Agencia Nacional de Tierras

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

Segundo trimestre

Año 2019

Elaborado y aprobado por la Secretaría General

El futuro es de todos
Gobierno de Colombia
Minagricultura
Agencia Nacional de Tierras
JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO

Introducción

El presente documento contiene el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por las dependencias de la Agencia Nacional de Tierras ANT durante el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio 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 -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 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 que reposa en el Sistema de Gestión Documental -ORFEO, cuya información fue extraída directamente de la aplicación disponible en orfeo.agenciadetierras.gov.co el 5 de julio de 2019, a las 5:31 pm con el usuario jalarcon.

La base de datos contiene la información del primer semestre 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	2.519	110	193
FEBRERO	4.089	3.424	222	443
MARZO	3.851	2.958	342	551
ABRIL	3.727	2.178	546	1.003
MAYO	5.003	2.069	529	2.405
JUNIO	3.884	884	382	2.618
Total general	**23.376**	**14.032**	**2.131**	**7.213**
% Participacion	**100,00%**	**60,03%**	**9,12%**	**30,86%**

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

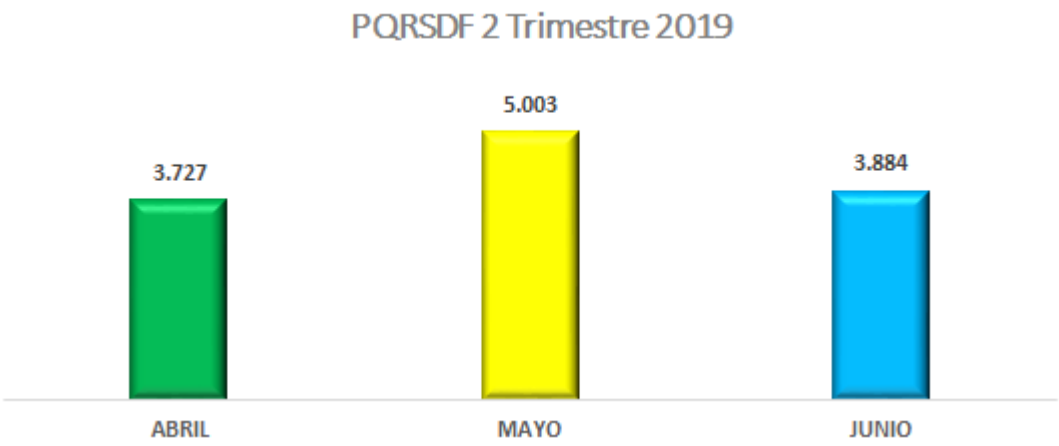
3. Comunicaciones recibidas en el segundo trimestre de 2019.

Entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2019 fueron recibidas en la Agencia Nacional Tierras un total de **36.456 comunicaciones,** de las cuales se clasificaron **12.614** como PQRSDF y **23.842** como NO PQRSDF. A continuación, se muestra la distribución por mes:

MES	* TOTAL COMUNICACIONES	PQRSDF	NO PQRSDF
ABRIL	10.843	3.727	7.116
MAYO	14.383	5.003	9.380
JUNIO	11.230	3.884	7.346
Total general	**36.456**	**12.614**	**23.842**

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 2 Trimestre.
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de mayo de 2019 se recibió la mayor cantidad de PQRSDF del trimestre, mes en el que se radicaron (5.003) correspondientes al 39.66 % del total recibido durante el período, seguido de junio con (3.884) 30.79% y abril con (3.727) 29.55%.

4. PQRSDF recibidas según el tipo documental

A continuación, se detallan las tipologías de las **PQRSDF** recibidas durante los meses de abril a junio de 2019, distribuidas así:

TIPO DOCUMENTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general	% PARTICIPACION
Petición	3.609	4.896	3.797	12.302	97,53%
Solicitud	79	54	37	170	1,35%
Solicitud de Información	6	22	24	52	0,41%
Felicitación	10	15	12	37	0,29%
Denuncia	17	5	2	24	0,19%
Sugerencia	5	5	8	18	0,14%
Queja	1	3	2	6	0,05%
Reclamo	0	3	0	3	0,02%
Tutela	0	0	1	1	0,01%
Petición de Información	0	0	1	1	0,01%
Total general	**3.727**	**5.003**	**3.884**	**12.614**	**100,00%**

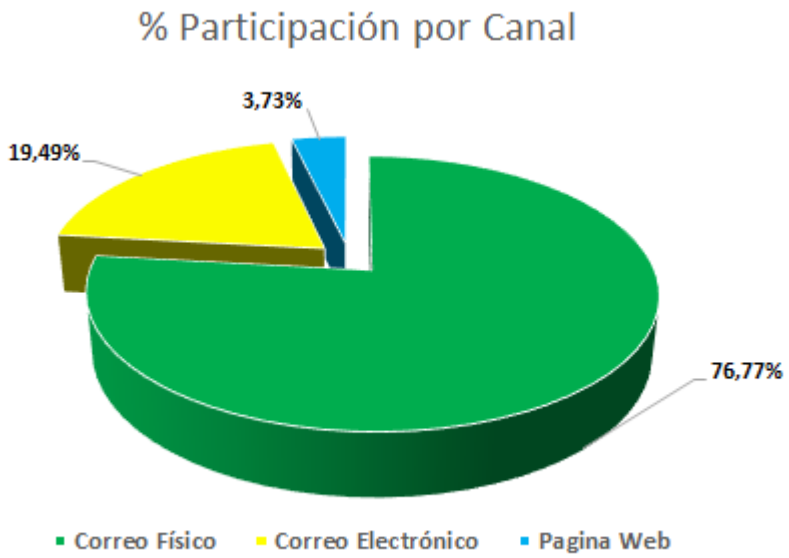
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

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 segundo trimestre del 2019. El medio más utilizado es el de correo físico que ocupa el 76,77% (9.684), correo electrónico con el 19,49% (2.459) y página web con el 3,73% (471).

Medio de Recepcion	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general	% PARTICIPACION
Correo Físico	2.766	3.834	3.084	9.684	76,77%
Correo Electrónico	827	1.005	627	2.459	19,49%
Pagina Web	134	164	173	471	3,73%
Total general	**3.727**	**5.003**	**3.884**	**12.614**	**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 segundo trimestre del 2019. Se destacan los lugares con mayor volumen de radicados, así: el 25,51% de las PQRSDF provienen de Bogotá (3.218), Boyacá con el 7,73% (975) y Cundinamarca con el 7,09% (894).

Departamento de Origen	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general	% PARTICIPACION
Bogotá	976	1.261	981	3.218	25,51%
Boyacá	335	373	267	975	7,73%
Cundinamarca	214	368	312	894	7,09%
Antioquia	261	358	265	884	7,01%
Meta	223	240	204	667	5,29%
Valle del Cauca	173	220	156	549	4,35%
Santander	104	189	170	463	3,67%
Cauca	122	167	121	410	3,25%
Tolima	113	168	126	407	3,23%
Córdoba	93	146	99	338	2,68%
Nariño	92	150	94	336	2,66%
Bolívar	88	119	92	299	2,37%
Putumayo	69	76	145	290	2,30%
Huila	88	112	87	287	2,28%
Caquetá	89	115	75	279	2,21%
Atlántico	92	90	80	262	2,08%
Casanare	56	103	100	259	2,05%
Magdalena	72	99	79	250	1,98%
Cesar	65	89	76	230	1,82%
Norte de Santander	56	94	67	217	1,72%
Sucre	58	103	54	215	1,70%
Caldas	78	64	40	182	1,44%
Risaralda	45	54	41	140	1,11%
Arauca	40	54	26	120	0,95%
Guaviare	27	54	39	120	0,95%
Quindío	24	45	34	103	0,82%
La Guajira	37	35	27	99	0,78%
Vichada	11	19	8	38	0,30%
Chocó	8	15	9	32	0,25%
San Andrés y Providencia	13	8	4	25	0,20%
Guainía	3	11	6	20	0,16%
Amazonas	2	3	0	5	0,04%
Vaupés	0	1	0	1	0,01%
Total general	**3.727**	**5.003**	**3.884**	**12.614**	**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	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general	% PARTICIPACION
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	1.371	2.024	1.596	4.991	39,57%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	673	813	654	2.140	16,97%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	598	853	593	2.044	16,20%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	254	279	303	836	6,63%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	108	156	124	388	3,08%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	131	142	91	364	2,89%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	98	133	111	342	2,71%
103 - OFICINA JURIDICA	86	146	74	306	2,43%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	74	108	70	252	2,00%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	88	86	60	234	1,86%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	56	38	25	119	0,94%
710 - UGT BOGOTA	39	53	25	117	0,93%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	38	23	22	83	0,66%
600 - SECRETARIA GENERAL	19	23	30	72	0,57%
100 - DIRECCION GENERAL	12	18	26	56	0,44%
720 - UGT CUCUTA	7	15	16	38	0,30%
750 - UGT PASTO	14	8	12	34	0,27%
780 - UGT VILLAVICENCIO	9	17	5	31	0,25%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	9	15	7	31	0,25%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	8	10	12	30	0,24%
760 - UGT POPAYAN	6	11	9	26	0,21%
770 - UGT SANTA MARTA	11	9	5	25	0,20%
730 - UGT MEDELLIN	9	9	2	20	0,16%
740 - UGT MONTERIA	4	6	2	12	0,10%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	2	3	4	9	0,07%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	3	3	1	7	0,06%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	0	2	4	6	0,05%
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	1	1	0,01%
Total general	**3.727**	**5.003**	**3.884**	**12.614**	**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 5.131 PQRSDF de las recibidas, cifra que corresponde al 40.68%, encontrándose en trámite y/o sin tramitar un total de 7.483 del total recibido durante el trimestre. Esta información se presenta de manera general, en la siguiente tabla:

MES	RECIBIDAS	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR
ABRIL	3.727	2.178	546	1.003
MAYO	5.003	2.069	529	2.405
JUNIO	3.884	884	382	2.618
Total general	**12.614**	**5.131**	**1.457**	**6.026**
% Participacion	**100,00%**	**40,68%**	**11,55%**	**47,77%**

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 segundo trimestre del año.

DEPENDENCIA	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR	Total general	% PARTICIPACION
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	709	1.057	3.225	4.991	39,57%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	1.233	112	795	2.140	16,97%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1.809	122	113	2.044	16,20%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	37	6	793	836	6,63%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	92	21	275	388	3,08%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	111	44	209	364	2,89%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	73	24	245	342	2,71%
103 - OFICINA JURIDICA	239	9	58	306	2,43%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	187	0	65	252	2,00%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	107	48	79	234	1,86%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	52	4	63	119	0,94%
710 - UGT BOGOTA	88	2	27	117	0,93%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	80	2	1	83	0,66%
600 - SECRETARIA GENERAL	59	2	11	72	0,57%
100 - DIRECCION GENERAL	41	3	12	56	0,44%
720 - UGT CUCUTA	29	0	9	38	0,30%
750 - UGT PASTO	29	0	5	34	0,27%
780 - UGT VILLAVICENCIO	31	0	0	31	0,25%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	21	0	10	31	0,25%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	28	0	2	30	0,24%
760 - UGT POPAYAN	15	1	10	26	0,21%
770 - UGT SANTA MARTA	21	0	4	25	0,20%
730 - UGT MEDELLIN	17	0	3	20	0,16%
740 - UGT MONTERIA	12	0	0	12	0,10%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	5	0	4	9	0,07%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	5	0	2	7	0,06%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	0	0	6	6	0,05%
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	0	1	0,01%
Total general	**5.131**	**1.457**	**6.026**	**12.614**	**100,0%**

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

Las dependencias que tienen el mayor volumen de los documentos recibidos en el trimestre son: Subdirección de Seguridad Jurídica con el 39,59%, Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión con el 16,97%, seguido de la Subdirección Administrativa y Financiera con el 16,20%.

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 5.131 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 (53 radicados) las cuales serán analizadas en el siguiente capítulo

- Anexo tabla de homologación con los términos de respuesta:

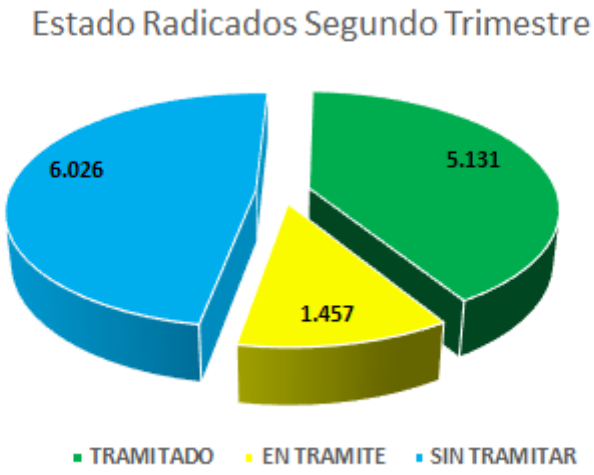
TIPO DOCUMENTAL	TERMINOS PARA RESOLVER EN DIAS HABILES
Petición	15
Solicitud	15
Solicitud de Información	10
Felicitación	15
Petición de Información	10
Queja	15
Sugerencia	15
Tutela	15
Denuncia	15
Reclamo	15

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 segundo trimestre, se tiene que el 56,55% (2.891) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles), el 36,54% (1.868) se respondieron entre 16 a 40 días y el 6,91% (353) 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	521	1.038	1.252	661	390	334	233	175	306	4.910
Solicitud	7	16	15	11	9	11	9	13	33	124
Felicitación	7	6	6	5	1	4	0	2	2	33
Denuncia	6	8	1	1	1	0	1	0	6	24
Sugerencia	0	4	1	2	0	0	2	1	6	16
Reclamo	0	0	1	2	0	0	0	0	0	3
Queja	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Total general	**542**	**1.072**	**1.277**	**682**	**401**	**349**	**245**	**191**	**353**	**5.112**
% Participacion	**10,60%**	**20,97%**	**24,98%**	**13,34%**	**7,84%**	**6,83%**	**4,79%**	**3,74%**	**6,91%**	**100,00%**

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

- **PQRSDF en trámite:**

De los documentos que se encuentran en trámite para el segundo trimestre, el 40,19% (584) de los radicados aún se encuentran dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles), el 51,96% (755) se encuentran con los tiempos vencidos entre 16 a 40 días y el 7,85% (114) 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	92	272	218	228	176	140	120	90	113	1.449
Solicitud	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Felicitación	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Total general	**94**	**272**	**218**	**228**	**176**	**140**	**120**	**91**	**114**	**1453**
% Participacion	**6,47%**	**18,72%**	**15,00%**	**15,69%**	**12,11%**	**9,64%**	**8,26%**	**6,26%**	**7,85%**	**100,00%**

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

- **PQRSDF sin Tramite:**

Para los documentos que se encuentran sin gestión en el segundo trimestre a la fecha de corte de información del presente informe, se observa que: el 25,27% (1.515) radicados se encuentran en términos de ley (15 días hábiles), en tanto que el 51,07% (3.062) radicados han sido recibidos en la Entidad desde en un periodo entre 16 a 40 días. Finalmente, hay un total de 23.67% (1.419) que ha sido recibido desde hace más de 41 días.

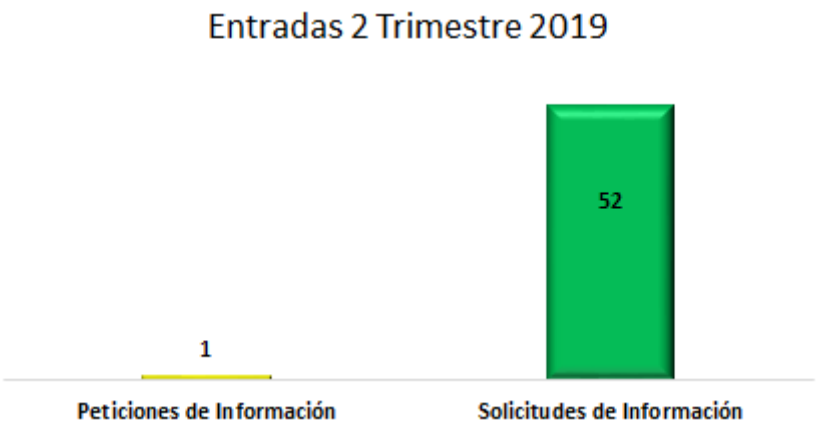
TIPO DOCUMENTAL	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	Mayor a 41	Total general
Petición	5	787	715	699	570	590	622	561	1394	5943
Solicitud	0	5	1	4	5	3	0	2	24	44
Queja	0	0	0	1	0	0	1	2	0	4
Felicitación	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
Sugerencia	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
Tutela	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Total general	**5**	**794**	**716**	**704**	**577**	**593**	**623**	**565**	**1.419**	**5.996**
% Participacion	**0,08%**	**13,24%**	**11,94%**	**11,74%**	**9,62%**	**9,89%**	**10,39%**	**9,42%**	**23,67%**	**100,00%**

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

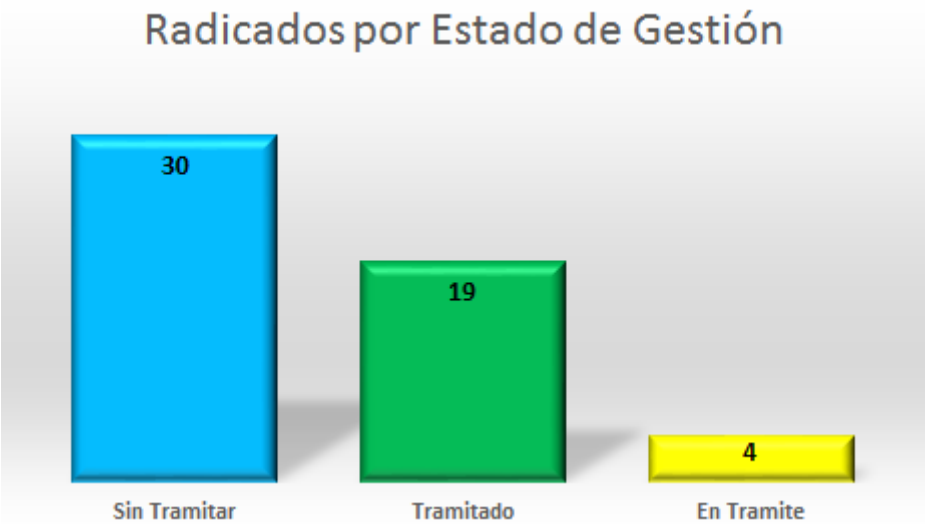
11. Peticiones y solicitudes de información.

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones y solicitudes de información radicadas durante el 2do trimestre del año 2019 y su estado actual de gestión, así:

DEPENDENCIA	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR	TRAMITADO	Total general	% PARTICIPACION
600 - SECRETARIA GENERAL	0	0	8	8	15,1%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	3	4	1	8	15,1%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	0	3	3	6	11,3%
720 - UGT CUCUTA	0	6	0	6	11,3%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	0	2	2	4	7,5%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	1	3	0	4	7,5%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	0	4	0	4	7,5%
780 - UGT VILLAVICENCIO	0	0	3	3	5,7%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	0	3	0	3	5,7%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	0	1	0	1	1,9%
750 - UGT PASTO	0	1	0	1	1,9%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	0	1	0	1	1,9%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	0	1	0	1	1,9%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	0	0	1	1	1,9%
103 - OFICINA JURIDICA	0	0	1	1	1,9%
710 - UGT BOGOTA	0	1	0	1	1,9%
Total general	**4**	**30**	**19**	**53**	**100,0%**



Gráfica No. 4. Radicados 2do 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 34 peticiones y/o solicitudes de información.

Así mismo, durante el segundo trimestre de 2019 ingresaron un total de 53 solicitudes de información, de las cuales se dio respuesta a un total de 19 radicados en la siguiente línea de tiempo:

- **TRAMITADO** 13 Solicitudes atendidas a tiempo y 6 vencidos fuera de términos.

TIPO DOCUMENTAL	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	36 a 40	Mayor a 41	Total general
Solicitud de Información	11	1	1	2	1	1	1	1	19
Total general	**11**	**1**	**1**	**2**	**1**	**1**	**1**	**1**	**19**
% Participacion	**57,89%**	**5,26%**	**5,26%**	**10,53%**	**5,26%**	**5,26%**	**5,26%**	**5,26%**	**100,00%**

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

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

TIPO DOCUMENTAL	1 a 5	16 a 20	26 a 30	Total general
Solicitud de Información	2	1	1	4
Total general	**1**	**2**	**3**	**4**
% Participacion	**25,00%**	**50,00%**	**75,00%**	**100,00%**

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

- **SIN TRAMITAR** 28 Peticiones y/o 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	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	3	5	6	4	6	1	1	3	29
Petición de Información	0	1	0	0	0	0	1	0	1
Total general	**3**	**6**	**6**	**4**	**6**	**1**	**2**	**3**	**30**
% Participacion	**10,00%**	**20,00%**	**20,00%**	**13,33%**	**20,00%**	**3,33%**	**6,67%**	**10,00%**	**100,00%**

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

11.1 PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS

En el segundo trimestre del año 2019 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 53 documentos de solicitudes de información se evidencia que No se negó información a los ciudadanos en el segundo 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, 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 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 requerimientos por parte del Ciudadano, situación que desborda la actual capacidad organizacional y financiera de la Entidad.

III. Un aspecto a considerar frente al número de PQRSD no tramitadas y en trámite, obedece al incremento en el número de ciudadanos que acceden a los servicios o trámites que ofrece la Agencia. Por ende, el recurso humano actual no es suficiente para atender la demanda de los procesos estratégicos, misionales, y de apoyo, situación que implica esfuerzos adicionales, así como la revisión de los procesos, procedimientos y lineamientos para su optimización.

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 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 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, segundo trimestre de 2019

Durante el segundo trimestre de 2019 (abril, mayo y junio), 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.