



**El campo  
es de todos**

Minagricultura



## **Agencia Nacional de Tierras**

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

**Tercer 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 Julio y el 30 de septiembre 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](http://orfeo.agenciadetierras.gov.co) y enviado vía correo electrónico por parte de: Angie Carolina Ladino <[angie.ladino@ant.gov.co](mailto:angie.ladino@ant.gov.co)>

**Enviado:** lunes, 11 de octubre de 2021 16:16

La base de datos contiene la información del tercer 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 del presente trimestre de la vigencia 2021 por parte de la Agencia Nacional de Tierras.

MES	TOTAL PQRDFS	TRAMITADO	SIN TRAMITAR	EN TRAMITE
<b>Julio</b>	3.247	1.839	994	414
<b>Agosto</b>	3.816	1.982	1.479	355
<b>Septiembre</b>	5.478	1.225	3.288	965
<b>TOTAL</b>	<b>12.541</b>	<b>5.046</b>	<b>5.761</b>	<b>1.734</b>
<b>% PARTICIPACIÓN</b>	<b>100,00%</b>	<b>40,24%</b>	<b>45,94%</b>	<b>13,83%</b>

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



### 3. Comunicaciones recibidas en el tercer trimestre de 2021.

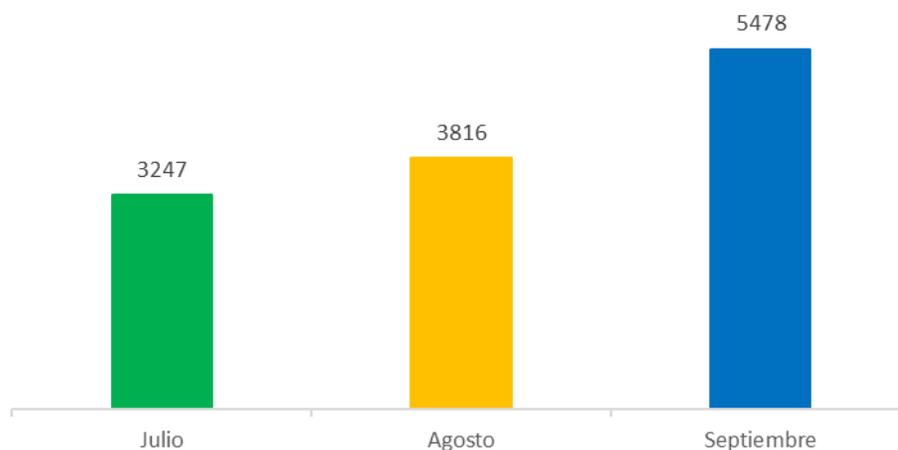
Entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2021, fueron recibidas en la Agencia Nacional Tierras un total de **46.679 Comunicaciones**, de las cuales se clasificaron **12.541** como PQRSDf y **34.138** como NO PQRSDf. A continuación, se presenta la distribución por mes:

MES	TOTAL COMUNICACIONES	PQRDFS	NO PQRDFS
Julio	14.658	3.247	11.411
Agosto	15.309	3.816	11.493
Septiembre	16.712	5.478	11.234
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>46.679</b>	<b>12.541</b>	<b>34.138</b>

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

\* En las cifras presentadas en el ítem de “**total comunicaciones**”, están incluidas las radicales recibidas por el canal virtual (correo electrónico [info@agenciadetierras.gov.co](mailto:info@agenciadetierras.gov.co) – [atencionalciudadano@agenciadetierras.gov.co](mailto:atencionalciudadano@agenciadetierras.gov.co) y [juridica.ant@agenciadetierras.gov.co](mailto:juridica.ant@agenciadetierras.gov.co)), por el canal escrito y el buzón de PQRSDf de la página web ([www.agenciadetierras.gov.co](http://www.agenciadetierras.gov.co)).

### PQRDFS 3° TRIMESTRE



Gráfica No. 1 PQRSDf 3 Trimestre 2021.

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de septiembre de 2021, se recibió la mayor cantidad de PQRSDf del trimestre, mes en el que se radicaron (5.478) correspondientes al 43,68% del total recibido durante el período, seguido de agosto con (3.816) 30,43% y julio con (3.816) 25,89%.

#### 4. PQRSDf recibidas según el tipo documental

A continuación, se detallan las tipologías de las **PQRSDf** recibidas durante los meses de julio a septiembre de 2021, distribuidas así:

TIPO DOCUMENTAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	% PART
<b>Petición</b>	1.112	1.786	3.413	6.311	50,32%
<b>Solicitud</b>	1.322	1.151	766	3.239	25,83%
<b>Petición de Información</b>	338	487	585	1.410	11,24%
<b>Solicitud de Información</b>	396	352	639	1.387	11,06%
<b>Queja</b>	52	26	27	105	0,84%
<b>Felicitación</b>	7	8	23	38	0,30%
<b>Denuncia</b>	6	4	13	23	0,18%
<b>Reclamo</b>	6	2	8	16	0,13%
<b>Sugerencia</b>	8		4	12	0,10%
<b>Total general</b>	3.247	3.816	5.478	12.541	100,00%

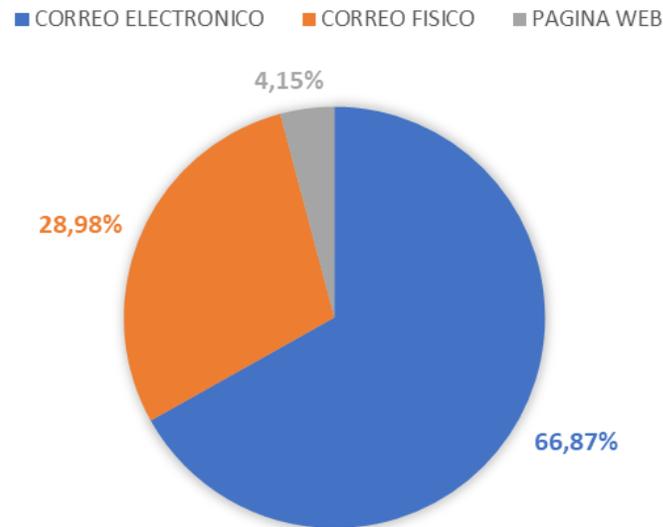
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

#### 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 tercer trimestre del 2021. El medio más utilizado es el de Correo Electrónico que ocupa el 66,87% (8.386), Correo Físico con el 28,98% (3.635) y Pagina Web con el 4,15% (520).

TIPO DOCUMENTAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	% PART
<b>CORREO ELECTRONICO</b>	2.044	2.811	3.531	8.386	66,87%
<b>CORREO FISICO</b>	985	896	1.754	3.635	28,98%
<b>PAGINA WEB</b>	218	109	193	520	4,15%
<b>Total general</b>	3.247	3.816	5.478	12.541	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 tercer trimestre del 2021. Se destacan los lugares con mayor volumen de radicados, así: el 74,26% (9.313) de las PQRSDF provienen de Bogotá D.C., Magdalena con el 4,86% (610) y Meta con el 2,17% (272).



DEPARTAMENTO	Julio	Agosto	Septiembre	Total general	% Part
<b>BOGOTÁ D.C.</b>	2.407	3.035	3.871	9.313	74,26%
MAGDALENA	20	22	568	610	4,86%
META	66	107	99	272	2,17%
CUNDINAMARCA	61	59	115	235	1,87%
BOYACÁ	99	38	92	229	1,83%
ANTIOQUIA	72	61	65	198	1,58%
CAUCA	69	65	55	189	1,51%
NARIÑO	60	46	47	153	1,22%
SANTANDER	38	30	74	142	1,13%
TOLIMA	45	44	45	134	1,07%
VALLE DEL CAUCA	38	41	54	133	1,06%
CÓRDOBA	24	45	56	125	1,00%
CAQUETÁ	28	25	47	100	0,80%
NORTE DE SANTANDER	35	27	37	99	0,79%
PUTUMAYO	27	29	39	95	0,76%
HUILA	27	21	37	85	0,68%
BOLÍVAR	11	17	32	60	0,48%
SUCRE	17	19	21	57	0,45%
ATLÁNTICO	16	16	16	48	0,38%
CESAR	15	18	15	48	0,38%
CALDAS	15	7	15	37	0,30%
VICHADA	7	10	17	34	0,27%
ARAUCA	1	4	27	32	0,26%
LA GUAJIRA	14	5	9	28	0,22%
GUAVIARE	10	9	4	23	0,18%
CASANARE	7	4	11	22	0,18%
RISARALDA	8	7	4	19	0,15%
QUINDÍO	4	3	5	12	0,10%
AMAZONAS	3	1	1	5	0,04%
GUAINÍA	1	1		2	0,02%
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	1			1	0,01%
CHOCÓ	1			1	0,01%
<b>Total general</b>	3.247	3.816	5.478	12.541	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistema 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	Julio	Agosto	Septiembre	Total general	% Part
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	645	795	1.383	2.823	22,51%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	824	838	1.121	2.783	22,19%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	492	645	906	2.043	16,29%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	410	547	577	1.534	12,23%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	139	145	293	577	4,60%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	159	128	230	517	4,12%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	136	139	226	501	3,99%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	98	133	93	324	2,58%
103 - OFICINA JURIDICA	42	128	152	322	2,57%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	91	64	135	290	2,31%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	79	93	112	284	2,26%
100 - DIRECCION GENERAL	22	21	32	75	0,60%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	21	13	22	56	0,45%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	9	8	30	47	0,37%
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	9	13	21	43	0,34%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	11	8	23	42	0,33%
730 - UGT MEDELLIN	5	11	26	42	0,33%
600 - SECRETARIA GENERAL	5	17	12	34	0,27%
760 - UGT POPAYAN	14	5	13	32	0,26%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	9	12	9	30	0,24%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	4	7	17	28	0,22%
780 - UGT VILLAVICENCIO	9	12	6	27	0,22%
720 - UGT CUCUTA	3	9	12	24	0,19%
770 - UGT SANTA MARTA	5	11	3	19	0,15%
710 - UGT BOGOTA	1	4	14	19	0,15%
750 - UGT PASTO	2	4	3	9	0,07%
101 - OFICINA DE PLANEACION	3	3	3	9	0,07%
740 - UGT MONTERIA		2	1	3	0,02%
790 - UGT AMAZONIA			2	2	0,02%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL		1	1	2	0,02%
<b>Total general</b>	<b>3.247</b>	<b>3.816</b>	<b>5.478</b>	<b>12.541</b>	<b>100,00%</b>

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 30 de noviembre de 2021, mediante la resolución 1315 del 27 de agosto de 2021.

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

- Resolución 738 del 26 de mayo 2021, el Ministerio de Salud y Protección Social prorrogó en el país la emergencia sanitaria por el covid-19 hasta el próximo 31 de agosto
- Resolución 222 del 25 de febrero de 2021 extiende el periodo de emergencia hasta el 31 de mayo de 2021
- 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 tramito un total de 4.104 PQRSDf de las recibidas, cifra que corresponde al 42,12%, encontrándose en trámite y/o sin tramitar un total de 5.640 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	TOTAL PQRDFS	TRAMITADO	SIN TRAMITAR	EN TRAMITE
<b>Julio</b>	2.513	1.552	733	228
<b>Agosto</b>	2.977	1.610	1.152	215
<b>Septiembre</b>	4.254	942	2.773	539
<b>TOTAL</b>	<b>9.744</b>	<b>4.104</b>	<b>4.658</b>	<b>982</b>
<b>% PARTICIPACIÓN</b>	<b>100,00%</b>	<b>42,12%</b>	<b>47,80%</b>	<b>10,08%</b>

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 tercer trimestre del año.

DEPENDENCIA	Julio	Agosto	Septiembre	Total general	% Part
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	780	786	960	2.526	25,92%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	397	530	893	1.820	18,68%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	413	509	704	1.626	16,69%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	264	323	434	1.021	10,48%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	127	127	211	465	4,77%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	87	106	227	420	4,31%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	104	111	187	402	4,13%
103 - OFICINA JURIDICA	40	121	140	301	3,09%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	76	84	100	260	2,67%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	53	53	115	221	2,27%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	58	94	65	217	2,23%
100 - DIRECCION GENERAL	20	17	26	63	0,65%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	18	12	21	51	0,52%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	7	8	28	43	0,44%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	10	8	22	40	0,41%
730 - UGT MEDELLIN	5	10	24	39	0,40%
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	8	7	20	35	0,36%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	9	12	8	29	0,30%
600 - SECRETARIA GENERAL	3	15	9	27	0,28%
780 - UGT VILLAVICENCIO	9	11	5	25	0,26%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	3	4	16	23	0,24%
760 - UGT POPAYAN	8	2	11	21	0,22%
770 - UGT SANTA MARTA	5	11	2	18	0,18%
720 - UGT CUCUTA	3	6	8	17	0,17%
710 - UGT BOGOTA	1	3	11	15	0,15%
101 - OFICINA DE PLANEACION	3	3	2	8	0,08%
750 - UGT PASTO	2	3	2	7	0,07%
740 - UGT MONTERIA		1	1	2	0,02%
790 - UGT AMAZONIA			1	1	0,01%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL			1	1	0,01%
<b>Total general</b>	<b>2.513</b>	<b>2.977</b>	<b>4.254</b>	<b>9.744</b>	<b>100,00%</b>

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 25,92%, Subdirección de Sistemas de Información de Tierras con el 18,68%, seguido de la Subdirección de Administración de Tierras de la Nación con el 16,69%,

## 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 **4.104** 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 (2.797 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.

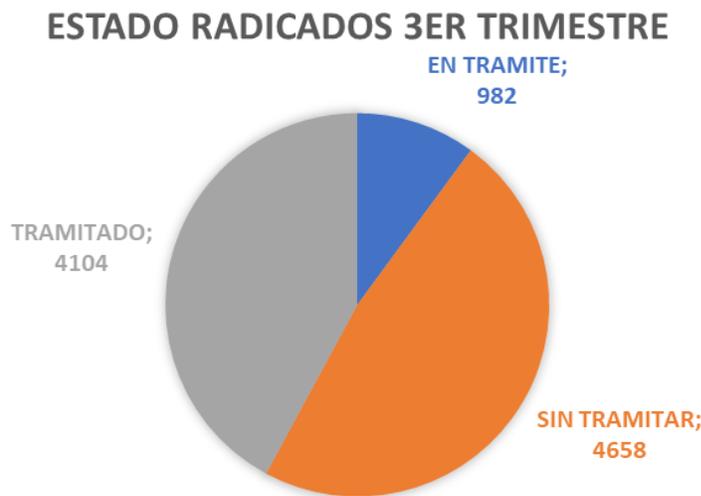


**Definición estados de gestión:**

**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 3er trimestre 2021.  
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

**PQRSDF Tramitadas:**

Para los documentos que se tramitaron en el tercer trimestre, se tiene que el 55,02% (2.258) de los radicados fueron gestionados dentro de los nuevos tiempos de ley (30 días hábiles), el 26,19% (1.075) se respondieron entre 31 a 50 días y el 18,79% (771) se respondieron con los tiempos mayores a 50 días. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

Etiquetas de fila	1 A 5	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	6 A 10	61 A 65	66 A 70	71 A 75	Total general
Solicitud	153	248	366	313	335	232	226	149	133	94	70	217	56	43	22	2.657
Petición	51	154	202	208	173	118	70	69	41	26	19	155	11	5	1	1.303
Queja	5	11	9	5		5	16	4	2	13	1	10	2			83
Felicitación		5		1	2	2		1		3	2	10	1	1		28
Denuncia	1	3	2	4	4		2	2	1	1			1			21
Sugerencia					2					1	1	1	2	2		9
Reclamo					1	1			1							3
<b>Total general</b>	<b>210</b>	<b>421</b>	<b>579</b>	<b>531</b>	<b>517</b>	<b>358</b>	<b>314</b>	<b>225</b>	<b>178</b>	<b>138</b>	<b>93</b>	<b>393</b>	<b>73</b>	<b>51</b>	<b>23</b>	<b>4.104</b>
<b>% PARTICIPACIÓN</b>	<b>5,12%</b>	<b>10,26%</b>	<b>14,11%</b>	<b>12,94%</b>	<b>12,60%</b>	<b>8,72%</b>	<b>7,65%</b>	<b>5,48%</b>	<b>4,34%</b>	<b>3,36%</b>	<b>2,27%</b>	<b>9,58%</b>	<b>1,78%</b>	<b>1,24%</b>	<b>0,56%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



**PQRSDF en trámite:**

De los documentos que se encuentran en trámite para el tercer trimestre, el 43,89% (431) de los radicados aún se encuentran dentro de los nuevos tiempos de ley (30 días hábiles), el 19,86% (195) se respondieron entre 31 a 50 días y el 36,25% (356) se respondieron con los tiempos mayores a 50 días. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

Etiquetas de fila	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	6 A 10	61 A 65	66 A 70	71 A 75	Total general
Petición	134	86	93	59	50	17	40	63	37	37	120	34	27	12	809
Solicitud	11	12	12	9	5	5	11	1	4	9	6	14	35	10	144
Reclamo	2	2	2						2		1	2			11
Felicitación		7				1									8
Queja		1		1	1			1		1	1		1	1	8
Sugerencia										1		1			2
<b>Total general</b>	<b>147</b>	<b>108</b>	<b>107</b>	<b>69</b>	<b>56</b>	<b>23</b>	<b>51</b>	<b>65</b>	<b>43</b>	<b>48</b>	<b>128</b>	<b>51</b>	<b>63</b>	<b>23</b>	<b>982</b>
<b>% PARTICIPACIÓN</b>	<b>14,97%</b>	<b>11,00%</b>	<b>10,90%</b>	<b>7,03%</b>	<b>5,70%</b>	<b>2,34%</b>	<b>5,19%</b>	<b>6,62%</b>	<b>4,38%</b>	<b>4,89%</b>	<b>13,03%</b>	<b>5,19%</b>	<b>6,42%</b>	<b>2,34%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas 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, se observa que: el 51,76% (2.411) radicados se encuentran en términos de ley (30 días hábiles), en tanto que el 20,61% (960) radicados han sido recibidos en la Entidad desde en un periodo entre 31 a 50 días. Finalmente, hay un total de 27,63% (1.287) que han sido recibidas desde hace más de 50 días.

Etiquetas de fila	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	6 A 10	61 A 65	66 A 70	71 A 75	Total general
Petición	875	505	378	414	222	220	137	285	134	185	545	142	130	27	4.199
Solicitud	40	91	50	49	38	19	20	12	18	36	8	26	22	9	438
Queja	1	3	1		2		1	2	1	1	1		1		14
Denuncia	2														2
Felicitación					2										2
Reclamo	1								1						2
Sugerencia	1														1
<b>Total general</b>	<b>920</b>	<b>599</b>	<b>429</b>	<b>463</b>	<b>264</b>	<b>239</b>	<b>158</b>	<b>299</b>	<b>154</b>	<b>222</b>	<b>554</b>	<b>168</b>	<b>153</b>	<b>36</b>	<b>4.658</b>
<b>% PARTICIPACIÓN</b>	<b>19,75%</b>	<b>12,86%</b>	<b>9,21%</b>	<b>9,94%</b>	<b>5,67%</b>	<b>5,13%</b>	<b>3,39%</b>	<b>6,42%</b>	<b>3,31%</b>	<b>4,77%</b>	<b>11,89%</b>	<b>3,61%</b>	<b>3,28%</b>	<b>0,77%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



## 11. Peticiones y solicitudes de información.

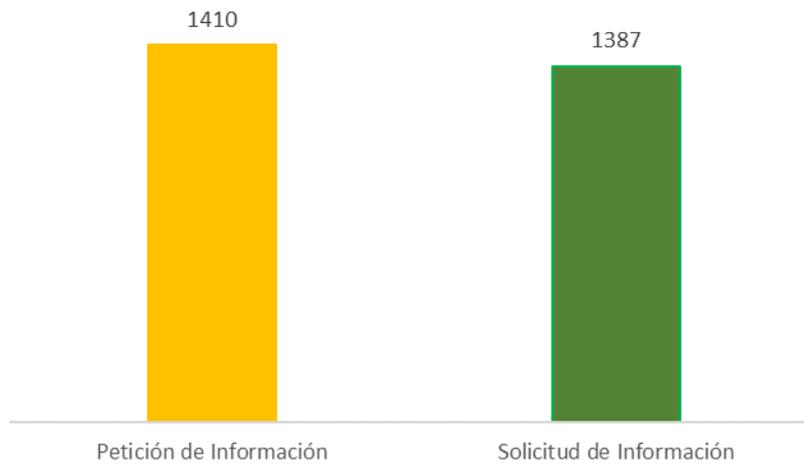
En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones y solicitudes de información radicadas durante el tercer trimestre del año 2021 y su estado actual de gestión, así:

DEPENDENCIA	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR	TRAMITADO	Total general	% Part
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	255	517	231	1.003	35,86%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	155	218	140	513	18,34%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	74	84	259	417	14,91%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	84	65	108	257	9,19%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	53	43	61	157	5,61%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	48	36	31	115	4,11%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	39	59	9	107	3,83%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	7	14	48	69	2,47%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	6	24	36	1,29%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	6	13	5	24	0,86%
103 - OFICINA JURIDICA	4	7	10	21	0,75%
100 - DIRECCION GENERAL	1	11		12	0,43%
760 - UGT POPAYAN	5	2	4	11	0,39%
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	1	7		8	0,29%
720 - UGT CUCUTA	3	3	1	7	0,25%
600 - SECRETARIA GENERAL	1	5	1	7	0,25%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	1		4	5	0,18%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	1	2	2	5	0,18%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	1	2	1	4	0,14%
710 - UGT BOGOTA	3	1		4	0,14%
730 - UGT MEDELLIN	1	2		3	0,11%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	1	1		2	0,07%
750 - UGT PASTO	1	1		2	0,07%
780 - UGT VILLAVICENCIO	1	1		2	0,07%
101 - OFICINA DE PLANEACION			1	1	0,04%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD		1		1	0,04%
770 - UGT SANTA MARTA		1		1	0,04%
790 - UGT AMAZONIA		1		1	0,04%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL			1	1	0,04%
740 - UGT MONTERIA			1	1	0,04%
<b>Total general</b>	<b>752</b>	<b>1.103</b>	<b>942</b>	<b>2.797</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

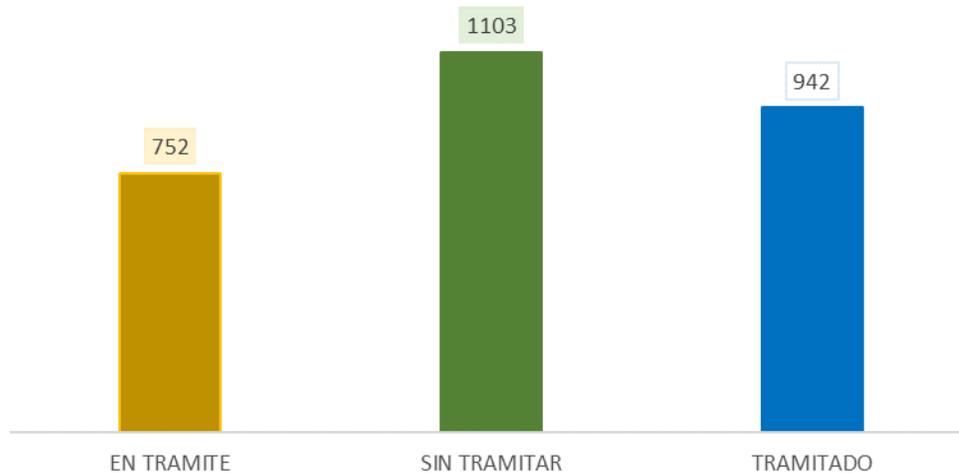


### ENTRADA 3ER TRIMESTRE



**Gráfica No. 4. Radicados 3er Trimestre 2021.**  
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

### REGISTRO DE ESTADOS



**Gráfica No. 5. Estado de gestión 3er 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 1.855 peticiones y/o solicitudes de información.



Así mismo, durante el tercer trimestre de 2021 ingresaron un total de 2.797 solicitudes y peticiones de información, de las cuales se dio respuesta a un total de 942 radicados en la siguiente línea de tiempo:

- + **TRAMITADO** el 75,37% (710) solicitudes y/o peticiones de información fueron tramitadas dentro de los tiempos estipulados, 24,63% (232) radicados fueron tramitados fuera de los términos.

Estado	1 A 5	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	6 A 10	61 A 65	66 A 70	71 A 75	Total general
<b>Solicitud</b>	34	98	146	58	54	36	39	26	11	14	16	125	12	17		686
<b>Petición</b>	7	34	42	48	41	24	13	10	10	6	1	16	2	1	1	256
<b>Total general</b>	41	132	188	106	95	60	52	36	21	20	17	141	14	18	1	942
<b>% PARTICIPACIÓN</b>	4,35%	14,01%	19,96%	11,25%	10,08%	6,37%	5,52%	3,82%	2,23%	2,12%	1,80%	14,97%	1,49%	1,91%	0,11%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

- + **EN TRAMITE** el 64,89% (488) solicitudes y/o peticiones de información se encuentran dentro de los tiempos estipulados, 35,11% (264) superan los términos

Estado	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	6 A 10	61 A 65	66 A 70	71 A 75	Total general
<b>Solicitud</b>	138	104	58	27	26	29	34	21	35	48	66	25	53	5	669
<b>Petición</b>	13	11	7	1	8	4	2	5	2	8	12	5	4	1	83
<b>Total general</b>	151	115	65	28	34	33	36	26	37	56	78	30	57	6	752
<b>% PARTICIPACIÓN</b>	20,08%	15,29%	8,64%	3,72%	4,52%	4,39%	4,79%	3,46%	4,92%	7,45%	10,37%	3,99%	7,58%	0,80%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

- + **SIN TRAMITAR** 17,86% (197) 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 82,14% (906) vencidos con términos superiores a los 20 días hábiles.

Estado	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	6 A 10	61 A 65	66 A 70	71 A 75	Total general
<b>Petición</b>	125	56	127	42	109	44	87	60	100	34	165	69	38	15	1.071
<b>Solicitud</b>	4	12	1	3	1	1	3	1	3		1		2		32
<b>Total general</b>	129	68	128	45	110	45	90	61	103	34	166	69	40	15	1103
<b>% PARTICIPACIÓN</b>	11,70%	6,17%	11,60%	4,08%	9,97%	4,08%	8,16%	5,53%	9,34%	3,08%	15,05%	6,26%	3,63%	1,36%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



### 11.1 PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS

En el tercer 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 2.797 documentos de solicitudes de información se evidencia que **No se negó información a los ciudadanos** en el tercer trimestre de 2021.



## 12. Conclusiones y recomendaciones

- I. Es importante resaltar que, un gran porcentaje de las solicitudes continúan ingresando por los canales electrónicos, y se ha adelantado una gestión importante de asesoría a los Ciudadanos en los canales telefónico, chat y video conferencia, brindando información en materia de servicios y trámites de manera oportuna y en tiempo real.
- II. Es 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.
- 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 PQRSD recibidas en la Entidad, los cuales sirven para que las diferentes dependencias tengan conocimiento del estado y nivel



El campo  
es de todos

Minagricultura



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@ant.gov.co](mailto:info@ant.gov.co) y [atencionalciudadano@ant.gov.co](mailto:atencionalciudadano@ant.gov.co), chat y video conferencia, disponibles en la página web [www.ant.gov.co](http://www.ant.gov.co)



## Tipos de peticiones

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

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

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

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

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



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

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

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

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

**Queja.** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano 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 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.