



**MINISTERIO DE AGRICULTURA
Y DESARROLLO RURAL**



Agencia Nacional de Tierras

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

Tercer 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 julio al 30 de septiembre de 2022.

Contiene la clasificación, entre otros aspectos, de la cantidad de documentos radicados en el trimestre a través del 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.

La base de datos contiene la información del tercer 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 las solicitudes 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 RADICADOS	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITE
Julio	12.240	5.526	1.500	5.214
Agosto	12.348	6.567	1.573	4.208
Septiembre	12.034	6.758	1.627	3.649
TOTAL	36.622	18.851	4.700	13.071
% PARTICIPACIÓN	100,00%	51,47%	12,83%	35,69%

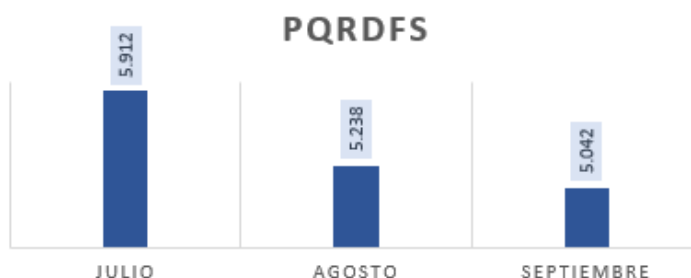
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

3. Comunicaciones recibidas en el tercer trimestre de 2022

Entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2022, fueron recibidas en la Agencia Nacional Tierras un total de **31.672 comunicaciones**¹, de las cuales se clasificaron **16.192** como PQRSDF y **15.480** como NO PQRSDF. A continuación, se presenta la distribución por mes.

MES	TOTAL COMUNICACIONES	NO PQRDFS	PQRDFS
Julio	10.652	4.740	5.912
Agosto	10.660	5.422	5.238
Septiembre	10.360	5.318	5.042
TOTAL	31.672	15.480	16.192
% PARTICIPACIÓN	86,48%	42,27%	44,21%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



Gráfica No. 1 PQRSDF tercer trimestre 2022.

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo

¹ En las cifras presentadas en el ítem de **total comunicaciones**, están incluidas las radicaciones recibidas por correo electrónico y escrito.



Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de julio de 2022, se recibió la mayor cantidad de PQRSDF del trimestre, mes en el que se radicaron **5.912** correspondientes al **36,51%** del total recibido durante el período, seguido de agosto con **(5.238) 32,35%** y septiembre con **(5.042) 31,14%**.

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 2022, distribuidas así:

MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
Petición	4.473	4.009	4.046	12.528	77%
Solicitud	816	613	526	1.955	12%
Petición de Información	477	450	325	1.252	8%
Solicitud de Información	81	89	66	236	1%
Queja	34	49	52	135	1%
Felicitación	20	20	17	57	0%
Reclamo	11	7	9	27	0%
Denuncia		1	1	2	0%
Total general	5.912	5.238	5.042	16.192	100%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

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

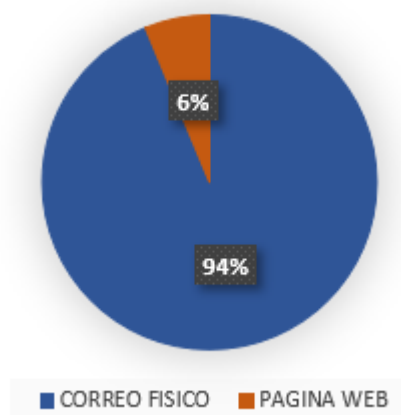
A continuación, se detalla el medio de recepción de los radicados en el canal escrito y virtual durante el tercer trimestre del 2022. El medio más utilizado es el correo físico que ocupa el 93,74% (**15.178**) y Pagina Web con el 6.26% (**1.014**).

MEDIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
CORREO FISICO	5.587	4.890	4.701	15.178	93,74%
PAGINA WEB	325	348	341	1.014	6,26%
TOTAL	5.912	5.238	5.042	16.192	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 tercer trimestre del 2022. Se destacan los lugares con mayor volumen de radicados, así: el **69,40% (11.238)** de las PQRSDF provienen de Magdalena, Bogotá con el **5,56% (901)** y Meta con el **3,35% (543)**.



DEPARTAMENTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
MAGDALENA	4.300	3.570	3.368	11.238	69,40%
BOGOTÁ D.C.	309	301	291	901	5,56%
META	164	193	186	543	3,35%
CUNDINAMARCA	82	88	104	274	1,69%
CÓRDOBA	73	89	111	273	1,69%
ANTIOQUIA	85	91	89	265	1,64%
TOLIMA	84	76	89	249	1,54%
CASANARE	52	85	73	210	1,30%
PUTUMAYO	67	74	58	199	1,23%
SANTANDER	44	76	74	194	1,20%
NARIÑO	53	78	56	187	1,15%
CAUCA	56	72	51	179	1,11%
BOYACÁ	64	45	65	174	1,07%
HUILA	51	58	47	156	0,96%
NORTE DE SANTANDER	52	37	64	153	0,94%
CAQUETÁ	54	40	40	134	0,83%
VALLE DEL CAUCA	45	39	40	124	0,77%
ARAUCA	38	23	32	93	0,57%
BOLÍVAR	34	33	23	90	0,56%
ATLÁNTICO	36	25	25	86	0,53%
CESAR	23	28	26	77	0,48%
SUCRE	35	22	16	73	0,45%
GUAVIARE	29	26	18	73	0,45%
VICHADA	21	10	32	63	0,39%
LA GUAJIRA	11	18	22	51	0,31%
RISARALDA	21	12	14	47	0,29%
CALDAS	6	18	13	37	0,23%
CHOCÓ	10	4	7	21	0,13%
QUINDÍO	11	5	5	21	0,13%
AMAZONAS	2	1	1	4	0,02%
PROVINCIA DE SAN JOSÉ			1	1	0,01%
PROVINCIA DE MADRID		1		1	0,01%
GUAINÍA			1	1	0,01%
TOTAL	5.912	5.238	5.042	16.192	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistema Orfeo.



7. Participación por dependencia PQRSDF

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

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	1.175	1.141	1.409	3.725	23,01%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1.204	1.076	937	3.217	19,87%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	906	835	865	2.606	16,09%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	688	669	639	1.996	12,33%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	845	700	375	1.920	11,86%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	351	274	228	853	5,27%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	178	111	127	416	2,57%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	175	104	109	388	2,40%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	101	59	77	237	1,46%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	61	59	72	192	1,19%
100 - DIRECCION GENERAL	49	30	40	119	0,73%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	33	35	23	91	0,56%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	18	11	41	70	0,43%
720 - UGT CUCUTA	11	22	20	53	0,33%
730 - UGT MEDELLIN	18	24	7	49	0,30%
600 - SECRETARIA GENERAL	24	10	9	43	0,27%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	16	11	8	35	0,22%
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	10	14	7	31	0,19%
760 - UGT POPAYAN	5	11	11	27	0,17%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	9	8	9	26	0,16%
770 - UGT SANTA MARTA	5	9	7	21	0,13%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	8	4	6	18	0,11%
710 - UGT BOGOTA	4	5	6	15	0,09%
780 - UGT VILLAVICENCIO	7	3	3	13	0,08%
790 - UGT AMAZONIA	2	5	1	8	0,05%
750 - UGT PASTO	4	2	2	8	0,05%
101 - OFICINA DE PLANEACION	2	3	2	7	0,04%
740 - UGT MONTERIA	3	3		6	0,04%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL			2	2	0,01%
TOTAL	5.912	5.238	5.042	16.192	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 de Sistemas de Información de Tierras con el **23,01%**, Subdirección Administrativa y Financiera con el **19,87%**, seguido de la Subdirección Administración de Tierras de la Nación con el **16,09%**.



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

La Agencia Nacional de Tierras tramita un total de **202** PQRSDF de las recibidas, cifra que corresponde al 13,58%, encontrándose en trámite y/o sin tramitar un total de **1.286** 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
Julio	558	306	171	81
Agosto	539	297	162	80
Septiembre	391	193	157	41
TOTAL	1.488	796	490	202
% PARTICIPACIÓN	100,00%	53,49%	32,93%	13,58%

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 tercer trimestre del año (se excluyen de este capítulo, las peticiones y solicitudes de información).



DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	153	146	105	404	27,15%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	129	119	87	335	22,51%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	93	114	93	300	20,16%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	60	66	37	163	10,95%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	47	32	20	99	6,65%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	25	29	20	74	4,97%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	11	8	9	28	1,88%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	11	8	5	24	1,61%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	7	6	1	14	0,94%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	4	2	6	12	0,81%
720 - UGT CUCUTA	4	2	3	9	0,60%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	6	1		7	0,47%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	1	2		3	0,20%
770 - UGT SANTA MARTA	1	1	1	3	0,20%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	1	2		3	0,20%
100 - DIRECCION GENERAL			2	2	0,13%
730 - UGT MEDELLIN	1			1	0,07%
780 - UGT VILLAVICENCIO	1			1	0,07%
101 - OFICINA DE PLANEACION		1		1	0,07%
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	1			1	0,07%
790 - UGT AMAZONIA			1	1	0,07%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	1			1	0,07%
710 - UGT BOGOTA	1			1	0,07%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL			1	1	0,07%
TOTAL	558	539	391	1.488	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 de Sistemas de Información de Tierras con el 27,15%, Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión con 22,51%, seguido de la Subdirección Administración y Financiera con el 20,16%.

10. Tiempos de gestión.

De acuerdo con los registros en el sistema de información ORFEO, en el periodo del presente seguimiento se dio trámite a un total de **4.561** 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 (**1.488** 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 HABLES
Peticion	30
Queja	30
Reclamo	30
Solicitud	30
Sugerencia	30
Felicitation	30
Denuncia	30
Felicitation	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, 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.

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.



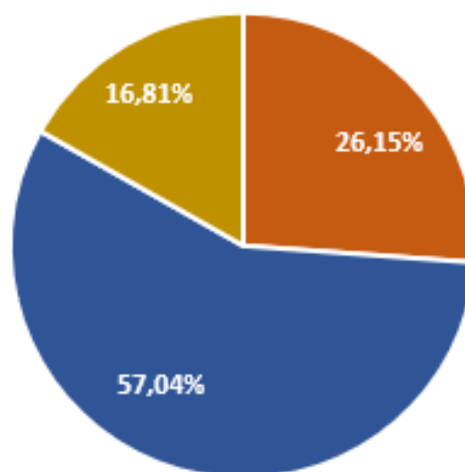
Definición estados de gestión:

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 tercer trimestre 2022
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



PQRSDF Tramitadas:

Para los documentos que se tramitaron en el tercer trimestre, se tiene que el 67,42% (1.728) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley, el 32,57% (835) se respondieron posteriormente. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

ESTADOS	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	25 a 30	31 O más	TOTAL
Petición	244	380	400	274	61	1	7	1.367
Solicitud	177	290	190	153	42	26	208	1.086
Queja	24	9	11	7	4	2	3	60
Felicitación		1		2	3	2	24	32
Denuncia	2				1	1	12	16
Reclamo				2			0	2
TOTAL	447	680	601	438	111	32	254	2.563

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

PQRSDF en trámite:

De los documentos que se encuentran en trámite para el tercer trimestre, el 15,60% (622) de los radicados aún se encuentran dentro de los tiempos de ley y el 84,39% (3.365) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

ESTADOS	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	25 a 30	31 O más	TOTAL
Petición	0	111	472	243	246	159	2388	3.619
Solicitud	0	3	19	25	18	18	203	286
Queja	0	1	11	2	3	2	21	40
Reclamo	0		1	3	2		17	23
Felicitación	0		4		1		14	19
TOTAL	0	115	507	273	270	179	2.643	3.987

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, el 13,19% (**1.147**) de los radicados aún se encuentran dentro de los tiempos de ley y el 86,80% (**7.548**) excedieron el tiempo de respuesta.

ESTADOS	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	25 a 30	31 O más	TOTAL
Petición	0	139	957	583	382	367	5345	7.773
Solicitud	0	8	40	40	47	42	695	872
Queja	0	1	2	3	3	3	29	41
Felicitación	0			1	1		4	6
Reclamo	0						3	3
TOTAL	0	148	999	627	433	412	6.076	8.695

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistema Orfeo.

11. Peticiones y solicitudes de información.

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones y solicitudes de información radicadas durante el tercer trimestre del año 2022 y su estado actual de gestión, así:



DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	153	146	105	404	27,15%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	129	119	87	335	22,51%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	93	114	93	300	20,16%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	60	66	37	163	10,95%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	47	32	20	99	6,65%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	25	29	20	74	4,97%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	11	8	9	28	1,88%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	11	8	5	24	1,61%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	7	6	1	14	0,94%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	4	2	6	12	0,81%
720 - UGT CUCUTA	4	2	3	9	0,60%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	6	1		7	0,47%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	1	2		3	0,20%
770 - UGT SANTA MARTA	1	1	1	3	0,20%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	1	2		3	0,20%
100 - DIRECCION GENERAL			2	2	0,13%
730 - UGT MEDELLIN	1			1	0,07%
780 - UGT VILLAVICENCIO	1			1	0,07%
101 - OFICINA DE PLANEACION		1		1	0,07%
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	1			1	0,07%
790 - UGT AMAZONIA			1	1	0,07%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	1			1	0,07%
710 - UGT BOGOTA	1			1	0,07%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL			1	1	0,07%
TOTAL	558	539	391	1.488	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

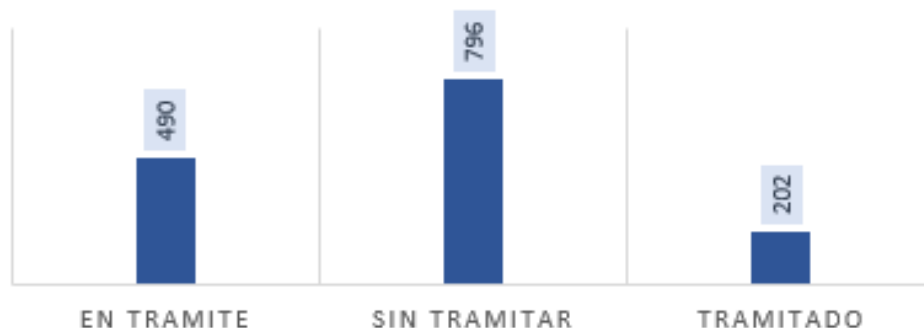
ENTRADAS RADICADOS



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



ENTRADAS RADICADOS



Gráfica No. 5. Estado de gestión tercer trimestre 2022.
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 **1.286** peticiones y/o solicitudes de información.

Así mismo, durante el tercer trimestre de 2022 ingresaron un total de **1.488** solicitudes y peticiones de información, de las cuales se dio respuesta en la siguiente línea de tiempo:

🚦 **TRAMITADO** el 44,55% (**90**) solicitudes y/o peticiones de información fueron tramitadas dentro de los tiempos estipulados, 55,44% (**112**) radicados fueron tramitados fuera de los términos.

ESTADOS	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	25 a 30	31 O más	TOTAL
Petición de Información	22	54	31	21	3		131
Solicitud de Información	5	9	7	10	3	37	71
TOTAL	27	63	38	31	6	37	202

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



✚ **EN TRAMITE** el 1,02% (5) solicitudes y/o peticiones de información se encuentran dentro de los tiempos estipulados, 98,97% (485) superan los términos.

ESTADOS	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	25 a 30	31 O más	TOTAL
Petición de Información	0	4	43	25	13	244	329
Solicitud de Información	0	1	16	15	11	118	161
TOTAL	0	5	59	40	24	362	490

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

✚ **SIN TRAMITAR** 1,50% (12) 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 98,49% (784) están vencidos con términos superiores a los estipulados por ley.

ESTADOS	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	25 a 30	31 O más	TOTAL
Petición de Información	0	12	43	47	33	657	792
Solicitud de Información	0			1	1	2	4
TOTAL	0	12	43	48	34	659	796

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

11.1 PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS

En el tercer 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 tercer 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 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 atenciaonalciudadano@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.