia Nacional de Tierras y se adoptan otras disposiciones.

A partir de diciembre de 2016 la Agencia Nacional de Tierras cuenta con cuatro canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.

Escrito: Compuesto por el correo físico o postal que se reciben en la entidad.

Presencial: Permite el contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Agencia Nacional de Tierras, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la Entidad y radican la documentación generada de la consulta.

Telefónico: Permite el contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Agencia Nacional de Tierras, a través de los canales telefónicos dispuestos para tal fin.

Virtual: Permite el enlace entre el ciudadano y los servidores públicos de la Agencia Nacional de Tierras a través de medios electrónicos tales como correo info@ant.gov.co y atenciaonalciudadano@ant.gov.co, chat y video conferencia, disponibles en la página web www.ant.gov.co



Tipos de peticiones

Derecho de petición. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: El reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

Solicitudes de Interés General. Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados.

Solicitudes de Interés Particular. Solicitud elevada por un ciudadano en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.

Solicitudes de Información. Es el requerimiento que hace un ciudadano con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad. Para efectos del tratamiento de datos que la Entidad genere, obtenga, adquiera, transforme o controle, se deberá dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y Ley 1581 de 2012, y sus decretos reglamentarios.



Solicitud de documentos. Es el requerimiento que hace el ciudadano que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos. Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional.

Consulta. Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.

Consulta a Bases de Datos. Solicitud por medio de la cual se busca acceder a la información que se encuentra en las respectivas bases de datos de la Entidad, a fin de obtener información referente a los datos que allí reposan.

Reclamo en materia de Datos Personales. Solicitud realizada por el titular de los datos, su representante legal, apoderado o causahabiente, al considerar que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o porque advierte un presunto incumplimiento de cualquiera de los principios y deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012.

Queja. Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano con relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo. Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.



Denuncia. Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.

Recursos. Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 74 a 86 y demás normas concordantes.

Petición entre autoridades. Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República.

Petición de Informes por los Congresistas. Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.

TRD – Tabla de Retención Documental. Se define como el 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, es decir se considera como el Instrumento que permite establecer cuáles son los documentos de una entidad, su necesidad e importancia en términos de tiempo de conservación y preservación y que debe hacerse con ellos una vez finalice su vigencia o utilidad.

UGT. Unidad de Gestión Territorial.