



**El campo
es de todos**

Minagricultura



Agencia Nacional de Tierras

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

Tercer Trimestre

Año 2019

Elaborado y aprobado por la Secretaría General

Línea de Atención en Bogotá
(+57 1) 5185858, opción 0

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No. 57 - 41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321
Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511



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 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 PQRSDF por medio de recepción – canal escrito y virtual.
6. Origen de las comunicaciones PQRSDF.
7. Participación por dependencia, PQRSDF.
8. Seguimiento a las respuestas de PQRSDF en el trimestre.
9. Gestión por dependencia.
10. Tiempos de gestión por tipo documental.
11. Peticiones y solicitudes de información.
12. Conclusiones y recomendaciones.
13. Glosario.



1. Consideraciones

Para la elaboración del presente informe, se toma como insumo la información que reposa en el Sistema de Gestión Documental -ORFEO, la cual fue extraída directamente de la aplicación disponible en orfeo.agenciadetierras.gov.co el 03 de octubre de 2019, a las 11:30 am con el usuario jhon.alarcon.

La base de datos contiene la información del tercer 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 PQRSDf RECIBIDAS	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR
ENERO	2,822	2,731	20	71
FEBRERO	4,089	3,911	40	138
MARZO	3,851	3,589	85	177
ABRIL	3,727	3,290	208	229
MAYO	5,003	3,723	884	396
JUNIO	3,884	2,301	756	827
JULIO	4,785	2,246	820	1,719
AGOSTO	4,380	2,103	359	1,918
SEPTIEMBRE	4,824	1,245	615	2,964
Total General	37,365	25,139	3,787	8,439
% Participacion	100.00%	67.28%	10.14%	22.59%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

3. Comunicaciones recibidas en el tercer trimestre de 2019.

Entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2019 fueron recibidas en la Agencia Nacional Tierras un total de **37.601 comunicaciones**, de las cuales se clasificaron **13.989** como PQRSDf y **23.612** como NO PQRSDf. A continuación, se muestra la distribución por mes:

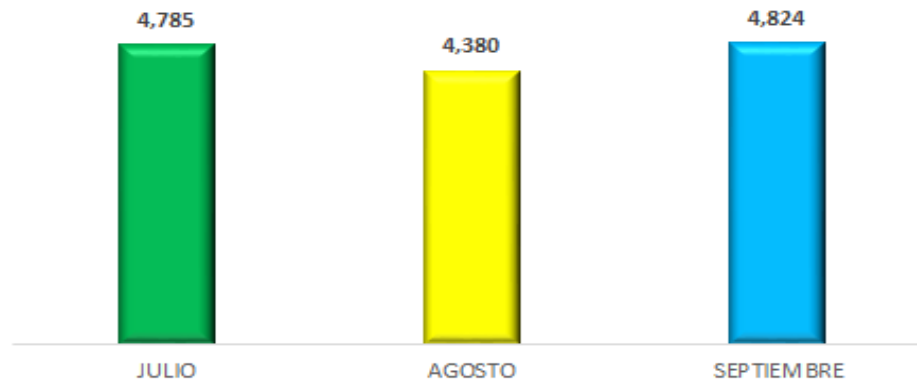
MES	* TOTAL COMUNICACIONES	PQRDFS	NO PQRDFS
JULIO	14,012	4,785	9,227
AGOSTO	11,652	4,380	7,272
SEPTIEMBRE	11,937	4,824	7,113
Total General	37,601	13,989	23,612

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

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



PQRSDF 3 Trimestre 2019



Gráfica No. 1 PQRSDF 3 Trimestre.
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de septiembre de 2019 se recibió la mayor cantidad de PQRSDF del trimestre, mes en el que se radicaron (4.824) correspondientes al 34.48 % del total recibido durante el período, seguido de julio con (4.785) 34.21% y agosto con (4.380) 31.31%.

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 2019, distribuidas así:

TIPO DOCUMENTAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general	% PARTICIPACION
Petición	4,646	4,272	4,635	13,553	96.88%
Solicitud	89	64	112	265	1.89%
Solicitud de Información	13	15	48	76	0.54%
Felicitación	9	6	7	22	0.16%
Queja	13	0	7	20	0.14%
Reclamo	3	14	0	17	0.12%
Denuncia	4	6	4	14	0.10%
Sugerencia	6	2	5	13	0.09%
Petición de Información	2	1	4	7	0.05%
Tutela	0	0	2	2	0.01%
Total general	4,785	4,380	4,824	13,989	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

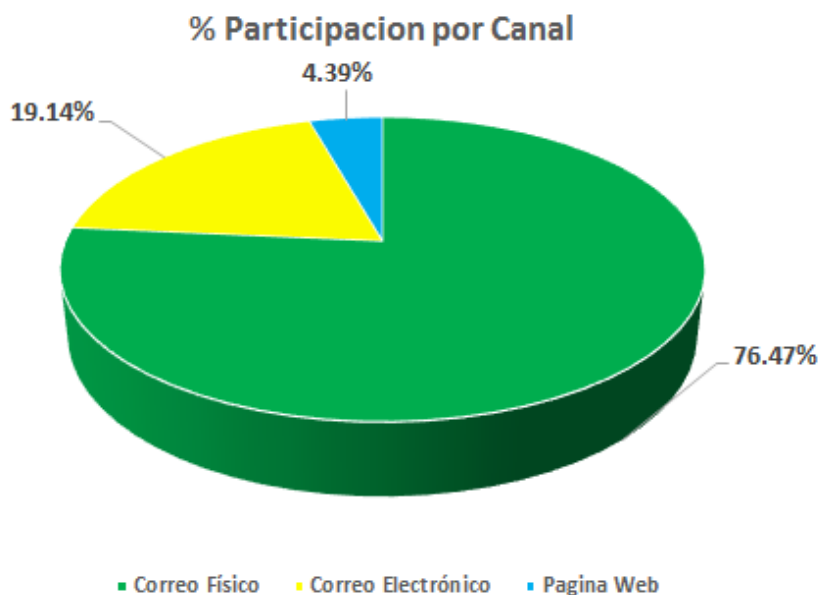


5. Participación de PQRSDF por medio de recepción – canal escrito y virtual

A continuación, se detalla el medio de recepción de los radicados en el canal escrito y virtual durante el tercer trimestre del 2019. El medio más utilizado es el de correo físico que ocupa el 76,47% (10.698), correo electrónico con el 19,14% (2.677) y página web con el 4,39% (614).

Medio de Recepcion	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general	% PARTICIPACION
Correo Físico	3,658	3,450	3,590	10,698	76.47%
Correo Electrónico	906	743	1,028	2,677	19.14%
Pagina Web	221	187	206	614	4.39%
Total general	4,785	4,380	4,824	13,989	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 tercer trimestre del 2019. Se destacan los lugares con mayor volumen de radicados, así: el 26,35% de las PQRSDF provienen de Bogotá D.C. (3.686), Boyacá con el 8,67% (1.213) y Antioquia con el 8,27% (1.157).

Departamento de Origen	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general	% PARTICIPACION
Bogotá D. C.	1,264	1,124	1,298	3,686	26.35%
Boyacá	438	393	382	1,213	8.67%
Antioquia	384	388	385	1,157	8.27%
Cundinamarca	301	280	325	906	6.48%
Santander	211	197	221	629	4.50%
Valle del Cauca	194	192	218	604	4.32%
Meta	207	164	186	557	3.98%
Tolima	152	157	168	477	3.41%
Cauca	148	147	181	476	3.40%
Córdoba	131	122	127	380	2.72%
Huila	109	98	139	346	2.47%
Nariño	100	109	134	343	2.45%
Bolívar	107	107	116	330	2.36%
Casanare	96	87	122	305	2.18%
Atlántico	101	80	99	280	2.00%
Norte de Santander	109	70	74	253	1.81%
Magdalena	95	75	79	249	1.78%
Putumayo	111	84	50	245	1.75%
Cesar	82	80	81	243	1.74%
Sucre	80	66	71	217	1.55%
Caquetá	71	51	77	199	1.42%
Risaralda	47	82	45	174	1.24%
Caldas	41	51	48	140	1.00%
La Guajira	39	28	48	115	0.82%
Arauca	47	34	23	104	0.74%
Guaviare	38	38	26	102	0.73%
Quindío	31	24	41	96	0.69%
Vichada	18	18	24	60	0.43%
San Andrés y Providencia	11	14	17	42	0.30%
Chocó	12	14	5	31	0.22%
Amazonas	6	4	6	16	0.11%
Guainía	4	2	8	14	0.10%
Total general	4,785	4,380	4,824	13,989	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



7. Participación por dependencia, PQRSDF

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

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general	% PARTICIPACION
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	2,073	1,927	2,087	6,087	43.51%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	746	606	737	2,089	14.93%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	665	668	611	1,944	13.90%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	334	276	277	887	6.34%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	119	143	208	470	3.36%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	138	100	178	416	2.97%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	147	121	138	406	2.90%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	143	91	120	354	2.53%
103 - OFICINA JURIDICA	55	85	109	249	1.78%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	67	56	113	236	1.69%
710 - UGT BOGOTA	78	55	59	192	1.37%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	56	55	31	142	1.02%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	9	51	14	74	0.53%
100 - DIRECCION GENERAL	17	19	26	62	0.44%
760 - UGT POPAYAN	13	25	19	57	0.41%
780 - UGT VILLAVICENCIO	14	20	18	52	0.37%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	23	19	7	49	0.35%
720 - UGT CUCUTA	21	20	8	49	0.35%
600 - SECRETARIA GENERAL	22	4	14	40	0.29%
770 - UGT SANTA MARTA	11	11	9	31	0.22%
730 - UGT MEDELLIN	13	7	8	28	0.20%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	6	5	6	17	0.12%
740 - UGT MONTERIA	7	3	4	14	0.10%
750 - UGT PASTO	1	4	8	13	0.09%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	4	3	4	11	0.08%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	2	3	6	11	0.08%
101 - OFICINA DE PLANEACION	1	2	4	7	0.05%
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	1	1	0.01%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	0	1	0	1	0.01%
Total general	4,785	4,380	4,824	13,989	100.00%

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 5.594 PQRSDF de las recibidas, cifra que corresponde al 39.99%, encontrándose en trámite y/o sin tramitar un total de 8.395 del total recibido durante el trimestre. Esta información se presenta de manera general, en la siguiente tabla:

Línea de Atención en Bogotá
(+57 1) 5185858, opción 0

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No. 57 - 41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321

Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511



MES	RECIBIDAS	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR
JULIO	4,785	2,246	820	1,719
AGOSTO	4,380	2,103	359	1,918
SEPTIEMBRE	4,824	1,245	615	2,964
Total General	13,989	5,594	1,794	6,601
% Participacion	100.00%	39.99%	12.82%	47.19%

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	SIN TRAMITAR	TRAMITADO	EN TRAMITE	Total general	% PARTICIPACION
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	4,478	356	1,245	6,079	43.71%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	109	1,707	272	2,088	15.02%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	240	1,629	71	1,940	13.95%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	346	456	80	882	6.34%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	289	136	40	465	3.34%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	304	94	6	404	2.91%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	254	106	42	402	2.89%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	118	229	1	348	2.50%
103 - OFICINA JURIDICA	60	175	9	244	1.75%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	137	87	11	235	1.69%
710 - UGT BOGOTA	41	149	1	191	1.37%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	47	81	8	136	0.98%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	4	68	0	72	0.52%
100 - DIRECCION GENERAL	25	36	0	61	0.44%
760 - UGT POPAYAN	44	13	0	57	0.41%
780 - UGT VILLAVICENCIO	3	47	0	50	0.36%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	5	42	1	48	0.35%
720 - UGT CUCUTA	8	34	0	42	0.30%
600 - SECRETARIA GENERAL	7	28	0	35	0.25%
770 - UGT SANTA MARTA	6	23	2	31	0.22%
730 - UGT MEDELLIN	6	22	0	28	0.20%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	4	10	1	15	0.11%
740 - UGT MONTERIA	1	12	0	13	0.09%
750 - UGT PASTO	4	8	0	12	0.09%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	3	8	0	11	0.08%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	1	8	0	9	0.06%
101 - OFICINA DE PLANEACION	4	2	0	6	0.04%
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	1	0	1	0.01%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	1	0	0	1	0.01%
Total general	6,549	5,567	1,790	13,906	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

Línea de Atención en Bogotá
(+57 1) 5185858, opción 0

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No. 57 - 41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321

Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511



Las dependencias que tienen el mayor volumen de los documentos recibidos en el trimestre son: Subdirección de Seguridad Jurídica con el 43,71%, Subdirección Administrativa y Financiera con el 15,02%, seguido de la Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión con el 13,95%.

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 5.594 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 envío, 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 (83 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



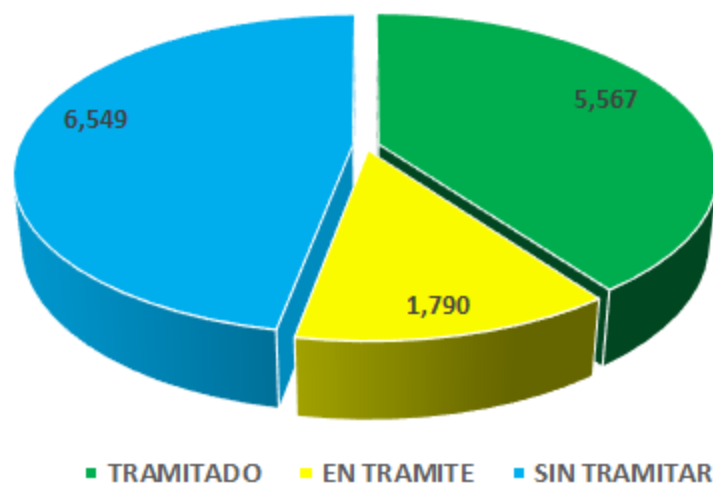
Definición estados de gestión:

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.

Estado Radicados Tercer Trimestre



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

PQRSDF Tramitadas:

Para los documentos que se tramitaron en el tercer trimestre, se tiene que el 72,89% (4.058) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles), el 22,54% (1.255) se respondieron entre 16 a 40 días y el 4,56% (254) se respondieron con los tiempos mayores a 40 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 40	Total general
Petición	1,381	1,467	1,112	581	251	126	147	83	176	5,324
Solicitud	15	19	17	16	12	6	9	11	62	167
Felicitación	2	3	3	4	0	0	0	0	8	20
Reclamo	11	6	0	0	0	0	0	0	0	17
Queja	2	1	9	2	1	0	0	0	1	16
Sugerencia	0	1	0	3	1	0	0	1	7	13
Denuncia	1	5	3	0	1	0	0	0	0	10
Total general	1,412	1,502	1,144	606	266	132	156	95	254	5,567
% Participación	25.36%	26.98%	20.55%	10.89%	4.78%	2.37%	2.80%	1.71%	4.56%	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

PQRSDf en trámite:

De los documentos que se encuentran en trámite para el tercer trimestre, el 52,23% (935) de los radicados aún se encuentran dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles), el 25,87% (463) se encuentran con los tiempos vencidos entre 16 a 40 días y el 21,90% (392) se encuentran con los tiempos vencidos mayor a 40 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 40	Total general
Petición	450	363	119	139	100	73	97	52	392	1,785
Solicitud	0	0	1	2	0	0	0	0	0	3
Felicitación	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Total general	452	363	120	141	100	73	97	52	392	1,790
% Participación	25.25%	20.28%	6.70%	7.88%	5.59%	4.08%	5.42%	2.91%	21.90%	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

PQRSDf sin Trámite:

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 25,62% (1.678) radicados se encuentran en términos de ley (15 días hábiles), en tanto que el 39,65% (2.597) radicados han sido recibidos en la Entidad desde en un periodo entre 16 a 40 días. Finalmente, hay un total de 34.72% (2.274) que ha sido recibido desde hace más de 40 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 40	Total general
Petición	207	786	663	683	513	347	390	602	2,253	6,444
Solicitud	1	5	9	42	8	3	2	5	20	95
Denuncia	0	1	1	1	0	0	0	0	1	4
Queja	1	1	1	1	0	0	0	0	0	4
Tutela	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Total general	210	794	674	727	521	350	392	607	2,274	6,549
% Participacion	3.21%	12.12%	10.29%	11.10%	7.96%	5.34%	5.99%	9.27%	34.72%	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 3er trimestre del año 2019 y su estado actual de gestión, así:

DEPENDENCIA	SIN TRAMITAR	TRAMITADO	EN TRAMITE	Total general	% PARTICIPACION
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	12	2	0	14	16.87%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	6	1	1	8	9.64%
720 - UGT CUCUTA	6	1	0	7	8.43%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	5	1	0	6	7.23%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	5	1	0	6	7.23%
600 - SECRETARIA GENERAL	1	4	0	5	6.02%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	3	0	2	5	6.02%
103 - OFICINA JURIDICA	4	1	0	5	6.02%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	3	2	0	5	6.02%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	1	3	0	4	4.82%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	0	2	0	2	2.41%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	0	2	0	2	2.41%
780 - UGT VILLAVICENCIO	1	1	0	2	2.41%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	1	1	0	2	2.41%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	0	2	0	2	2.41%
100 - DIRECCION GENERAL	1	0	0	1	1.20%
740 - UGT MONTERIA	1	0	0	1	1.20%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	0	1	0	1	1.20%
101 - OFICINA DE PLANEACION	1	0	0	1	1.20%
750 - UGT PASTO	0	1	0	1	1.20%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0	0	1	1.20%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	0	0	1	1	1.20%
710 - UGT BOGOTA	0	1	0	1	1.20%
Total general	52	27	4	83	100.00%

Línea de Atención en Bogotá
(+57 1) 5185858, opción 0

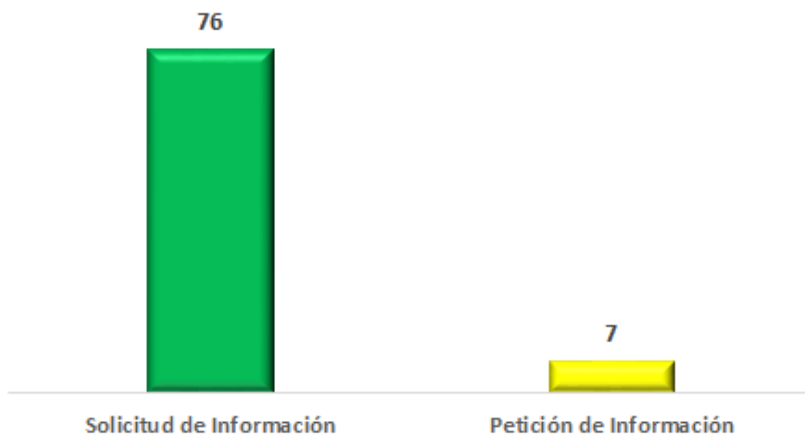
Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No. 57 - 41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321

Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511

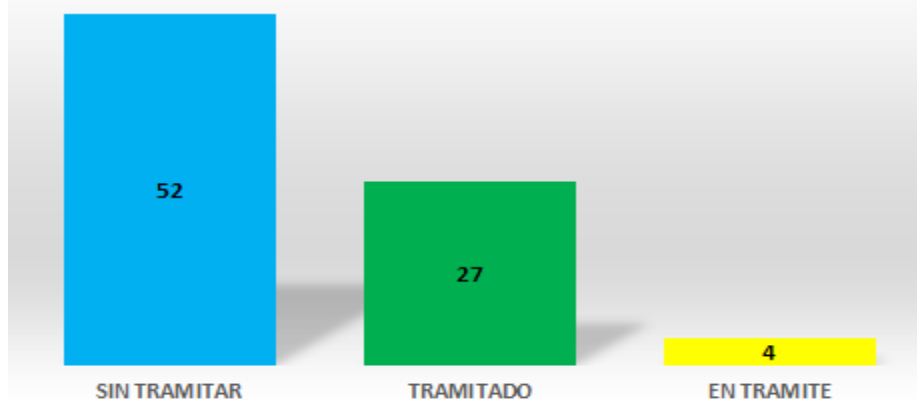


Entradas 3er Trimestre 2019



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

Radicados Por Estado



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 56 peticiones y/o solicitudes de información.

Así mismo, durante el tercer trimestre de 2019 ingresaron un total de 83 solicitudes de información, de las cuales se dio respuesta a un total de 27 radicados en la siguiente línea de tiempo:



✚ **TRAMITADO** 14 Solicitudes atendidas a tiempo y 13 vencidos o fuera de términos.

TIPO DOCUMENTAL	1 a 5	6 a 10	11 a 15	21 a 25	31 a 35	Mayor a 40	Total general
Solicitud de Información	5	9	5	3	2	3	27
Total general	5	9	5	3	2	3	27
% Participacion	18.52%	33.33%	18.52%	11.11%	7.41%	11.11%	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	6 a 10	31 a 35	Mayor a 40	Total general
Solicitud de Información	1	1	1	1	4
Total general	1	1	1	1	4
% Participacion	25.00%	25.00%	25.00%	25.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

✚ **SIN TRAMITAR** 35 Peticiones y/o solicitudes fuera de los tiempos establecidos y 17 se encontraban en términos de ley (10 días hábiles) a la fecha de extracción de información el presente informe.

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 40	Total general
Solicitud de Información	5	9	6	8	6	3	2	3	3	45
Petición de Información	0	3	1	0	0	0	1	0	2	7
Total general	5	12	7	8	6	3	3	3	5	52
% Participacion	9.62%	23.08%	13.46%	15.38%	11.54%	5.77%	5.77%	5.77%	9.62%	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

11.1 PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS

En el tercer 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 83 documentos de solicitudes de información se evidencia que No se negó información a los ciudadanos en el tercer 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 PQRSDF. 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 PQRSDF 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 disminuir 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, tercer trimestre de 2019

Durante el tercer trimestre de 2019 (julio, agosto y septiembre), 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.