

AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

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

TERCER TRIMESTRE AÑO 2023

ELABORADO POR LA SECRETARÍA GENERAL

OCTUBRE 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 julio al 30 de septiembre 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.

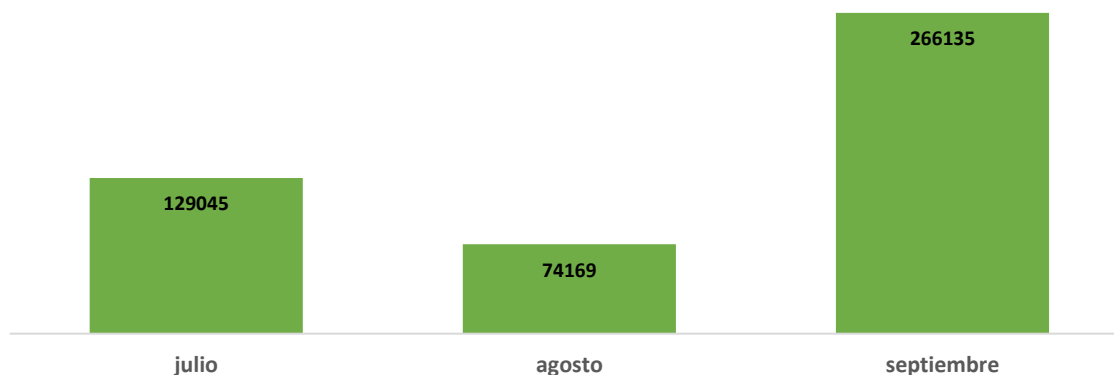
Para la elaboración del presente informe, se tiene como fuente de información el Sistema de Gestión Documental -ORFEO, la cual fue extraída directamente de la aplicación disponible en orfeo.ant.gov.co, este sistema recopila todas las comunicaciones recibidas en la Entidad por parte de los ciudadanos 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 tercer 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 septiembre de 2023, se recibió la mayor cantidad de PQRSDF del tercer trimestre, mes en el que se radicaron **266.135** correspondientes al **56,70%** del total recibido durante el período, seguido de julio con **129.045** (27,49%) y agosto con **74.169** (15,80%).

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

MES	TOTAL PQRSDF	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR	TRAMITADO
Julio	129.045	7.298	91996	29.751
Agosto	74.169	6.515	62.114	5.540
Septiembre	266.135	2.532	257.761	5.842
TOTAL	469.349	16.345	411.871	41.133
% PARTICIPACIÓN	100%	3%	88%	9%

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 julio a 30 de septiembre, distribuidas así:

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Solicitud	114.831	58.777	250.269	423.877
Petición	12.393	13.434	13.968	39.795
Petición de información	1.133	1.261	1.287	3.681
Tutela	633	561	512	1.706
Petición por Congresistas	22	38	34	94
Denuncia	16	37	36	89
Felicitaciones	1	42	8	51
Queja	7	11	14	32
Reclamo	7	6	6	19
Sugerencia	2	2	0	4
Traslado por competencia	0	0	1	1
TOTAL	129.045	74.169	266.135	469.349
% PARTICIPACIÓN	27%	16%	57%	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 tercer trimestre del 2023. El medio más utilizado es el correo electrónico que ocupa el **98,40%** (461.838), seguido de radicación en oficina con el **0,82%** (3.844) y pagina

MEDIOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%PARTICIPACIÓN
Correo electrónico	126.890	71.222	263.726	461.838	98,40%
Página web	1.139	1.298	1.407	3.844	0,82%
Radicación en oficina	1.016	1.649	1.002	3.667	0,78%
TOTAL	129.045	74.169	266.135	469.349	100,00%

web con **0,78%** (3.667).

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 tercer trimestre del 2023.

DEPARTAMENTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Magdalena	17.617	18.286	24.325	60.228
Antioquia	14.776	5.762	35.371	55.909
Córdoba	13.968	6.629	33.384	53.981
Cesar	10.371	3.321	29.519	43.211
Sucre	13.309	2.676	19.119	35.104
Bolívar	7.473	3.627	12.826	23.926
Huila	4.675	3.408	9.502	17.585
Meta	4.683	2.815	9.886	17.384
Atlántico	4.475	1.808	7.726	14.009
Valle del cauca	2.873	2.014	7.635	12.522

Santander	3.663	1.752	7.008	12.423
Tolima	2.095	2.936	7.382	12.413
Norte de Santander	4.365	1.329	6.420	12.114
Caquetá	4.447	1.327	6.157	11.931
Bogotá D.C.	2.072	3.152	5.062	10.286
Risaralda	2.337	1.374	6.546	10.257
Cundinamarca	2.557	1.714	5.586	9.857
Cauca	2.284	1.751	5.073	9.108
La guajira	2.012	991	4.851	7.854
Casanare	1.699	777	4.461	6.937
Boyacá	1.895	1.369	2.677	5.941
Caldas	1.414	929	3.420	5.763
Putumayo	661	1.112	3.530	5.303
Arauca	1.072	888	3.018	4.978
Quindío	581	750	2.679	4.010
Nariño	709	867	1.508	3.084
Chocó	634	227	815	1.676
Vichada	143	421	232	796
Guaviare	124	105	294	523
Amazonas	35	20	60	115
Guainía	16	14	30	60
San Andrés y Providencia	4	18	23	45
Vaupés	6	0	9	15
Estado de Missouri	0	0	1	1
TOTAL	129.045	74.169	266.135	469.349

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 **12,83%** (60.228), seguido de Antioquia con el **11,91%** (55.909) y Córdoba con el **11,50%** (53.981).

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.

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	117.025	60.829	253.465	431.319
103 - OFICINA JURIDICA	2.325	3.161	3.477	8.963
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1.418	1.888	1.660	4.966
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	1.539	1.671	1.301	4.511
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	1.925	995	430	3.350
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	1.084	973	1.208	3.265
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	961	1.146	1.026	3.133
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	832	1.151	1.077	3.060
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	337	463	644	1.444
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	204	275	277	756
730 - UGT MEDELLIN	196	190	185	571
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	168	193	191	552
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	93	134	126	353
750 - UGT PASTO	60	142	143	345
720 - UGT CUCUTA	88	115	133	336
710 - UGT BOGOTA	91	99	137	327
770 - UGT SANTA MARTA	91	150	78	319
760 - UGT POPAYAN	83	104	86	273
780 - UGT VILLAVICENCIO	98	74	97	269
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	80	80	99	259
100 - DIRECCION GENERAL	66	82	78	226
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	83	73	57	213
740 - UGT MONTERIA	31	34	47	112
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	32	47	15	94
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	24	22	32	78
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	30	12	18	60
600 - SECRETARIA GENERAL	19	15	18	52
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	21	13	7	41
790 - UGT AMAZONIA	12	14	11	37
999 - DEPENDENCIA SALIDA	15	15		30
101 - OFICINA DE PLANEACION	10	6	12	28
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	4	3		7
TOTAL	129.045	74.169	266.135	469.349

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 **91,90%** (431.319), Oficina Jurídica con el **1,91%** (8.963), seguido de la Subdirección Administrativa y Financiera con el **1,06%** (4.966).

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.

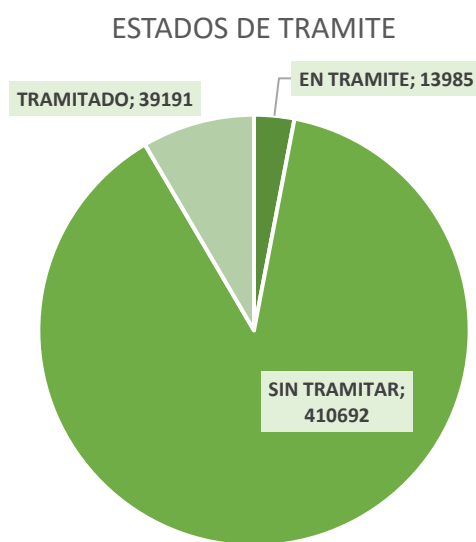
7.1. DEFINICIÓN ESTADOS DE GESTIÓN

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



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

La Agencia Nacional de Tierras tramita un total de 39.191 PQRSDF de las recibidas, cifra que corresponde al 8,45%, encontrándose en trámite y/o sin tramitar un total de 424.677 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 tercer trimestre, se tiene que el **71,14%** (27.880) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles) y el **29,86%** (11.311) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

TIPO DOCUMENTAL	1 A 5	6 A 10	11 A 15	MÁD DE 15 DÍAS	TOTAL
Solicitud	10.574	13.760	621	527	25.482
Petición	465	890	1.561	10.741	13.657
Felicitaciones	0	0	1	28	29
Denuncia	1	2	2	9	14
Queja	0	2	0	3	5
Reclamo	0	0	1	3	4
TOTAL	11.040	14.654	2.186	11.311	39.191

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

➤ PQRSDF - EN TRÁMITE

De los documentos que se encuentran en trámite para el tercer trimestre, el **73,71%** (10.308) de los radicados aún se encuentran dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles) y el **26,29%** (3.677) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

TIPO DOCUMENTAL	1 A 5	6 A 10	11 A 15	MÁD DE 15 DÍAS	TOTAL
Petición	3.326	4.160	2.597	3.564	13.647
Solicitud	72	83	47	101	303
Queja	3	3	4	6	16
Denuncia	4	3	0	5	12
Felicitaciones	4	0	0	0	4
Reclamo	0	1	1	1	3
TOTAL	3.409	4.250	2.649	3.677	13.985

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

➤ PQRSDF – SIN TRAMITE

Para los documentos que se encuentran sin gestión en el tercer trimestre a la fecha de corte de información del presente informe, el **18,07%** (74.231) de los radicados aún se encuentran dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles) y el **81,93%** (336.461) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

TIPO DOCUMENTAL	6 A 10	11 A 15	MÁD DE 15 DÍAS	TOTAL
Solicitud	9.966	61.549	326.577	398.092
Petición	481	2.216	9.794	12.491
Denuncia	10	6	47	63
Felicitaciones	0	0	18	18
Reclamo	0	1	11	12
Queja	0	2	9	11
Sugerencia	0	0	4	4
Traslado por competencia	0	0	1	1
TOTAL	10.457	63.774	336.461	410.692

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 tercer trimestre del año 2023 y su estado de gestión.

MES	TOTAL PQRSDF	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR
Julio	1.133	224	731	178
Agosto	1.261	273	718	270
Septiembre	1.287	340	326	621
TOTAL	3.681	837	1.775	1.069

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 **2.844** peticiones de información. Así mismo, durante el tercer trimestre de 2023 ingresaron un total de **3.681** peticiones de información, de las cuales se dio respuesta en la siguiente línea de tiempo:

➤ TRAMITADAS

Se tiene que el **24,49%** (205) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (10 días hábiles) y el **75,51%** (632) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

TIPO DOCUMENTAL	1 A 5	6 A 10	MÁD DE 10 DÍAS	TOTAL
Petición de Información	73	132	632	837
TOTAL	73	132	632	837

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

➤ EN TRÁMITE

Se tiene que el **58,14%** (1.032) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (10 días hábiles) y el **41,86%** (743) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

TIPO DOCUMENTAL	1 A 5	6 A 10	MÁD DE 10 DÍAS	TOTAL
Petición de Información	469	563	743	1.775
TOTAL	469	563	743	1.775

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

➤ SIN TRAMITAR

Se tiene que el **4,68%** (50) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (10 días hábiles) y el **95,32%** (1.019) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

TIPO DOCUMENTAL	6 A 10	MÁD DE 10 DÍAS	TOTAL
Petición de Información	50	1.019	1.069
TOTAL	50	1.019	1.069

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

MES	TOTAL, PQRDSF	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR
Julio	22	7	8	7
Agosto	38	14	5	19
Septiembre	34	9	2	23
TOTAL	94	30	15	49

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 **65** peticiones. Así mismo, durante el tercer trimestre de 2023 ingresaron un total de **94** solicitudes por parte de congresistas, de las cuales se dio respuesta en la siguiente línea de tiempo:

➤ TRAMITADAS

Se tiene que el **6,67%** (2) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (5 días hábiles) y el **93,33%** (28) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

TIPO DOCUMENTAL	1 A 5	MÁD DE 05 DÍAS	TOTAL
Petición por Congresistas	2	28	30
TOTAL	2	28	30

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

➤ **EN TRÁMITE**

Se tiene que el **20%** (3) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (5 días hábiles) y el **80%** (12) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

TIPO DOCUMENTAL	1 A 5	MÁD DE 05 DÍAS	TOTAL
Petición por Congresistas	3	12	15
TOTAL	3	12	15

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

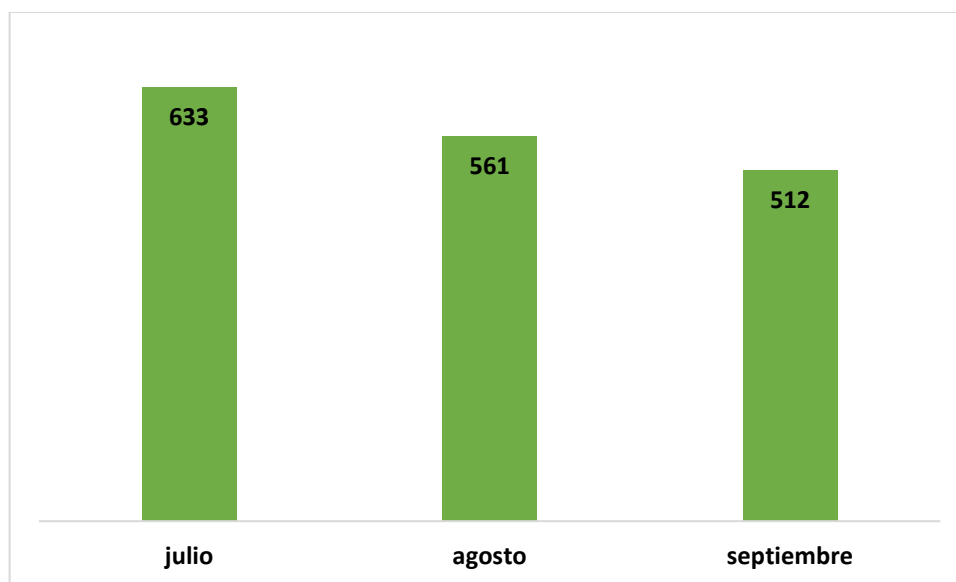
➤ **SIN TRAMITAR**

Se tiene que el **0%** (0) de los radicados fueron gestionados dentro de los nuevos tiempos de ley (5 días hábiles) y el **100%** (49) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

TIPO DOCUMENTAL	MÁD DE 05 DÍAS	TOTAL
Petición por Congresistas	49	49
TOTAL	49	49

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 julio de 2023, se recibió la mayor cantidad de tutelas del tercer trimestre, mes en el que se radicaron **633** correspondientes al **37,10%** del total recibido durante el período, seguido de agosto con **561** (32,88%) y septiembre con **512** (30,01%).

9. PETICIONES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS POR COMPETENCIA

En el tercer trimestre del año 2023, se realizó un (1) 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 tercer 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.