

AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

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

SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2023

ELABORADO POR LA SECRETARÍA GENERAL

JULIO 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 abril al 30 de junio 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.

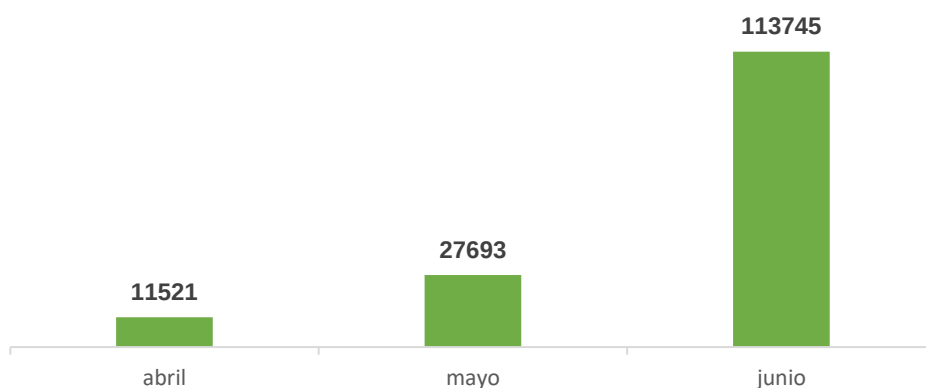
Para la elaboración del presente informe, se tiene como fuente de información el Sistema de Gestión Documental -ORFEO, la cual fue extraída directamente de la aplicación disponible en orfeo.ant.gov.co, este sistema recopila todas las comunicaciones recibidas en la Entidad por parte de los ciudadanos 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 segundo 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	6
6.	COMUNICACIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA	8
7.	TIEMPOS DE GESTIÓN PQRSDF	9
7.1.	DEFINICIÓN ESTADOS DE GESTIÓN	11
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 junio de 2023, se recibió la mayor cantidad de PQRSDF del segundo trimestre, mes en el que se radicaron **113.745** correspondientes al **74,36%** del total recibido durante el período, seguido de mayo con **27.693** (18,10%) y abril con **11.521** (7,53%).

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 segundo trimestre de la vigencia 2023 por parte de la Agencia Nacional de Tierras.

MES	TOTAL PQRSDF	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR	TRAMITADO
Abril	11.521	5.857	855	4.809
Mayo	27.693	5.341	1.588	20.764
Junio	113.745	3.771	95.319	14.655
TOTAL	152.959	14.969	97.762	40.228
% PARTICIPACIÓN	100%	10%	64%	26%

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 abril a 30 de junio, distribuidas así:

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Solicitud	231	16.134	99.996	116.361
Petición	8.349	9.760	11.805	29.914
Petición de Información	2.392	1.148	1.255	4.795
Tutela	507	602	641	1.750
Petición por Congresistas	14	28	19	61
Denuncia	9	8	11	28
Queja	9	7	7	23
Reclamo	7	4	8	19
Sugerencia	3	1	1	5
Felicitaciones	0	0	2	2
Traslado por competencia	0	1	0	1
TOTAL	11.521	27.693	113.745	152.959
% PARTICIPACIÓN	8%	18%	74%	100%

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 segundo trimestre del 2023. El medio más utilizado es el correo electrónico que ocupa el **96,52%** (147.643), seguido de radicación en oficina con el **2,10%** (3.214) y pagina web con **1,37%** (2.102).

MEDIOS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%PARTICIPACIÓN
Correo Electrónico	9.925	26.169	111.549	147.643	96,52%
Radicación en Oficina	931	921	1.362	3.214	2,10%
Página Web	665	603	834	2.102	1,37%
TOTAL	11.521	27.693	113.745	152.959	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 segundo trimestre del 2023.

DEPARTAMENTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
MAGDALENA	8.025	10.222	17.130	35.377
BOLÍVAR	1.649	1.425	25.655	28.729
SUCRE	17	928	27.778	28.723
CÓRDOBA	87	945	18.397	19.429
META	139	2.068	3.095	5.302
CESAR	53	727	486	5.266
TOLIMA	95	2.257	2.513	4.865
LA GUAJIRA	25	119	4.144	4.288
ANTIOQUIA	100	1.588	2.367	4.055
CAUCA	84	1.017	1.586	2.687
SANTANDER	144	714	1.172	2.030
BOGOTÁ D.C.	335	669	850	1.854

DEPARTAMENTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CUNDINAMARCA	71	853	507	1.431
VALLE DEL CAUCA	86	566	605	1.257
HUILA	54	364	548	966
BOYACÁ	139	630	168	937
ATLÁNTICO	27	299	511	837
NORTE DE SANTANDER	25	221	556	802
CASANARE	18	389	164	571
NARIÑO	74	249	236	559
CAQUETÁ	51	304	176	531
PUTUMAYO	85	223	215	523
RISARALDA	18	224	241	483
ARAUCA	30	245	159	434
CALDAS	8	122	185	315
VICHADA	24	151	37	212
QUINDÍO	10	36	148	194
GUAVIARE	37	71	49	157
CHOCÓ	6	52	34	92
AMAZONAS	2	7	16	25
GUAINÍA	2	7	7	16
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	0	0	6	6
VAUPÉS	0	1	3	4
PROVINCIA DE SANTIAGO	1	0	0	1
ESTADO DE MISSOURI	0	0	1	1
TOTAL	11.521	27.693	113.745	152.959

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 **23,13%** (35.377), seguido de Bolívar con el **18,78%** (28.729) y Sucre con el **18,78%** (28.723).

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.

DEPARTAMENTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	2.915	17.189	101.858	121.962
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	631	2.262	3.052	6.945
103 - OFICINA JURIDICA	1.296	1.556	1.776	4.628
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1.193	1.233	1.276	3.702
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	807	1.258	1.262	3.327
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	951	1.098	1.189	3.238
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	793	802	849	2.444
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	670	779	745	2.194
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	241	284	393	918
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	183	201	242	626
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	149	164	145	458
730 - UGT MEDELLIN	71	80	152	303
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	50	137	97	284
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	64	82	121	267
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	61	77	66	204
100 - DIRECCION GENERAL	46	66	87	199
760 - UGT POPAYAN	37	79	66	182
710 - UGT BOGOTA	37	62	48	147
770 - UGT SANTA MARTA	56	19	55	130
720 - UGT CUCUTA	35	49	46	130
780 - UGT VILLAVICENCIO	42	38	49	129
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	35	36	28	99
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	41	31	26	98
750 - UGT PASTO	20	23	28	71
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	25	16	25	66
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	20	26	16	62
600 - SECRETARIA GENERAL	21	16	18	55
740 - UGT MONTERIA	13	21	19	53
101 - OFICINA DE PLANEACION	16	4	1	21
790 - UGT AMAZONIA	1	3	9	13
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	2	1	4
TOTAL	11.521	27.693	113.745	152.959

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 **79,74%** (121.962), Subdirección de Seguridad Jurídica con el **4,54%** (6.945), seguido de la Oficina Jurídica con el **3,03%** (4.628).

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.

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).

- 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.
- 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 remisorio 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.

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.

7.1. DEFINICIÓN ESTADOS DE GESTIÓN

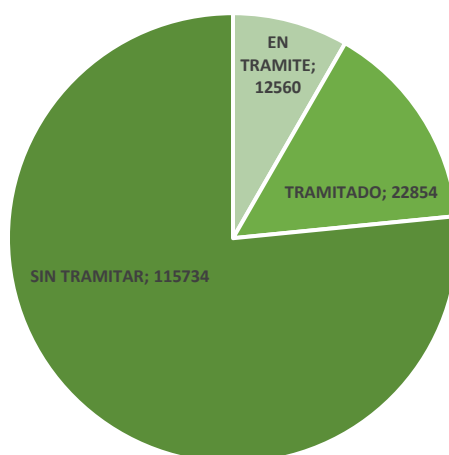
TRAMITADO: Documento con respuesta aprobada y firmada para el ciudadano.

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.

7.2. TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF

ESTADO DE TRAMITE



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

La Agencia Nacional de Tierras tramito un total de 40.228 PQRSDF de las recibidas, cifra que corresponde al 26%, encontrándose en trámite y/o sin tramitar un total de 112.731 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 segundo trimestre, se tiene que el **7,52%** (1.591) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles) y el **92,48%** (19.566) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

	6 A 10	11 A 15	MÁS DE 15 DÍAS	TOTAL
DENUNCIA	0	1	1	2
FELICITACIONES	0	1	0	1
PETICIÓN	286	1.241	10.245	11772
QUEJA	0	1	1	2
RECLAMO	0	2	1	3
SOLICITUD	1	58	9.316	9.375
SUGERENCIA	0	0	1	1
TRASLADO POR COMPETENCIA	0	0	1	1
TOTAL	287	1.304	19.566	21.157

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

➤ PQRSDF - EN TRÁMITE

De los documentos que se encuentran en trámite para el segundo trimestre, el **31,65%** (3.111) de los radicados aún se encuentran dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles) y el **68,35%** (6.718) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

	1 A 5	6 A 10	11 A 15	MÁS DE 15 DÍAS	TOTAL
DENUNCIA	0	3	2	21	26
FELICITACIONES	0	1	0	0	1
PETICIÓN	71	777	2.132	6498	9478
QUEJA	0	1	1	18	20
RECLAMO	0	1	4	10	15
SOLICITUD	4	40	73	168	285
SUGERENCIA	0	1	0	3	4
TOTAL	75	824	2.212	6.718	9.829

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

➤ PQRSDF – SIN TRAMITE

Para los documentos que se encuentran sin gestión en el segundo trimestre a la fecha de corte de información del presente informe, el **15,19%** (17.521) de los radicados aún se encuentran dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles) y el **84,81%** (97.846) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

	6 A 10	11 A 15	MÁS DE 15 DÍAS	TOTAL
PETICIÓN	1.365	1.331	5.968	8664
QUEJA	0	0	1	1
RECLAMO	0	0	1	1
SOLICITUD	37	14.788	91.876	106.701
TOTAL	1.402	16.119	97.846	115.367

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 segundo trimestre del año 2023 y su estado de gestión.

	TOTAL PQRSDF	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR
ABRIL	2394	967	1.405	22
MAYO	1.147	350	615	182
JUNIO	1254	380	711	163
TOTAL	4.795	1.697	2.731	367
% PARTICIPACIÓN	100,00%	35,39%	56,96%	7,65%

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 **3.098** peticiones de información. Así mismo, durante el segundo trimestre de 2023 ingresaron un total de **4.795** peticiones de información, de las cuales se dio respuesta en la siguiente línea de tiempo:

➤ TRAMITADAS

Se tiene que el **0,77%** (13) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (10 días hábiles) y el **99,23%** (1.684) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

	6 A 10	MÁS DE 10 DÍAS	TOTAL
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	13	1.684	1.697
TOTAL	13	1.684	1.697

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

➤ EN TRÁMITE

Se tiene que el **4,36%** (119) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (10 días hábiles) y el **95,64%** (2.612) 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	1	118	2.612	2.731
TOTAL	1	118	2.612	2.731

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

➤ SIN TRAMITAR

Se tiene que el **9,26%** (34) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (10 días hábiles) y el **90,74%** (333) 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 segundo trimestre de la vigencia 2023 por parte de la Agencia Nacional de Tierras.

	TOTAL PQRDSF	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR
ABRIL	14	1	8	5
MAYO	28	4	1	23
JUNIO	19	0	2	17
TOTAL	61	5	11	45

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 **56** peticiones. Así mismo, durante el segundo trimestre de 2023 ingresaron un total de **61** solicitudes por parte de congresistas, de las cuales se dio respuesta en la siguiente línea de tiempo:

➤ TRAMITADAS

Se tiene que el **0%** (0) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (5 días hábiles) y el **100%** (5) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

	MÁS DE 5 DÍAS	TOTAL
PETICIÓN POR CONGRESISTAS	5	5
TOTAL	5	5

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

➤ **EN TRÁMITE**

Se tiene que el **0%** (0) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (5 días hábiles) y el **100%** (11) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

	MÁS DE 5 DÍAS	TOTAL
PETICIÓN POR CONGRESISTAS	11	11
TOTAL	11	11

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

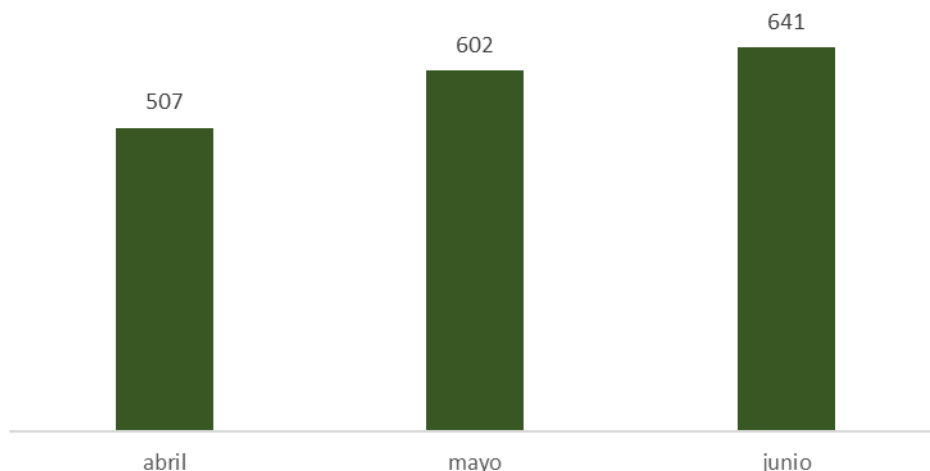
➤ **SIN TRAMITAR**

Se tiene que el **0%** (0) de los radicados fueron gestionados dentro de los nuevos tiempos de ley (5 días hábiles) y el **100%** (45) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

	MÁS DE 5 DÍAS	TOTAL
PETICIÓN POR CONGRESISTAS	45	45
TOTAL	45	45

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 junio de 2023, se recibió la mayor cantidad de tutelas del segundo trimestre, mes en el que se radicaron **641** correspondientes al **36,63%** del total recibido durante el período, seguido de mayo con **602** (34,40%) y abril con **507**(28,97%).

9. PETICIONES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS POR COMPETENCIA

En el segundo trimestre del año 2023, se realizó un (1) traslado por competencia que se encuentra en trámite.

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 segundo 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 videollamada, 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 PQRS. 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 PQRS 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

Los canales dispuestos por la Agencia Nacional de Tierras para la atención de la ciudadanía son: escrito, presencial, telefónico y virtual, los cuales se detallan a continuación y hacen parte fundamental de la estrategia de servicio al ciudadano.

Escrito: por medio de este canal los ciudadanos/as pueden radicar sus documentos a través de los siguientes medios:

- Ventanilla de radicación: dispuesta en sede principal de servicio al ciudadano en Bogotá, Unidades de Gestión Territorial y Puntos de Atención a Tierras a nivel nacional. Puede consultarlas a través del siguiente link web www.ant.gov.co.
- Radicación por el portal web: ingrese a www.ant.gov.co, en la sección de servicio al ciudadano, en la opción formule su PQRS.
- Correo electrónico: los documentos se pueden radicar a través de los correos info@ant.gov.co - atencionalciudadano@ant.gov.co. Para solicitudes de tutelas y temas de juzgados se debe remitir al correo juridica.ant@ant.gov.co. A vuelta de correo recibirá una notificación con el número de radicado de su PQRS.

Presencial: a través de este canal los ciudadanos/as acuden a las instalaciones de la Agencia Nacional de Tierras, para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la labor de la Entidad. La dirección de la sede principal de servicio al ciudadano de la Agencia Nacional de Tierras es Calle 43 # 57- 41 piso 1 CAN, Bogotá - Colombia.

Adicionalmente, los ciudadanos (as) pueden dirigirse a las Unidades de Gestión Territorial (UGT) o a los Puntos de Atención de Tierras (PAT), cuya información de ubicación y contacto se puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.ant.gov.co/puntos-de-atencion-al-ciudadano/>.

Telefónico: canal de contacto verbal y en tiempo real que permite a los ciudadanos/as comunicarse con la ANT a través de la línea telefónica en la ciudad de Bogotá 6015185858, opción 0, o en la línea telefónica a nivel nacional 018000-933881.

Virtual: este canal está integrado por las tecnologías de información y comunicaciones, que permiten brindar un servicio digital a los ciudadanos/as. Por consiguiente, la Agencia Nacional de Tierras cuenta con: chat, videollamada y redes sociales.

- **Chat:** la ciudadanía puede acceder a través de la página web www.ant.gov.co.
- **Videollamada:** los ciudadanos/as deben agendar su cita de atención a través de la página web de la agencia www.ant.gov.co en la opción programe su cita o directamente en el enlace <https://www.ant.gov.co/servicio-al-ciudadano/programe-su-cita/>.

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 con 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 estos, 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.