



**El campo
es de todos**

Minagricultura



Agencia Nacional de Tierras

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

Segundo Trimestre

Año 2022

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 abril al 30 de junio de 2022.

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 y buzón electrónicos 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.ant.gov.co y enviado vía correo electrónico por parte de: Angie Carolina Ladino <angie.ladino@ant.gov.co>.

Enviado: martes 11 de julio de 2022.

La base de datos contiene la información del segundo trimestre del año 2022. 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	Petición
Petición Congreso de la República	Petición
Petición de Informes por los Congresistas	Petición
Petición Ente de Control (Procuraduría Contraloría Personería)	Petición
Peticiones entre autoridades	Petición
Solicitud de documentos (copias)	Petición
Petición de Información	Petición de Información
Petición de Información Elevada por la Defensoría del Pueblo	Petición de Información
Queja	Queja
Reclamo	Reclamo
Comunicación de solicitud	Solicitud
Comunicación solicitud certificado Autoridad Ambiental	Solicitud
Formulario de oferta del predio	Solicitud
Formulario solicitud de titulación EDP	Solicitud
Plano	Solicitud
Solicitud	Solicitud
Solicitud de avalúo IGAC o Lonja de Propiedad	Solicitud
Solicitud de clarificación de resguardo indígena incluyendo documentos catastrales y de titularidad del predio	Solicitud
Solicitud de constitución Resguardo Indígena	Solicitud
Solicitud de titulación a comunidades negras	Solicitud
Solicitud desembolso pago del predio	Solicitud
Solicitud desembolso pago gastos notariales	Solicitud
Solicitud pago acreedores	Solicitud
Solicitudes de pago y/o Actos Administrativos	Solicitud
Consulta	Solicitud de Información
Solicitud de Información	Solicitud de Información
Sugerencia	Sugerencia
Tutela	Tutela



2. Histórico ingresos y estado de gestión

A continuación, se presentan los ingresos de las PQRSDf y el estado de la gestión realizada en el transcurso del presente trimestre de la vigencia 2022 por parte de la Agencia Nacional de Tierras.

MES	TOTAL PQRSDf	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITE
Abril	8.928	3.628	1.276	4.024
Mayo	10.087	8.182	624	1.281
Junio	10.527	4.934	1.576	4.017
TOTAL	29.542	16.744	3.476	9.322
% PARTICIPACIÓN	100,00%	56,68%	11,77%	31,56%

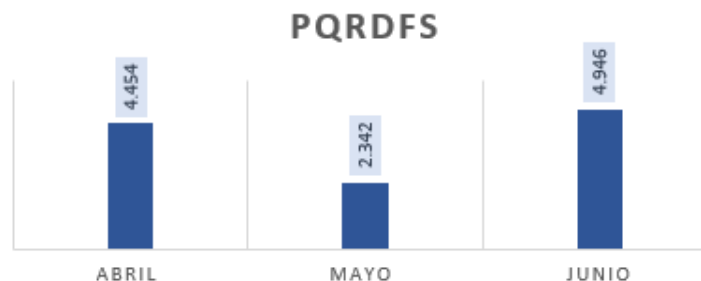
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

3. Comunicaciones recibidas en el segundo trimestre de 2022

Entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2022, fueron recibidas en la Agencia Nacional Tierras un total de **24.893** comunicaciones¹, de las cuales se clasificaron **11.742** como PQRSDf y **13.151** como NO PQRSDf. A continuación, se presenta la distribución por mes:

MES	TOTAL COMUNICACIONES	NO PQRDFS	PQRDFS
Abril	7.687	3.233	4.454
Mayo	8.348	6.006	2.342
Junio	8.858	3.912	4.946
TOTAL	24.893	13.151	11.742
% PARTICIPACIÓN	84,26%	44,52%	39,75%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



Gráfica No. 1 PQRSDf segundo trimestre 2022.

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo

¹ En las cifras presentadas en el ítem de **total comunicaciones**, están incluidas las raditaciones recibidas por el canal virtual



Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de junio de 2022, se recibió la mayor cantidad de PQRSDF del trimestre, mes en el que se radicaron 4.946 correspondientes al 42,12% del total recibido durante el período, seguido de abril con (4.454) 37,93% y mayo con (2.342) 19,95%.

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 2022, distribuidas así:

MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
Petición	3.198	1.457	3.845	8500	72%
Solicitud de Información	607	439	486	1532	13%
Petición de Información	511	158	388	1057	9%
Solicitud	113	252	181	546	5%
Queja	15	19	31	65	1%
Felicitación	5	14	12	31	0%
Reclamo	1	1	2	4	0%
Denuncia	2	1	1	4	0%
Sugerencia	2	1		3	0%
TOTAL	4.454	2.342	4.946	11742	100%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

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

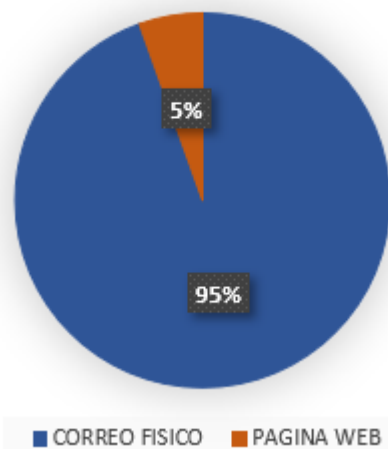
A continuación, se detalla el medio de recepción de los radicados en el canal escrito y virtual durante el segundo trimestre del 2022. El medio más utilizado es el correo físico que ocupa el 94,53% (11.100) y Pagina Web con el 5,47% (642).

MEDIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
CORREO FISICO	4.336	2.178	4.586	11.100	94,53%
PAGINA WEB	118	164	360	642	5,47%
TOTAL	4.454	2.342	4.946	11.742	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



MEDIOS DE RECEPCIÓN



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 la ciudad de Bogotá, de donde se originan las radicaciones recibidas en el segundo trimestre del 2022. Se destacan los lugares con mayor volumen de radicados, así: el 67,14% (7.884) de las PQRSDF provienen de Magdalena, Bogotá D.C. con el 5,89% (692) y Meta con el 3,82% (448).



DEPARTAMENTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
MAGDALENA	3.266	1.414	3.204	7.884	67,14%
BOGOTÁ D.C.	206	162	324	692	5,89%
META	154	107	187	448	3,82%
CUNDINAMARCA	58	81	92	231	1,97%
TOLIMA	77	40	98	215	1,83%
ANTIOQUIA	52	47	96	195	1,66%
CÓRDOBA	50	44	93	187	1,59%
SANTANDER	34	45	100	179	1,52%
HUILA	93	26	56	175	1,49%
PUTUMAYO	82	27	46	155	1,32%
NORTE DE SANTANDER	36	44	67	147	1,25%
CAUCA	53	42	52	147	1,25%
NARIÑO	40	36	63	139	1,18%
BOYACÁ	41	28	65	134	1,14%
CAQUETÁ	27	23	57	107	0,91%
SUCRE	17	29	35	81	0,69%
CASANARE	9	17	46	72	0,61%
VALLE DEL CAUCA	22	16	34	72	0,61%
BOLÍVAR	15	13	39	67	0,57%
GUAVIARE	14	25	25	64	0,55%
VICHADA	29	13	20	62	0,53%
ATLÁNTICO	17	13	29	59	0,50%
CESAR	14	11	25	50	0,43%
ARAUCA	6	14	28	48	0,41%
RISARALDA	12	8	22	42	0,36%
CALDAS	11	6	11	28	0,24%
LA GUAJIRA	12	6	7	25	0,21%
QUINDÍO	1	3	11	15	0,13%
CHOCÓ	4		8	12	0,10%
AMAZONAS	1		4	5	0,04%
GUAINÍA		2	2	4	0,03%
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	1			1	0,01%
TOTAL	4.454	2.342	4.946	11.742	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	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	878	651	1.000	2.529	21,54%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	880	231	973	2.084	17,75%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	690	438	736	1.864	15,87%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	619	403	749	1.771	15,08%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	620	198	597	1.415	12,05%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	282	129	239	650	5,54%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	131	82	147	360	3,07%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	84	38	196	318	2,71%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	57	47	74	178	1,52%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	52	34	56	142	1,21%
100 - DIRECCION GENERAL	36	13	18	67	0,57%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	21	11	35	67	0,57%
600 - SECRETARIA GENERAL	16	4	21	41	0,35%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	5	14	14	33	0,28%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	5	10	17	32	0,27%
720 - UGT CUCUTA	12	8	5	25	0,21%
760 - UGT POPAYAN	9	6	9	24	0,20%
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	7	3	13	23	0,20%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	11	4	7	22	0,19%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	12		8	20	0,17%
730 - UGT MEDELLIN	2	3	11	16	0,14%
770 - UGT SANTA MARTA	5	4	6	15	0,13%
101 - OFICINA DE PLANEACION	10	1	3	14	0,12%
710 - UGT BOGOTA	3	5	3	11	0,09%
780 - UGT VILLAVICENCIO	4	1	5	10	0,09%
790 - UGT AMAZONIA		4	1	5	0,04%
740 - UGT MONTERIA	3		1	4	0,03%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL			1	1	0,01%
750 - UGT PASTO			1	1	0,01%
TOTAL	4.454	2.342	4.946	11.742	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

Las dependencias que tienen el mayor volumen de documentos recibidos en el trimestre son: Subdirección Administrativa y Financiera con el 21,54%, Subdirección de Sistemas de Información de Tierras con el 17,75%, seguido de la Subdirección Administración de Tierras de la Nación con el 15,87%.



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

Es importante tener en cuenta que, para este trimestre, el Gobierno Nacional extendió el periodo de Emergencia Social y Sanitaria hasta el 30 de junio 2022, mediante la resolución 1315 del 27 de agosto de 2021.

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

La Agencia Nacional de Tierras tramita un total de 1.838 PQRSDF de las recibidas, cifra que corresponde al 20,08%, encontrándose en trámite y/o sin tramitar un total de 7.315 del total recibido durante el trimestre (se excluyen de este capítulo, las peticiones y solicitudes de información). Esta información se presenta de manera general, en la siguiente tabla:

MES	TOTAL PQRSDF	SIN TRAMITAR	EN TRAMITE	TRAMITADO
Abril	3.336	1.897	934	505
Mayo	1.745	591	470	684
Junio	4.072	2.178	1.245	649
TOTAL	9.153	4.666	2.649	1.838
% PARTICIPACIÓN	100,00%	50,98%	28,94%	20,08%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistema 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 (se excluyen de este capítulo, las peticiones y solicitudes de información).

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	599	491	713	1.803	19,70%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	664	187	825	1.676	18,31%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	457	328	637	1.422	15,54%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	475	193	562	1.230	13,44%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	500	188	541	1.229	13,43%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	230	109	213	552	6,03%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	114	72	138	324	3,54%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	75	30	174	279	3,05%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	37	33	58	128	1,40%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	43	31	49	123	1,34%
100 - DIRECCION GENERAL	32	13	18	63	0,69%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	18	10	34	62	0,68%
600 - SECRETARIA GENERAL	15	4	20	39	0,43%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	5	10	17	32	0,35%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	4	13	11	28	0,31%
760 - UGT POPAYAN	8	4	9	21	0,23%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	10	4	6	20	0,22%
720 - UGT CUCUTA	10	6	4	20	0,22%
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	5	3	9	17	0,19%
730 - UGT MEDELLIN	2	3	10	15	0,16%
770 - UGT SANTA MARTA	5	4	5	14	0,15%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	10		4	14	0,15%
101 - OFICINA DE PLANEACION	9	1	3	13	0,14%
710 - UGT BOGOTA	3	3	3	9	0,10%
780 - UGT VILLAVICENCIO	3	1	5	9	0,10%
790 - UGT AMAZONIA		4	1	5	0,05%
740 - UGT MONTERIA	3		1	4	0,04%
750 - UGT PASTO			1	1	0,01%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL			1	1	0,01%
TOTAL	3.336	1.745	4.072	9.153	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

Las dependencias que tienen el mayor volumen de documentos recibidos en el trimestre son: Subdirección Administrativa y Financiera con el 19,07%, Subdirección de Sistemas de Información de Tierras con 18,31%, seguido de la Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión con el 15,54%.



10. Tiempos de gestión.

De acuerdo con los registros en el sistema de información ORFEO, en el periodo del presente seguimiento se dio trámite a un total de 1.838 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 (2.589 radicados) las cuales serán analizadas en el siguiente capítulo.
- El decreto 491 de 2020² modifica los términos para dar respuesta a los PQRSDF que fuesen radicados durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, como se muestra en la siguiente tabla:

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

- Se aclara que a partir del 18 de mayo de 2022 la Ley 2207 de 2022 derogó el artículo 5 del Decreto legislativo 491 de 2020, el cual se refiere a los términos para resolver las peticiones formuladas por el ciudadano ante las entidades del Estado durante la vigencia de la emergencia sanitaria. Por consiguiente,

² **Decreto 491 de 2020** "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica", modifica los términos definidos previamente, se debe tener presente que esta ampliación estaría vigente hasta que permanezca la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.



se tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento o petición respectiva, para resolver en el primer o segundo nivel de servicio las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias formuladas por los ciudadanos.

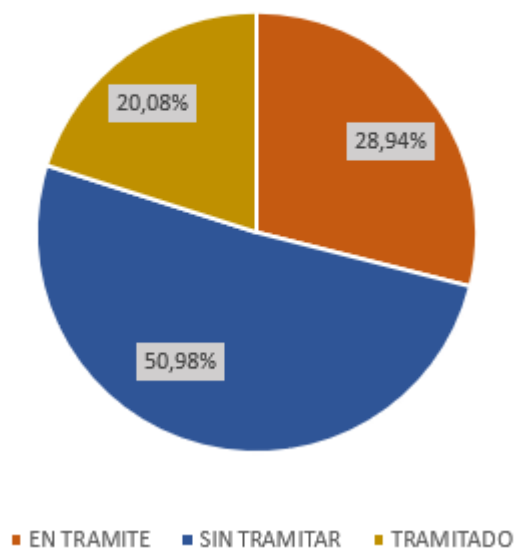
Definición estados de gestión:

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.

ESTADOS DE RADICADOS



Gráfica No. 3. Estado radicados segundo trimestre 2022
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



PQRSDF Tramitadas:

Para los documentos que se tramitaron en el segundo trimestre, se tiene que el 65,34% (1.201) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley, el 34,66% (637) se respondieron posteriormente. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

ESTADOS	1 a 5	11 a 15	16 a 20	21 a 25	25 a 30	31 O más	TOTAL
Petición	317	233	185	74	69	419	1.297
Solicitud	84	91	49	43	27	190	484
Queja	2	6	1	3	2	11	25
Felicitación	2	2	1	6	2	11	24
Denuncia		1	1			2	4
Sugerencia						3	3
Reclamo						1	1
TOTAL	405	333	237	126	100	637	1.838

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

PQRSDF en trámite:

De los documentos que se encuentran en trámite para el segundo trimestre, el 36,54% (968) de los radicados aún se encuentran dentro de los tiempos de ley y el 63,46% (1.681) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

ESTADOS	1 a 5	11 a 15	16 a 20	21 a 25	25 a 30	31 O más	TOTAL
Petición		284	201	298	163	1665	2.611
Queja		1	4	4	4	3	16
Solicitud	1	2			1	8	12
Felicitación			2	1		4	7
Reclamo		2				1	3
TOTAL	1	289	207	303	168	1.681	2.649

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



PQRSDf sin Trámite:

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 100% (4.125) radicados se encuentran en términos de ley.

ESTADOS	1 a 5	11 a 15	16 a 20	21 a 25	25 a 30	31 O más	TOTAL
Petición		677	298	377	262	2978	4.592
Solicitud		11		4	3	32	50
Queja		5	1	1	2	15	24
TOTAL	0	693	299	382	267	3.025	4.666

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

11. Peticiones y solicitudes de información

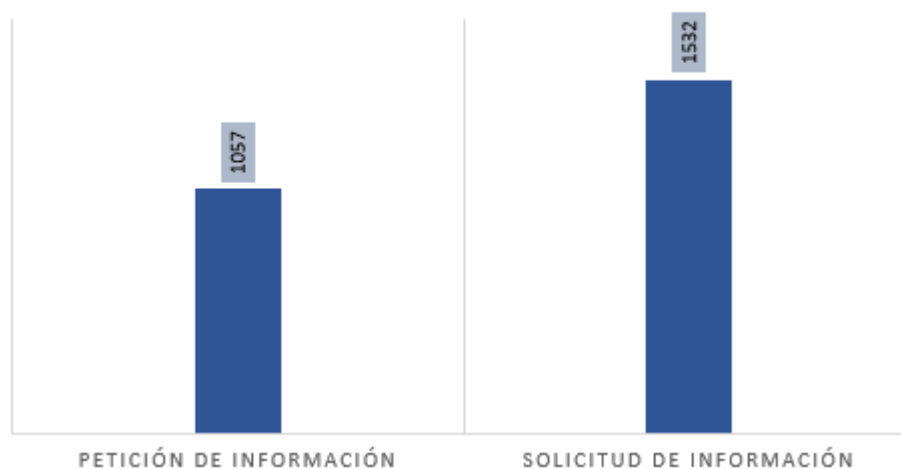
A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones y solicitudes de información radicadas durante el segundo trimestre del año 2022 y su estado actual de gestión, así:

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	279	160	287	726	28,04%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	215	245	174	634	24,49%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	216	44	148	408	15,76%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	162	75	112	349	13,48%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	120	10	56	186	7,18%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	52	20	26	98	3,79%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	20	14	16	50	1,93%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	9	8	22	39	1,51%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	17	10	9	36	1,39%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	9	3	7	19	0,73%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	2		4	6	0,23%
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	2		4	6	0,23%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	3	1	1	5	0,19%
720 - UGT CUCUTA	2	2	1	5	0,19%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	1	1	3	5	0,19%
100 - DIRECCION GENERAL	4			4	0,15%
760 - UGT POPAYAN	1	2		3	0,12%
600 - SECRETARIA GENERAL	1		1	2	0,08%
710 - UGT BOGOTA		2		2	0,08%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	1		1	2	0,08%
780 - UGT VILLAVICENCIO	1			1	0,04%
770 - UGT SANTA MARTA			1	1	0,04%
730 - UGT MEDELLIN			1	1	0,04%
101 - OFICINA DE PLANEACION	1			1	0,04%
TOTAL	1.118	597	874	2.589	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

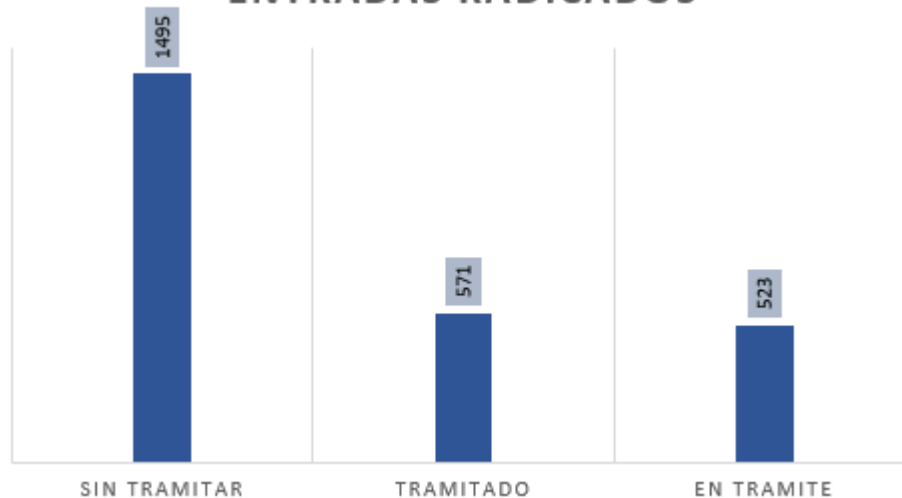


ENTRADAS RADICADOS



Gráfica No. 4. Radicados segundo trimestre 2022
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

ENTRADAS RADICADOS



Gráfica No. 5. Estado de gestión segundo trimestre 2022.
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

Al realizar el análisis por estado, se evidencia que, al cierre del trimestre, están pendientes de gestión y/o tramite de 2.018 peticiones y/o solicitudes de información.

Así mismo, durante el segundo trimestre de 2022 ingresaron un total de 2.589 solicitudes y peticiones de información, de las cuales se dio respuesta en la siguiente línea de tiempo:



- 🚦 **TRAMITADO** el 73,03% (417) solicitudes y/o peticiones de información fueron tramitadas dentro de los tiempos estipulados, 26,97% (154) radicados fueron tramitados fuera de los términos.

ESTADOS	1 a 5	11 a 15	16 a 20	21 a 25	25 a 30	31 O más	TOTAL
Petición de Información	12	19	14	12	11	35	103
Solicitud de Información	62	62	121	79	25	119	468
TOTAL	74	81	135	91	36	154	571

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

- 🚦 **EN TRAMITE** el 42,26% (221) solicitudes y/o peticiones de información se encuentran dentro de los tiempos estipulados, 57,74% (302) superan los términos.

ESTADOS	1 a 5	11 a 15	16 a 20	21 a 25	25 a 30	31 O más	TOTAL
Petición de Información	0	23	40	24	25	124	236
Solicitud de Información	0	20	29	35	25	178	287
TOTAL	0	43	69	59	50	302	523

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

- 🚦 **SIN TRAMITAR** 23,55% (352) de las solicitudes y peticiones de información que están en estado sin tramitar, se encuentra en términos, al momento de la descarga de la información y el 76,45% (1.143) vencidos con términos superiores a los 30 días hábiles.

ESTADOS	1 a 5	11 a 15	16 a 20	21 a 25	25 a 30	31 O más	TOTAL
Petición de Información	0	73	40	33	29	543	718
Solicitud de Información	0	74	44	42	17	600	777
TOTAL	0	147	84	75	46	1.143	1.495

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

11.1 PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS

En el segundo trimestre del año 2022, 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 documentos de solicitudes de información se evidencia que no se negó información a los ciudadanos en el segundo trimestre de 2022.



12. Conclusiones y recomendaciones

- I. Es importante resaltar que, un gran porcentaje de las solicitudes continúan ingresando por los canales electrónicos, y se ha adelantado una gestión importante de asesoría a los ciudadanos en los canales telefónico, chat y video conferencia, brindando información en materia de servicios y trámites de manera oportuna y en tiempo real.
- II. Es importante destacar que producto de las cuatro estrategias implementadas por la Entidad en 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021 se ha logrado dar respuesta a un porcentaje importante de peticiones y comunicaciones, con el propósito de fortalecer la atención y respuesta de PQRS. Debe tenerse en cuenta, que la ampliación de cobertura y presencia de la Agencia en el territorio nacional, así como el posicionamiento ante la ciudadanía de las funciones y competencias que asumió la ANT por la liquidación del INCODER, ha implicado un incremento en la atención, asesoría y requerimientos por parte del ciudadano.
- III. Es necesario continuar implementando acciones de mejora para disminuir los requerimientos sin resolver o los contestados por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de las dependencias de la Agencia revisen nuevamente los controles establecidos y se logre dar cumplimiento a los parámetros legales establecidos para la gestión oportuna de dichos requerimientos ciudadanos.
- IV. 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@ant.gov.co y atenciaonalcidudano@ant.gov.co, chat y video conferencia, disponibles en la página web www.ant.gov.co



Tipos de peticiones

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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