



**El campo
es de todos**

Minagricultura



Agencia Nacional de Tierras

Informe de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

Primer Trimestre

Año 2021

Elaborado y aprobado por la Secretaría General



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 y el 31 de marzo de 2021.

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



Informe de la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF en la Agencia Nacional de Tierras

Para la elaboración del presente informe, se tiene como fuente de información el Sistema de Gestión Documental -ORFEO, el cual recopila todas las comunicaciones recibidas en la Entidad por parte de los Ciudadanos y partes interesadas, en los canales escrito y virtual (correo electrónico y buzón electrónico de PQRS disponible en la página web).

A continuación, se detalla la estructura del presente informe:

1. Consideraciones.
2. Histórico de ingresos y estado de gestión.
3. Comunicaciones recibidas.
4. PQRSDF recibidas según el tipo documental.
5. Participación de PQRSDF por medio de recepción – canal escrito y virtual.
6. Origen de las comunicaciones PQRSDF.
7. Participación por dependencia, PQRSDF.
8. Seguimiento a las respuestas de PQRSDF en el trimestre.
9. Gestión por dependencia.
10. Tiempos de gestión por tipo documental.
11. Peticiones y solicitudes de información.
12. Conclusiones y recomendaciones.
13. Glosario.



1. Consideraciones

Para la elaboración del presente informe, se toma como insumo la información que reposa en el Sistema de Gestión Documental -ORFEO, la cual fue extraída directamente de la aplicación disponible en orfeo.agenciadetierras.gov.co el 08 de abril de 2021, a las 04:46 pm con el usuario paulo.martinez.

La base de datos contiene la información del primer trimestre del año 2021. Tomando este insumo, se realizó una revisión de las tipologías documentales contenidas en la base de datos y se seleccionaron las siguientes:

TIPO_DOCUMENTAL_EN_ORFEO	HOMOLOGACIÓN A PQRS
Denuncia	Denuncia
Felicitación	Felicitación
Peticion	Petición
Petición Congreso de la República	Petición
Peticion de Informes por los Congresistas	Petición
Peticion Ente de Control (ProcuraduriaContraloriaPersoneria)	Petición
Peticiones entre autoridades	Petición
Solicitud de documentos (copias)	Petición
Peticion de Informacion	Petición de Información
Petición de Información Elevada por la Defensoría del Pueblo	Petición de Información
Queja	Queja
Reclamo	Reclamo
Comunicacion de solicitud	Solicitud
Comunicacion solicitud certificado Autoridad Ambiental	Solicitud
Formulario de oferta del predio	Solicitud
Formulario solicitud de titulacion EDP	Solicitud
Plano	Solicitud
Solicitud	Solicitud
Solicitud de avaluo IGAC o Lonja de Propiedad	Solicitud
Solicitud de clarificacion de resguardo indigena incluyendo documentos catastrales y de titularidad del predio	Solicitud
Solicitud de constitucion Resguardo Indigena	Solicitud
Solicitud de titulación a comunidades negras	Solicitud
Solicitud desembolso pago del predio	Solicitud
Solicitud desembolso pago gastos notariales	Solicitud
Solicitud pago acreedores	Solicitud
Solicitudes de pago y/o Actos Administrativos	Solicitud
Consulta	Solicitud de Información
Solicitud de Informacion	Solicitud de Información
Sugerencia	Sugerencia
Tutela	Tutela



2. Histórico ingresos y estado de gestión

A continuación, se presentan los ingresos de las PQRSDf y el estado de la gestión realizada en el transcurso de la vigencia 2021 por parte de la Agencia Nacional de Tierras.

MES	TOTAL PQRSDf RECIBIDAS	TRAMITADO	SIN TRAMITAR	EN TRAMITE
ENERO	3.206	1.597	1.608	1
FEBRERO	5.403	2.031	3.371	1
MARZO	6.740	1.460	5.280	
Total General	15.349	5.088	10.259	2
% Participacion	100,00%	33,15%	66,84%	0,01%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

3. Comunicaciones recibidas en el primer trimestre de 2021.

Entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2021, fueron recibidas en la Agencia Nacional Tierras un total de **34.864 comunicaciones**, de las cuales se clasificaron **15.349** como PQRSDf y **19.515** como NO PQRSDf. A continuación, se presenta la distribución por mes:

MES	* TOTAL COMUNICACIONES	PQRDFS	NO PQRDFS
ENERO	8.192	3.206	4.986
FEBRERO	12.623	5.403	7.220
MARZO	14.049	6.740	7.309
Total General	34.864	15.349	19.515

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

* En las cifras presentadas en el ítem de **"total comunicaciones"**, están incluidas las radicaciones recibidas por el canal virtual (correo electrónico info@agenciadetierras.gov.co – atencionalciudadano@agenciadetierras.gov.co y juridica.ant@agenciadetierras.gov.co), por el canal escrito y el buzón de PQRSDf de la página web (www.agenciadetierras.gov.co).



PQRSDF 1° Trimestre 2021



Gráfica No. 1 PQRSDF 1 Trimestre 2021.
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de marzo de 2021, se recibió la mayor cantidad de PQRSDF del trimestre, mes en el que se radicaron (6.740) correspondientes al 43.91 % del total recibido durante el período, seguido de febrero con (5.403) 35.20% y enero con (3.206) 20.89%.

4. PQRSDF recibidas según el tipo documental

A continuación, se detallan las tipologías de las **PQRSDF** recibidas durante los meses de enero a marzo de 2021, distribuidas así:

TIPO DOCUMENTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total General	% PARTICIPACION
Petición	2.590	4.763	6.061	13.414	87,39%
Petición de Información	370	450	440	1.260	8,21%
Solicitud de Información	161	116	180	457	2,98%
Solicitud	49	38	3	90	0,59%
Denuncia	17	12	25	54	0,35%
Queja	6	7	21	34	0,22%
Sugerencia	11	8	1	20	0,13%
Reclamo	2	8	9	19	0,12%
Felicitación	0	1	0	1	0,01%
Total general	3.206	5.403	6.740	15.349	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

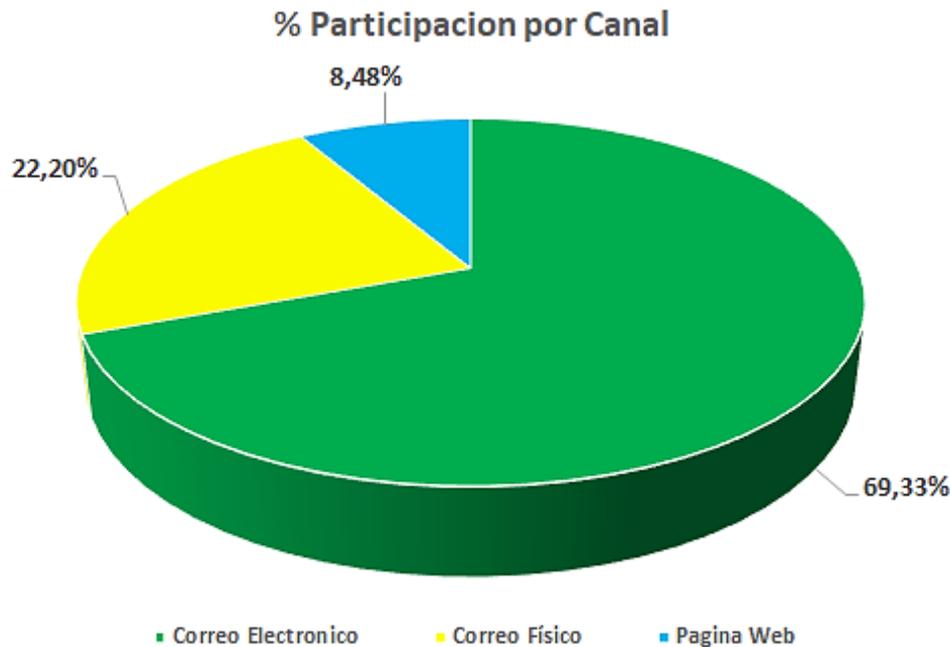


5. Participación de PQRSDf por medio de recepción – canal escrito y virtual

A continuación, se detalla el medio de recepción de los radicados en el canal escrito y virtual durante el primer trimestre del 2021. El medio más utilizado es el de Correo Electrónico que ocupa el 69,33% (10.641), Correo Físico con el 22,20% (3.407) y Pagina Web con el 8,48% (1.301).

Medio de Recepcion	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general	% PARTICIPACION
Correo Electronico	2.317	3.918	4.406	10.641	69,33%
Correo Fisico	584	1.092	1.731	3.407	22,20%
Pagina Web	305	393	603	1.301	8,48%
Total general	3.206	5.403	6.740	15.349	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



Gráfica No. 2. Medios de recepción.

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



6. Origen de las comunicaciones PQRSDF

En la siguiente tabla, se muestran los mayores porcentajes de los Departamentos, Capital y el extranjero de donde se originan las radicaciones recibidas en el primer trimestre del 2021. Se destacan los lugares con mayor volumen de radicados, así: el 77,11% de las PQRSDF provienen de Bogotá D.C. (11.835), Antioquia con el 3,31% (508) y Meta con el 2,87% (440).

Departamento de Origen	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general	% PARTICIPACION
BOGOTÁ, D.C.	2.487	4.366	4.982	11.835	77,11%
ANTIOQUIA	79	114	315	508	3,31%
META	56	168	216	440	2,87%
BOYACÁ	54	72	108	234	1,52%
CUNDINAMARCA	35	38	142	215	1,40%
SANTANDER	43	54	84	181	1,18%
NARIÑO	33	55	72	160	1,04%
VALLE DEL CAUCA	42	43	73	158	1,03%
TOLIMA	26	43	77	146	0,95%
PUTUMAYO	34	68	42	144	0,94%
CÓRDOBA	12	38	82	132	0,86%
NORTE DE SANTANDER	20	42	57	119	0,78%
CAUCA	23	31	60	114	0,74%
MAGDALENA	36	42	35	113	0,74%
RISARALDA	21	9	83	113	0,74%
CAQUETÁ	30	37	28	95	0,62%
BOLÍVAR	26	18	42	86	0,56%
HUILA	21	26	31	78	0,51%
ARAUCA	8	20	30	58	0,38%
CESAR	11	15	29	55	0,36%
GUAVIARE	22	12	18	52	0,34%
CALDAS	12	8	31	51	0,33%
SUCRE	8	18	25	51	0,33%
ATLÁNTICO	9	11	24	44	0,29%
VICHADA	18	10	14	42	0,27%
CASANARE	7	15	14	36	0,23%
LA GUAJIRA	17	10	9	36	0,23%
QUINDÍO	7	13	1	21	0,14%
CHOCÓ	3	0	7	10	0,07%
SIN DEFINIR	2	2	6	10	0,07%
GUAINÍA	3	3	1	7	0,05%
ISLAS CANARIAS	1	0	1	2	0,01%
AMAZONAS	0	1	0	1	0,01%
VAUPÉS	0	1	0	1	0,01%
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	0	0	1	1	0,01%
Total general	3.206	5.403	6.740	15.349	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



7. Participación por dependencia, PQRSDF

A continuación, se detalla el total de radicados por dependencias de la Agencia Nacional de Tierras, durante el trimestre analizado.

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general	% PARTICIPACION
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	692	935	1.010	2.637	17,18%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	531	791	1.162	2.484	16,18%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	501	946	1.022	2.469	16,09%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	321	725	1.166	2.212	14,41%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	349	483	670	1.502	9,79%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	116	218	279	613	3,99%
- NO REGISTRA	75	300	200	575	3,75%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	112	234	220	566	3,69%
103 - OFICINA JURIDICA	96	188	153	437	2,85%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	72	114	218	404	2,63%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	61	106	143	310	2,02%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	50	75	84	209	1,36%
600 - SECRETARIA GENERAL	65	47	29	141	0,92%
100 - DIRECCION GENERAL	24	34	53	111	0,72%
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	40	25	45	110	0,72%
720 - UGT CUCUTA	6	45	52	103	0,67%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	17	27	50	94	0,61%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	24	26	42	92	0,60%
760 - UGT POPAYAN	16	24	26	66	0,43%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	4	8	19	31	0,20%
730 - UGT MEDELLIN	5	9	15	29	0,19%
780 - UGT VILLAVICENCIO	7	9	10	26	0,17%
770 - UGT SANTA MARTA	3	5	13	21	0,14%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	2	3	16	21	0,14%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	3	9	6	18	0,12%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	1	5	12	18	0,12%
710 - UGT BOGOTA	6	2	9	17	0,11%
740 - UGT MONTERIA	3	4	7	14	0,09%
101 - OFICINA DE PLANEACION	3	4	6	13	0,08%
750 - UGT PASTO	1	2	3	6	0,04%
Total general	3.206	5.403	6.740	15.349	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



8. Seguimiento a las respuestas de PQRSD en el trimestre.

Es importante tener en cuenta que, para este trimestre, el Gobierno Nacional extendió el periodo de Emergencia Social y Sanitaria hasta el 31 de mayo del 2021, mediante la resolución 222 del 25 de febrero de 2021.

A continuación, se relacionan de manera cronológica las resoluciones por las cuales se extiende el periodo de Emergencia Social y Sanitaria:

- Resolución 2230 del 27 de noviembre de 2020 extiende el periodo de emergencia hasta el 28 de febrero de 2021.
- Resolución 1462 del 25 de agosto de 2020 extiende el periodo de emergencia hasta el 30 de noviembre de 2020.
- Resolución 844 del 26 de mayo de 2020 extiende el periodo de emergencia hasta el 31 de agosto de 2020.
- Resolución No. 385 en la cual se declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional hasta el 30 de mayo de 2020.

Así las cosas, el Gobierno Nacional y local, han adoptado como medida para evitar el contagio y la propagación del Coronavirus el aislamiento preventivo obligatorio, que con base en los decretos emitidos, estableció confinamiento y amplió el tiempo para dar respuesta a PQRSD. Lo anterior ha impactado la oportunidad y capacidad de dar respuestas a las PQRSD por no tener de manera permanente, acceso a la información en físico o rollos de microfilmación que sirven para dar respuesta a solicitudes de información, o para dar soporte a las dependencias misionales para su respectiva gestión y respuesta.

La Agencia Nacional de Tierras respondió un total de 4.623 PQRSD de las recibidas, cifra que corresponde al 33.91%, encontrándose en trámite y/o sin tramitar un total de 9.009 del total recibido durante el trimestre (se excluyen de este capítulo, las peticiones y solicitudes de información). Esta información se presenta de manera general, en la siguiente tabla:

MES	RECIBIDAS	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR
ENERO	2.675	1.379		1.296
FEBRERO	4.837	1.892	1	2.944
MARZO	6.120	1.352		4.768
Total general	13.632	4.623	1	9.008
% Participacion	100,00%	33,91%	0,01%	66,08%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



9. Gestión por Dependencia.

En el siguiente cuadro se presenta de manera general, la gestión realizada por cada una de las dependencias de la Agencia respecto de los documentos recibidos durante el primer trimestre del año.

DEPENDENCIA	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR	Total General	% PARTICIPACION
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	1.221	0	1.194	2.415	17,72%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	194	0	1.977	2.171	15,93%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1.133	0	917	2.050	15,04%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	210	0	1.733	1.943	14,25%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	214	0	1.077	1.291	9,47%
- NO REGISTRA	544	0	1	545	4,00%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	155	0	385	540	3,96%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	148	0	382	530	3,89%
103 - OFICINA JURIDICA	254	0	171	425	3,12%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	33	0	336	369	2,71%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	145	0	136	281	2,06%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	17	0	167	184	1,35%
600 - SECRETARIA GENERAL	72	0	68	140	1,03%
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	78	0	29	107	0,78%
720 - UGT CUCUTA	5	0	96	101	0,74%
100 - DIRECCION GENERAL	13	1	86	100	0,73%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	52	0	39	91	0,67%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	50	0	39	89	0,65%
760 - UGT POPAYAN	14	0	46	60	0,44%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	1	0	27	28	0,21%
730 - UGT MEDELLIN	3	0	24	27	0,20%
780 - UGT VILLAVICENCIO	11	0	13	24	0,18%
770 - UGT SANTA MARTA	10	0	9	19	0,14%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	11	0	8	19	0,14%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	10	0	7	17	0,12%
710 - UGT BOGOTA	11	0	6	17	0,12%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	0	0	16	16	0,12%
740 - UGT MONTERIA	8	0	6	14	0,10%
101 - OFICINA DE PLANEACION	4	0	9	13	0,10%
750 - UGT PASTO	2	0	4	6	0,04%
Total general	4.623	1	9.008	13.632	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

Las dependencias que tienen el mayor volumen de documentos recibidos en el trimestre son: Subdirección de Seguridad Jurídica con el 17,72%, Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión con el 15,93%, seguido de la Subdirección Administrativa y Financiera con el 15,04%.



10. Tiempos de gestión.

De acuerdo con los registros en el sistema de información ORFEO, en el periodo del presente seguimiento se dio trámite a un total de **4.623** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, estas se encuentran discriminadas en las siguientes descripciones:

- Días hábiles (El cálculo se realiza con la fecha de registro del documento vs la fecha de envió, se excluyen sábados, domingos y festivos y se cuenta como día 1 desde la radicación en el sistema)”
- Se excluyen las peticiones y solicitudes de información (1.717 radicados) las cuales serán analizadas en el siguiente capítulo
- El decreto 491 de 2020, modifica los términos para dar respuesta a los PQRSDF que fuesen radicados durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, como se muestra en la siguiente tabla:

TIPO DOCUMENTAL	TERMINOS PARA RESOLVER EN DIAS HABILES
Peticion	30
Queja	30
Reclamo	30
Solicitud	30
Sugerencia	30
Felicitation	30
Denuncia	30
Felicitation	30
Solicitud de Informacion	20
Peticion de Informacion	20

***Decreto 491 de 2020** “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, modifica los términos definidos previamente, se debe tener presente que esta ampliación estaría vigente hasta que permanezca la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

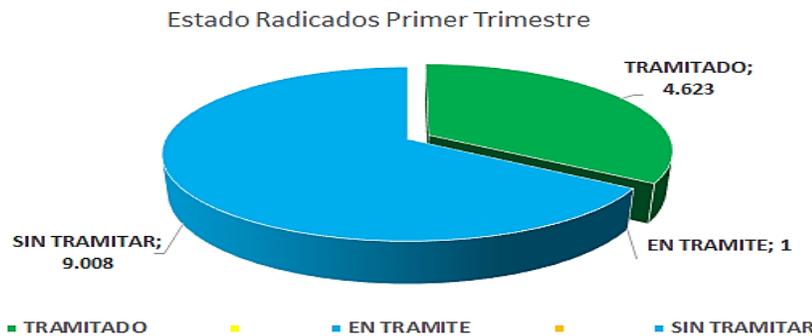


Definición estados de gestión:

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.



Gráfica No. 3. Estado radicados 1er trimestre 2021. Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

PQRSDF Tramitadas:

Para los documentos que se tramitaron en el primer trimestre, se tiene que el 66,47% (3.073) de los radicados fueron gestionados dentro de los nuevos tiempos de ley (30 días hábiles), el 25.70% (1.188) se respondieron entre 31 a 50 días y el 7,83% (362) se respondieron con los tiempos mayores a 50 días. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

TIPO DOCUMENTAL	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 45	46 a 50	51 a 55	56 a 60	61 a 65	66 a 70	Total general
Petición	485	656	558	519	425	371	264	324	296	276	213	96	26	3	4.512
Solicitud	25	13	3	0	4	1	0	8	4	4	11	2	3	2	80
Sugerencia	3	1	0	0	0	0	0	4	2	0	1	1	1	0	13
Denuncia	1	1	1	0	0	2	0	0	0	1	1	1	0	0	8
Queja	0	1	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	1	0	6
Reclamo	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3
Felicitación	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Total general	514	673	562	519	431	374	266	337	304	281	226	100	31	5	4.623
% Participación	11,12%	14,56%	12,16%	11,23%	9,32%	8,09%	5,75%	7,29%	6,58%	6,08%	4,89%	2,16%	0,67%	0,11%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



PQRSDf en trámite:

De los documentos que se encuentran en trámite para el primer trimestre, el 100,00% (1) de los radicados aún se encuentran dentro de los nuevos tiempos de ley (30 días hábiles).

TIPO DOCUMENTAL	11 a 15	Total general
Petición	1	1
Total general	1	1
% Participación	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas 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, se observa que: el 55,67% (5.015) radicados se encuentran en términos de ley (30 días hábiles), en tanto que el 32,13% (2.894) radicados han sido recibidos en la Entidad desde en un periodo entre 31 a 50 días. Finalmente, hay un total de 12.20% (1.099) que han sido recibidas desde hace más de 50 días.

TIPO DOCUMENTAL	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 45	46 a 50	51 a 55	56 a 60	61 a 65	66 a 70	Total general
Petición	53	861	936	1.285	867	955	847	805	552	668	496	313	226	37	8.901
Denuncia	0	2	12	2	4	2	1	7	2	1	5	5	3	0	46
Queja	0	3	4	4	7	4	0	1	1	2	0	2	0	0	28
Reclamo	0	0	2	3	3	3	1	3	0	0	1	0	0	0	16
Solicitud	0	3	0	0	0	0	0	3	0	0	2	0	2	0	10
Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	4	7
Total general	53	869	954	1.294	881	964	849	819	555	671	505	321	232	41	9.008
% Participación	0,59%	9,65%	10,59%	14,37%	9,78%	10,70%	9,42%	9,09%	6,16%	7,45%	5,61%	3,56%	2,58%	0,46%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



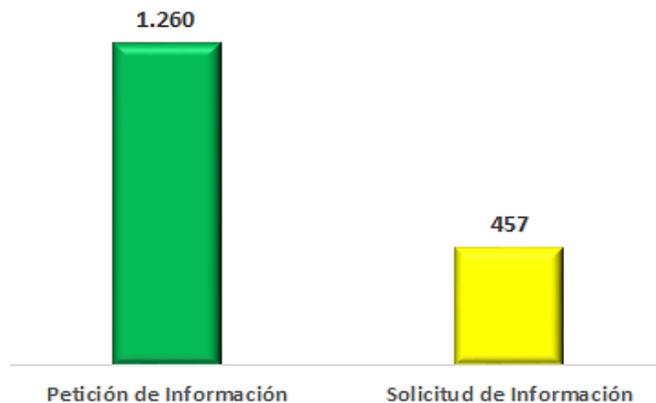
11. Peticiones y solicitudes de información.

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones y solicitudes de información radicadas durante el primer trimestre del año 2021 y su estado actual de gestión, así:

DEPENDENCIA	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR	Total General	% PARTICIPACION
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	121	0	405	526	30,63%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	21	0	445	466	27,14%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	71	0	140	211	12,29%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	102	0	60	162	9,44%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	41	0	42	83	4,83%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	26	1	42	69	4,02%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	6	0	29	35	2,04%
- NO REGISTRA	27	0	3	30	1,75%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	20	0	9	29	1,69%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	6	0	20	26	1,51%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	3	0	22	25	1,46%
103 - OFICINA JURIDICA	8	0	4	12	0,70%
100 - DIRECCION GENERAL	3	0	8	11	0,64%
760 - UGT POPAYAN	2	0	4	6	0,35%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	3	0	2	5	0,29%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	0	0	3	3	0,17%
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	1	0	2	3	0,17%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	1	0	1	2	0,12%
780 - UGT VILLAVICENCIO	1	0	1	2	0,12%
770 - UGT SANTA MARTA	1	0	1	2	0,12%
720 - UGT CUCUTA	0	0	2	2	0,12%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	0	0	2	2	0,12%
730 - UGT MEDELLIN	0	0	2	2	0,12%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	1	0	0	1	0,06%
600 - SECRETARIA GENERAL	0	0	1	1	0,06%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	0	0	1	1	0,06%
Total general	465	1	1.251	1.717	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

Entradas 1er Trimestre 2021

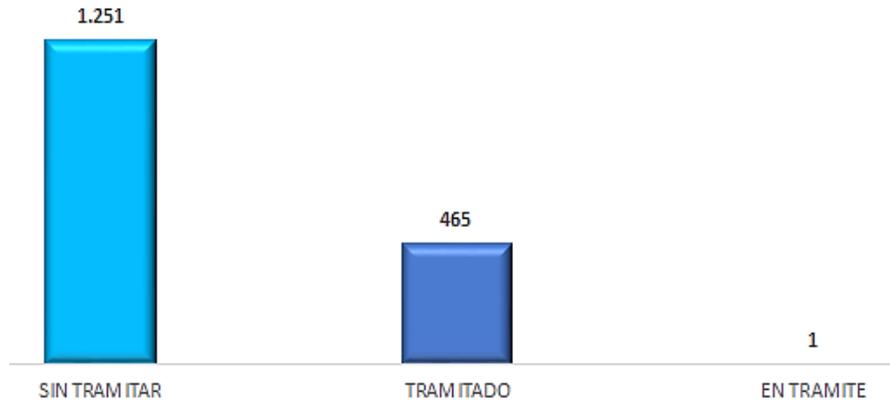


Gráfica No. 4. Radicados 1er Trimestre 2021.

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



Radicados Por Estado



Gráfica No. 5. Estado de gestión Trimestre 2021.
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

Al realizar el análisis por estado, se evidencia que, a cierre del trimestre, están pendientes de gestión y/o tramite de respuesta 1.252 peticiones y/o solicitudes de información.

Así mismo, durante el primer trimestre de 2021 ingresaron un total de 1.717 solicitudes y peticiones de información, de las cuales se dio respuesta a un total de 465 radicados en la siguiente línea de tiempo:

- ✚ **TRAMITADO** el 30.75% (143) solicitudes y/o peticiones de información fueron tramitadas dentro de los tiempos estipulados, 69.25% (322) radicados fueron tramitados fuera de los términos.

TIPO DOCUMENTAL	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 45	46 a 50	51 a 55	56 a 60	61 a 65	66 a 70	Total general
Petición de Información	11	41	26	24	32	15	22	22	55	17	32	13	1	0	311
Solicitud de Información	6	7	20	8	14	10	6	2	10	15	27	18	8	3	154
Total general	17	48	46	32	46	25	28	24	65	32	59	31	9	3	465
% Participacion	3,66%	10,32%	9,89%	6,88%	9,89%	5,38%	6,02%	5,16%	13,98%	6,88%	12,69%	6,67%	1,94%	0,65%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



- EN TRAMITE 1 Solicitud de información se encuentra por fuera de los tiempos al momento de la extracción de la información para el presente informe.

TIPO DOCUMENTAL	21 a 25	Total general
Petición de Información	1	1
Total general	1	1
% Participacion	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

- SIN TRAMITAR 26.38% (330) de las solicitudes y peticiones de información que están en estado Sin Tramitar, se encuentra en términos (20 días hábiles), al momento de la descarga de la información y 73.62% (921) vencidos con términos superiores a los 20 días hábiles.

TIPO DOCUMENTAL	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 45	46 a 50	51 a 55	56 a 60	61 a 65	66 a 70	Total general
Petición de Información	3	63	104	70	110	46	152	62	85	46	75	72	45	15	948
Solicitud de Información	0	23	36	31	34	21	24	28	14	25	19	26	16	6	303
Total general	3	86	140	101	144	67	176	90	99	71	94	98	61	21	1.251
% Participacion	0,24%	6,87%	11,19%	8,07%	11,51%	5,36%	14,07%	7,19%	7,91%	5,68%	7,51%	7,83%	4,88%	1,68%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

11.1 PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS

En el primer trimestre del año 2021, **NO** se realizaron traslados por competencia de peticiones y/o solicitudes de información a otras entidades estatales.

11.2 PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN NEGADAS POR LA ANT.

En el análisis realizado a los 1.717 documentos de solicitudes de información se evidencia que **No se negó información a los ciudadanos** en el primer trimestre de 2021.



12. Conclusiones y recomendaciones

- I. Es importante resaltar que, como consecuencia de la emergencia sanitaria, el canal presencial no está habilitado a un 100%, de tal manera que un gran porcentaje de las solicitudes continúan ingresando por los canales electrónicos y se ha adelantado gestión vía telefónica, de tal forma que la Entidad garantiza el contacto permanente con el Ciudadano y se brinda información en materia de servicios y trámites de manera oportuna y en tiempo real.
- II. Es de resaltar que la Agencia Nacional de Tierras a través de sus diferentes dependencias, ha reforzado las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRSD, en especial las Direcciones Técnicas con sus respectivas Subdirecciones, dependencias que reciben el mayor volumen de Comunicaciones en la Entidad.
- III. Es importante destacar que producto de las cuatro estrategias implementadas por la Entidad en 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021 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, situación que desborda la actual capacidad organizacional y financiera de la Entidad.
- IV. 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.



- V. 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.



13. 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@agenciadetierras.gov.co y atencionalciudadano@agenciadetierras.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 en 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 Congressistas. 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.