Agencia Nacional de Tierras

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

Primer trimestre

Año 2019

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 2019.

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 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 PQRSD 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 suministrada por el equipo que administra el Sistema de Gestión Documental -ORFEO recibida a través de medio magnético el 24 de abril de 2019, a la 8:00 am.

La base de datos contiene la información del primer trimestre del año 2019. 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
Petición Congreso de la República	Petición
Petición	Petición
NO DEFINIDO	Petición
Peticiones entre autoridades	Petición
Solicitud de documentos (copias)	Petición
Petición de Informes por los Congresistas	Petición
Petición de Información	Petición de Información
Queja	Queja
Reclamo	Reclamo
Comunicación de solicitud	Solicitud
Solicitud de constitución Resguardo Indígena	Solicitud
Solicitud	Solicitud
Solicitudes de pago y/o Actos Administrativos	Solicitud
Comunicación solicitud certificado Autoridad Ambiental	Solicitud
Solicitud desembolso pago del predio	Solicitud
Solicitud de avalúo IGAC o Lonja de Propiedad	Solicitud
Solicitud de titulación a comunidades negras	Solicitud
Solicitud pago acreedores	Solicitud
Plano	Solicitud
Solicitud desembolso pago gastos notariales	Solicitud
Formulario solicitud de titulación EDP	Solicitud
Solicitud de clarificación de resguardo indígena incluyendo documentos catastrales y de titularidad del predio	Solicitud
Formulario de oferta del predio	Solicitud
Consulta	Solicitud de Información
Solicitud de Información	Solicitud de Información
Sugerencia	Sugerencia
Tutela	Tutela

2. Histórico ingresos y estado de gestión

A continuación, se presenta los ingresos de las PQRSDF y el estado de la gestión realizada en el transcurso de la vigencia 2019 por parte de la Agencia Nacional de Tierras.

MES	TOTAL PQRDSF RECIBIDAS	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR
ENERO	2.822	2.180	191	451
FEBRERO	4.089	2.528	447	1.114
MARZO	3.851	1.642	546	1.663
Total general	**10.762**	**6.350**	**1.184**	**3.228**
% Participacion	**100,00%**	**59,00%**	**11,00%**	**29,99%**

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

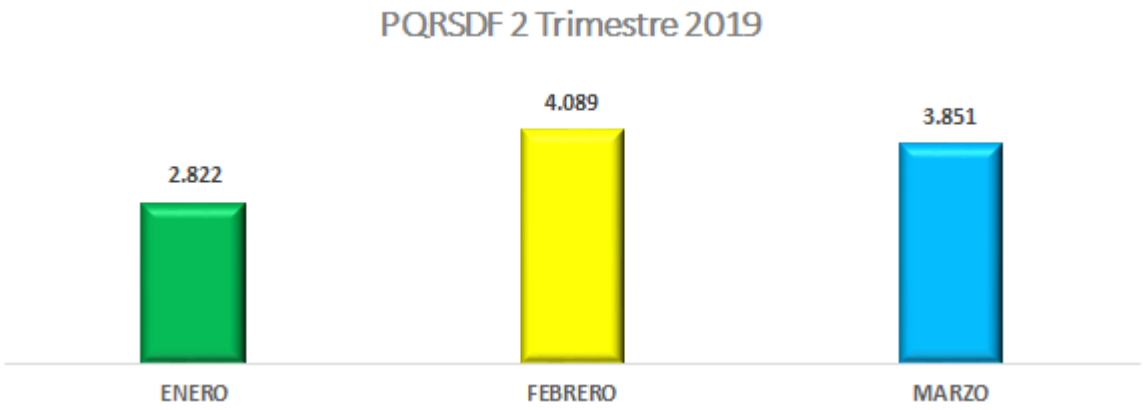
3. Comunicaciones recibidas en el primer trimestre de 2019.

Entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2019 fueron recibidas en la Agencia Nacional Tierras un total de **20.597 comunicaciones,** de las cuales se clasificaron **10.762** como PQRSDF y **9.835** como NO PQRSDF. A continuación, se muestra la distribución por mes:

MES	* TOTAL COMUNICACIONES	PQRSDF	NO PQRSDF
ENERO	5.470	2.822	2.648
FEBRERO	7.167	4.089	3.078
MARZO	7.960	3.851	4.109
Total general	**20.597**	**10.762**	**9.835**

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@ageciadetierras.gov.co y jurídica.ant@agenciadetierras.gov.co), por el canal escrito y el buzón de PQRSDF de la página web (www.agenciadetierras.gov.co).



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

Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de febrero de 2019 se recibió la mayor cantidad de PQRSDF del trimestre, mes en el que se radicaron (4.089) correspondientes al 38.0 % del total recibido durante el período, seguido de marzo con (3.851) 35.8% y enero con (2.822) 26.2%.

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 2019, distribuidas así:

TIPO DOCUMENTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general	% PARTICIPACION
Petición	2.674	3.942	3.664	10.280	95,52%
Solicitud	73	98	136	307	2,85%
Solicitud de Información	28	22	17	67	0,62%
Felicitación	28	10	5	43	0,40%
Sugerencia	13	9	9	31	0,29%
Denuncia	4	4	9	17	0,16%
Queja	1	2	4	7	0,07%
Tutela	0	0	6	6	0,06%
Reclamo	1	2	1	4	0,04%
Total general	**2.822**	**4.089**	**3.851**	**10.762**	**100,00%**

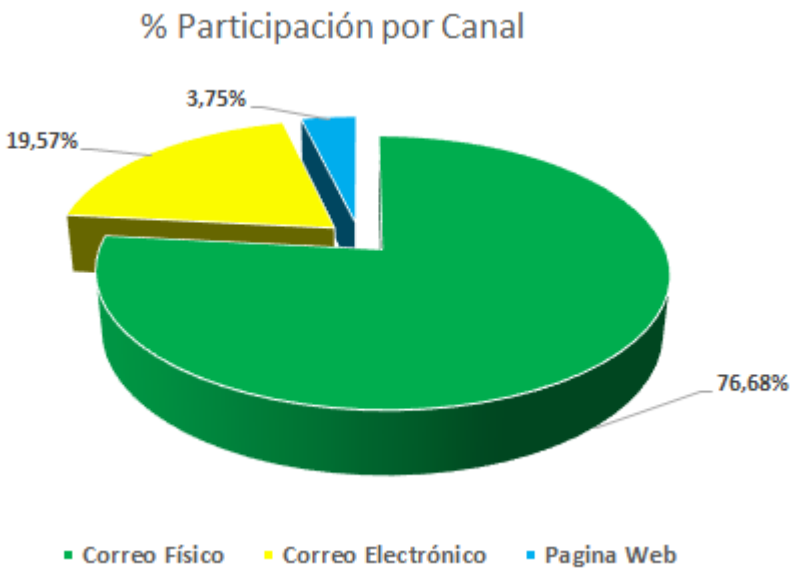
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

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 2019. El medio más utilizado es el de correo físico que ocupa el 73,49% (7.909), correo electrónico con el 21,55% (2.319) y página web con el 4,96% (534).

Medio de Recepcion	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general	% PARTICIPACION
Correo Físico	1.988	3.104	2.817	7.909	73,49%
Correo Electrónico	692	783	844	2.319	21,55%
Pagina Web	142	202	190	534	4,96%
Total general	**2.822**	**4.089**	**3.851**	**10.762**	**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 y Capital, de donde se originan las radicaciones recibidas en el primer trimestre del 2019. Se destacan los lugares con mayor volumen de radicados, así: el 26,1% de las PQRSDF provienen de Bogotá (2.805), Antioquia con el 7,6% (818) y Cundinamarca con el 6,8% (732).

Departamento de Origen	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general	% PARTICIPACION
Bogotá	801	1.003	1.001	2.805	26,1%
Antioquia	219	328	271	818	7,6%
Cundinamarca	226	262	244	732	6,8%
Boyacá	167	326	236	729	6,8%
Meta	143	184	237	564	5,2%
Valle del Cauca	135	174	160	469	4,4%
Nariño	64	187	214	465	4,3%
Santander	82	207	160	449	4,2%
Cauca	109	160	111	380	3,5%
Córdoba	88	132	119	339	3,1%
Bolívar	92	108	110	310	2,9%
Tolima	80	115	110	305	2,8%
Huila	67	93	89	249	2,3%
Atlántico	56	83	61	200	1,9%
Cesar	44	74	82	200	1,9%
Norte de Santander	53	86	61	200	1,9%
Putumayo	40	72	82	194	1,8%
Magdalena	48	73	70	191	1,8%
Sucre	42	63	56	161	1,5%
Casanare	48	69	44	161	1,5%
Caquetá	38	54	55	147	1,4%
Caldas	41	52	53	146	1,4%
Risaralda	25	45	37	107	1,0%
La Guajira	28	26	46	100	0,9%
Arauca	20	29	31	80	0,7%
Quindío	25	28	23	76	0,7%
Guaviare	7	21	35	63	0,6%
Vichada	10	13	15	38	0,4%
Chocó	13	7	16	36	0,3%
San Andrés y Providencia	5	11	15	31	0,3%
Amazonas	3	2	5	10	0,1%
Guainía	3	2	1	6	0,1%
Vaupés	0	0	1	1	0,0%
Total general	**2.822**	**4.089**	**3.851**	**10.762**	**100,0%**

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.

DEEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general	% PARTICIPACION
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	969	1.811	1.289	4.069	37,81%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	481	688	825	1.994	18,53%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	565	643	684	1.892	17,58%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	80	130	156	366	3,40%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	100	123	128	351	3,26%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	67	117	111	295	2,74%
103 - OFICINA JURIDICA	109	82	71	262	2,43%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	75	81	75	231	2,15%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	51	66	109	226	2,10%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	60	79	78	217	2,02%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	59	55	62	176	1,64%
710 - UGT BOGOTA	38	37	46	121	1,12%
600 - SECRETARIA GENERAL	43	39	29	111	1,03%
750 - UGT PASTO	6	28	76	110	1,02%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	20	26	29	75	0,70%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	32	13	14	59	0,55%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	10	11	12	33	0,31%
730 - UGT MEDELLIN	12	10	11	33	0,31%
100 - DIRECCION GENERAL	5	11	13	29	0,27%
770 - UGT SANTA MARTA	10	9	9	28	0,26%
720 - UGT CUCUTA	5	8	3	16	0,15%
780 - UGT VILLAVICENCIO	6	5	4	15	0,14%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	1	6	5	12	0,11%
740 - UGT MONTERIA	7	2	3	12	0,11%
101 - OFICINA DE PLANEACION	7	2	2	11	0,10%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	1	3	7	11	0,10%
760 - UGT POPAYAN	3	4		7	0,07%
Total general	**2.822**	**4.089**	**3.851**	**10.762**	**100,0%**

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

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

La Agencia Nacional de Tierras respondió un total de 6.350 PQRSDF de las recibidas, cifra que corresponde al 59.00%, encontrándose en trámite y/o sin tramitar un total de 4.412 del total recibido durante el trimestre. Esta información se presenta de manera general, en la siguiente tabla:

MES	RECIBIDAS	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR
ENERO	2.822	2.180	191	451
FEBRERO	4.089	2.528	447	1.114
MARZO	3.851	1.642	546	1.663
Total general	**10.762**	**6.350**	**1.184**	**3.228**
% Participacion	**100,00%**	**59,00%**	**11,00%**	**29,99%**

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	SIN TRAMITAR	EN TRAMITE	Total general	% PARTICIPACION
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	2.098	1.292	679	4.069	37,8%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	1.096	651	247	1.994	18,5%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1.620	242	30	1.892	17,6%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	48	225	93	366	3,4%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	96	195	60	351	3,3%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	49	240	6	295	2,7%
103 - OFICINA JURIDICA	231	25	6	262	2,4%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	196	34	1	231	2,1%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	144	62	20	226	2,1%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	115	83	19	217	2,0%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	90	74	12	176	1,6%
710 - UGT BOGOTA	103	17	1	121	1,1%
600 - SECRETARIA GENERAL	101	10	0	111	1,0%
750 - UGT PASTO	106	3	1	110	1,0%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	63	6	6	75	0,7%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	51	8	0	59	0,5%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	23	8	2	33	0,3%
730 - UGT MEDELLIN	30	3	0	33	0,3%
100 - DIRECCION GENERAL	8	20	1	29	0,3%
770 - UGT SANTA MARTA	25	3	0	28	0,3%
720 - UGT CUCUTA	10	6	0	16	0,1%
780 - UGT VILLAVICENCIO	15	0	0	15	0,1%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	3	9	0	12	0,1%
740 - UGT MONTERIA	12	0	0	12	0,1%
101 - OFICINA DE PLANEACION	3	8	0	11	0,1%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	10	1	0	11	0,1%
760 - UGT POPAYAN	4	3	0	7	0,1%
Total general	**6.350**	**3.228**	**1.184**	**10.762**	**100,0%**

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

Las dependencias que han gestionado el mayor volumen de los documentos recibidos en el trimestre son: Subdirección de Seguridad Jurídica con el 37,8%, Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión con el 18,5%, seguido de la Subdirección Administrativa y Financiera con el 17,6%.

10. Tiempos de gestión.

De acuerdo con los registros en el sistema de información ORFEO, en el periodo del presente seguimiento se dieron trámite a un total de 6.350 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 (67 radicados) las cuales serán analizadas en el siguiente capítulo

- Anexo tabla de homologación con los términos de respuesta:

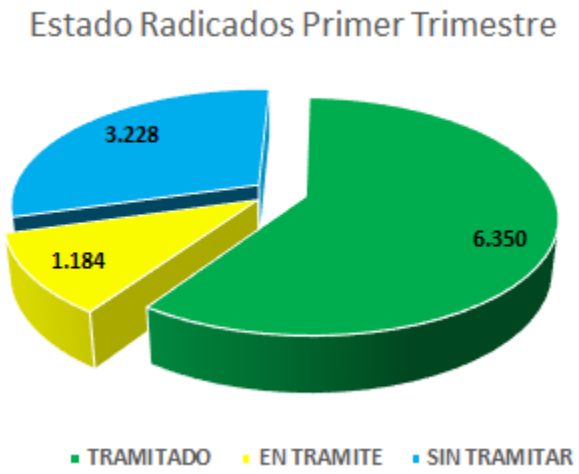
TIPO DOCUMENTAL	TERMINOS PARA RESOLVER EN DIAS HABILES
Petición	15
Solicitud	15
Solicitud de Información	10
Felicitación	15
Petición de Información	10
Queja	15
Sugerencia	15
Tutela	15
Denuncia	15
Reclamo	15

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 4to trimestre.
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

- **PQRSDF Tramitadas:**

Para los documentos que se tramitaron en el primer trimestre, se tiene que el 42,07% (2.654) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles), el 43,18% (2.724) se respondieron entre 16 a 40 días y el 14,74% (930) se respondieron con los tiempos mayores a 41 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	Mayor a 41	Total general
Petición	612	969	903	941	599	493	386	231	821	5.955
Solicitud	13	70	38	10	10	17	12	8	86	264
Felicitación	29	4	0	0	0	1	0	0	8	42
Sugerencia	2	0	1	2	3	3	1	2	13	27
Denuncia	6	3	2	1	0	1	0	0	1	14
Queja	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3
Reclamo	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
Tutela	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Total general	**664**	**1.046**	**944**	**955**	**614**	**515**	**399**	**241**	**930**	**6.308**
% Participacion	**10,53%**	**16,58%**	**14,97%**	**15,14%**	**9,73%**	**8,16%**	**6,33%**	**3,82%**	**14,74%**	**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 32,51% (384) de los radicados aún se encuentran dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles), el 55,97% (661) se encuentran con los tiempos vencidos entre 16 a 40 días y el 11,52% (136) se encuentran con los tiempos vencidos mayor a 41 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	Mayor a 41	Total general
Petición	88	169	124	160	151	170	101	77	135	1.175
Solicitud	1	0	1	0	1	0	0	0	1	4
Denuncia	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
Total general	**89**	**170**	**125**	**161**	**152**	**170**	**101**	**77**	**136**	**1.181**
% Participacion	**7,54%**	**14,39%**	**10,58%**	**13,63%**	**12,87%**	**14,39%**	**8,55%**	**6,52%**	**11,52%**	**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: No hay radicados que se encuentran en términos de ley (15 días hábiles), en tanto que el 56,96% (1.826) radicados han sido recibidos en la Entidad desde en un periodo entre 16 a 40 días. Finalmente, hay un total de 43.04% (1.380) que ha sido recibido desde hace más de 41 días.

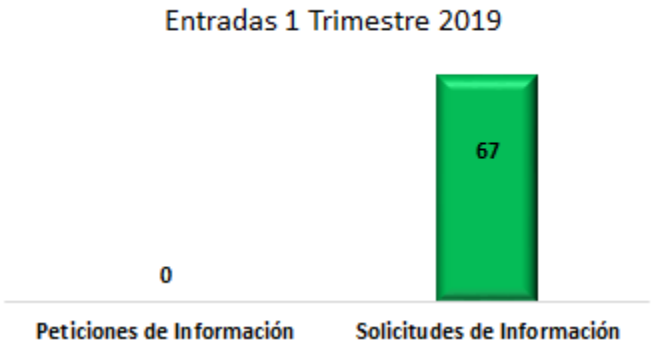
TIPO DOCUMENTAL	16 a 20	21 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	Mayor a 41	Total general
Petición	207	329	581	356	321	1.356	3.150
Solicitud	4	7	2	4	4	18	39
Tutela	2	3	0	0	0	0	5
Sugerencia	0	1	0	0	0	3	4
Queja	0	0	1	0	1	2	4
Reclamo	0	0	0	0	1	1	2
Felicitación	0	0	0	0	1	0	1
Denuncia	0	0	1	0	0	0	1
Total general	**213**	**340**	**585**	**360**	**328**	**1.380**	**3.206**
% Participacion	**6,64%**	**10,61%**	**18,25%**	**11,23%**	**10,23%**	**43,04%**	**100,00%**

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

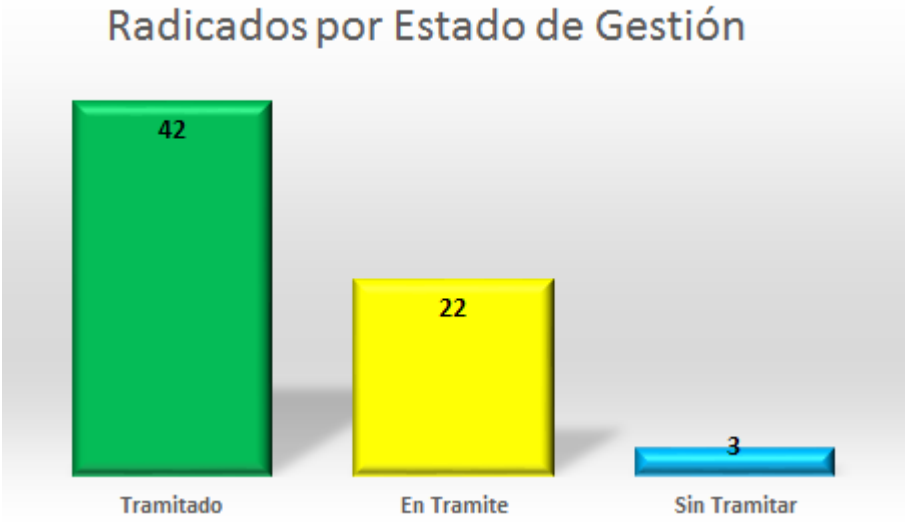
11. Peticiones y solicitudes de información.

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones y solicitudes de información radicadas durante el 1 trimestre del año 2019 y su estado actual de gestión, así:

DEPENDENCIA	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR	Total general	% PARTICIPACION
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	12	0	0	12	17,9%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	0	7	0	7	10,4%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	5	2	0	7	10,4%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	1	3	2	6	9,0%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	2	2	1	5	7,5%
101 - OFICINA DE PLANEACION	2	2	0	4	6,0%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	3	0	0	3	4,5%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	2	0	3	4,5%
103 - OFICINA JURIDICA	3	0	0	3	4,5%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	3	0	0	3	4,5%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	2	1	0	3	4,5%
600 - SECRETARIA GENERAL	2	0	0	2	3,0%
780 - UGT VILLAVICENCIO	2	0	0	2	3,0%
100 - DIRECCION GENERAL	1	1	0	2	3,0%
770 - UGT SANTA MARTA	1	0	0	1	1,5%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	1	0	0	1	1,5%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	0	1	0	1	1,5%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	0	1	0	1	1,5%
710 - UGT BOGOTA	1	0	0	1	1,5%
Total general	**42**	**22**	**3**	**67**	**100,0%**



Gráfica No. 4. Radicados 4to Trimestre
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



Gráfica No. 5. Estado de gestión.
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 25 solicitudes de información.

Así mismo, durante el primer trimestre de 2019 ingresaron un total de 67 solicitudes de información, de las cuales se dio respuesta a un total de 42 radicados en la siguiente línea de tiempo:

- **TRAMITADO** 17 Solicitudes atendidas a tiempo y 25 vencidos fuera de 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	Mayor a 41	Total general
Solicitud de Información	11	4	2	8	6	2	1	1	7	42
Total general	11	4	2	8	6	2	1	1	7	42
% Participacion	26,19%	9,52%	4,76%	19,05%	14,29%	4,76%	2,38%	2,38%	16,67%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

- **EN TRAMITE** 2 Solicitudes fuera de los tiempos establecidos y 1 se encontraba en términos de ley (10 días hábiles) a la fecha de extracción de información el presente informe.

TIPO DOCUMENTAL	6 a 10	Mayor a 41	Total general
Solicitud de Información	1	2	3
Total general	1	2	3
% Participacion	33,33%	66,67%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

- **SIN TRAMITAR** 22 Solicitudes fuera de los tiempos establecidos y no se encontraron radicados en términos de ley (10 días hábiles) a la fecha de extracción de información el presente informe.

TIPO DOCUMENTAL	16 a 20	21 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	Mayor a 41	Total general
Solicitud de Información	1	1	1	2	1	16	22
Total general	1	1	1	2	1	16	22
% Participacion	4,55%	4,55%	4,55%	9,09%	4,55%	72,73%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

11.1 PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS

En el primer trimestre del año 2019 No se realizaron traslados por competencia a otras entidades estatales.

11.2 PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN NEGADAS POR LA ANT.

En el análisis realizado a los 67 documentos de solicitudes de información se evidencia que No se negó información a los ciudadanos en el primer trimestre de 2019.

12. Conclusiones y recomendaciones

I. 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 PQRSDF, en especial las Direcciones Técnicas con sus respectivas Subdirecciones y la Oficina Jurídica, dependencias que reciben el mayor volumen de Comunicaciones en la Entidad.

II. Es importante destacar que producto de las cuatro estrategias implementadas por la Entidad en 2017, 2018 y 2019, se ha logrado dar respuesta a un porcentaje importante de peticiones y comunicaciones, con el propósito de atender rezagos y 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 aumento en la atención, asesoría y trámites por parte del ciudadano, situación que no ha sido proporcional a la capacidad organizacional y financiera de la Entidad.

III. Un aspecto a considerar frente al número de PQRSD no tramitadas y en trámite, obedece que el presupuesto general de la nación para la vigencia 2019, a pesar de haber sido aprobado en el año 2018, fue objeto de congelación en diferentes rubros y a enero de 2019 no había sido desagregado, teniendo en cuenta que la metodología había cambiado y era necesario adelantar los ajustes en los diferentes sistemas de información para el cargue la información, lo cual también afecto la ejecución de los proyectos de inversión. Por ende, los procesos estratégicos, misionales, y de apoyo, que carecen del recurso humano suficiente para solventarlos, se vieron seriamente afectados y paralizados por la imposibilidad de disponer de presupuesto para la contratación planeada por prestación de servicios, en el primer trimestre de 2019.

IV. Es necesario continuar implementando acciones de mejora para evitar los requerimientos sin resolver o los contestadas 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 cumpla estrictamente los tiempos de ley establecidos para la gestión oportuna de dichos requerimientos Ciudadanos.

V. Se recomienda mantener los seguimientos permanentes realizados por la Secretaría General, frente a la gestión de las PQRSDF recibidas en la Entidad, los cuales permiten revisar el nivel de cumplimiento de la gestión de las comunicaciones en la Entidad.

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 atenciaonalciudadano@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 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.

Anexo 1

Seguimiento a las sugerencias ciudadanas depositadas en los buzones, primer trimestre de 2019

Durante el primer trimestre de 2019 (enero, febrero y marzo), NO se recibió reporte de sugerencias de Ciudadanos mediante los buzones instalados en las sedes de las Unidades de Gestión Territorial ni en la Sede Principal de la Agencia de Tierras, por parte de sus líderes. Así mismo, en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, tampoco se evidenciaron sugerencias de Ciudadanos provenientes de los buzones.