



**El campo
es de todos**

Minagricultura



AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

CUARTO TRIMESTRE

AÑO 2021

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 octubre y el 31 de diciembre de 2021.

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

Enviado: lunes, 03 de enero de 2021 16:10

La base de datos contiene la información del cuarto trimestre del año 2021. 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
Peticion	Petición
Petición Congreso de la República	Petición
Peticion de Informes por los Congresistas	Petición
Peticion Ente de Control (ProcuraduriaContraloriaPersoneria)	Petición
Peticiones entre autoridades	Petición
Solicitud de documentos (copias)	Petición
Peticion de Informacion	Petición de Información
Petición de Información Elevada por la Defensoría del Pueblo	Petición de Información
Queja	Queja
Reclamo	Reclamo
Comunicacion de solicitud	Solicitud
Comunicacion solicitud certificado Autoridad Ambiental	Solicitud
Formulario de oferta del predio	Solicitud
Formulario solicitud de titulacion EDP	Solicitud
Plano	Solicitud
Solicitud	Solicitud
Solicitud de avaluo IGAC o Lonja de Propiedad	Solicitud
Solicitud de clarificacion de resguardo indigena incluyendo documentos catastrales y de titularidad del predio	Solicitud
Solicitud de constitucion Resguardo Indigena	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 Informacion	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 2021 por parte de la Agencia Nacional de Tierras.

MES	TOTAL PQRDFS	TRAMITADO	SIN TRAMITAR	EN TRAMITE
Octubre	9.109	7.764	963	382
Noviembre	8.128	6.460	1.219	449
Diciembre	7.016	3.278	2.871	867
TOTAL	24.253	17.502	5.053	1.698
% PARTICIPACIÓN	100,00%	72,16%	20,83%	7,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistema Orfeo.

3. Comunicaciones recibidas en el cuarto trimestre de 2021.

Entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2021, fueron recibidas en la Agencia Nacional Tierras un total de **38.778 Comunicaciones**, de las cuales se clasificaron **24.253** como PQRSDf y **14.525** como NO PQRSDf. A continuación, se presenta la distribución por mes:

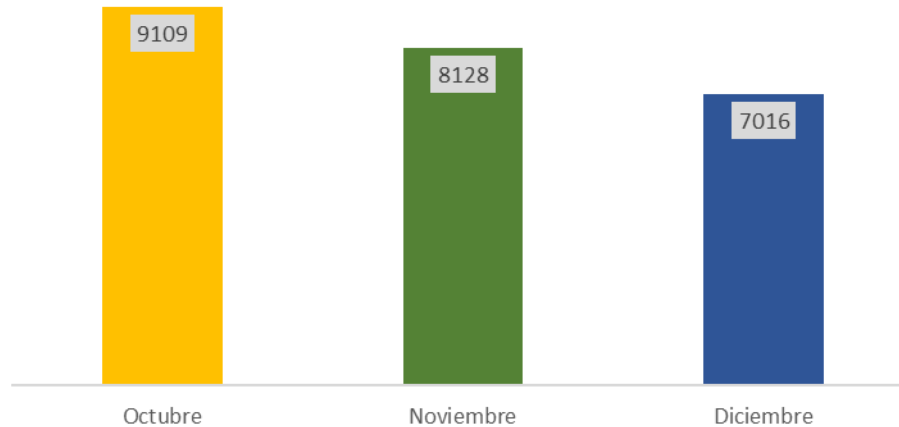
MES	TOTAL COMUNICACIONES	NO PQRDFS	PQRDFS
Octubre	14.902	5.793	9.109
Noviembre	13.485	5.357	8.128
Diciembre	10.391	3.375	7.016
TOTAL	38.778	14.525	24.253
% PARTICIPACIÓN	100,00%	37,46%	62,54%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistema Orfeo.

* En las cifras presentadas en el ítem de **"total comunicaciones"**, están incluidas las raditaciones 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).



PQRDFS 4° TRIMESTRE



Gráfica No. 1 PQRSDf 4° Trimestre 2021.

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de octubre de 2021, se recibió la mayor cantidad de PQRSDf del trimestre, mes en el que se radicaron (9.109) correspondientes al 37,56% del total recibido durante el período, seguido de noviembre con (8.128) 33,51% y diciembre con (7.016) 28,93%.

4. PQRSDf recibidas según el tipo documental

A continuación, se detallan las tipologías de las **PQRSDf** recibidas durante los meses de octubre a diciembre de 2021, distribuidas así:

TIPO DOCUMENTAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
Petición	7.206	6.904	6.117	20.227	83,40%
Petición de Información	1.405	858	649	2.912	12,01%
Solicitud	363	235	194	792	3,27%
Solicitud de Información	92	107	47	246	1,01%
Felicitación	29	16	5	50	0,21%
Queja	6	8	3	17	0,07%
Reclamo	7		1	8	0,03%
Sugerencia	1			1	0,00%
TOTAL	9.109	8.128	7.016	24.253	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

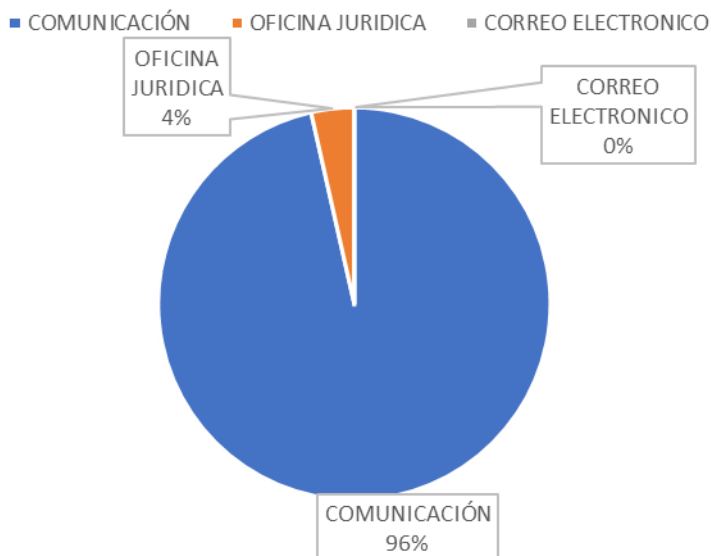


5. Participación de PQRSDf por medio de recepción – canal escrito y virtual

A continuación, se detalla el medio de recepción de los radicados en el canal escrito y virtual durante el cuarto trimestre del 2021. El medio más utilizado es el de Pagina Web que ocupa el 96,46% (23.295), Correo Físico con el 3,53% (857) y Correo electrónico con el 0,00% (1).

MEDIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
PAGINA WEB	8.804	7.823	6.768	23.395	96,46%
CORREO FISICO	304	305	248	857	3,53%
CORREO ELECTRONICO	1			1	0,00%
TOTAL	9.109	8.128	7.016	24.253	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, Capital y el extranjero de donde se originan las radicaciones recibidas en el cuarto trimestre del 2021. Se destacan los lugares con mayor volumen de radicados, así: el 75,29% (18.260) de las PQRSDF provienen de Magdalena., Bogotá D.C. con el 5,68% (1.378) y Meta con el 2,40% (583).

DEPARTAMENTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
MAGDALENA	6.842	5.962	5.456	18.260	75,29%
BOGOTÁ D.C.	557	487	334	1.378	5,68%
META	206	177	200	583	2,40%
CUNDINAMARCA	140	136	73	349	1,44%
ANTIOQUIA	113	108	81	302	1,25%
CAUCA	122	140	39	301	1,24%
CÓRDOBA	104	110	85	299	1,23%
TOLIMA	110	109	76	295	1,22%
NARIÑO	119	107	38	264	1,09%
BOYACÁ	79	95	90	264	1,09%
SANTANDER	82	52	52	186	0,77%
NORTE DE SANTANDER	91	61	30	182	0,75%
PUTUMAYO	66	62	53	181	0,75%
HUILA	69	66	46	181	0,75%
VALLE DEL CAUCA	58	67	43	168	0,69%
CAQUETÁ	46	77	32	155	0,64%
BOLÍVAR	52	46	45	143	0,59%
SUCRE	28	37	48	113	0,47%
CESAR	40	24	26	90	0,37%
ATLÁNTICO	28	30	28	86	0,35%
GUAMARE	27	25	29	81	0,33%
CASANARE	29	19	20	68	0,28%
VICHADA	15	36	14	65	0,27%
LA GUAJIRA	24	13	22	59	0,24%
ARAUCA	18	25	14	57	0,24%
CALDAS	20	20	8	48	0,20%
RISARALDA	6	23	14	43	0,18%
CHOCÓ	10	6	9	25	0,10%
QUINDÍO	5	6	7	18	0,07%
AMAZONAS	1	1	2	4	0,02%
GUAINÍA		1	2	3	0,01%
VALPÉS	1			1	0,00%
LIMBURGO	1			1	0,00%
TOTAL	9.109	8.128	7.016	24.253	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	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	% PARTICIPACIÓN
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	1.516	1.428	1.199	4.143	17,08%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1.547	1.194	1.087	3.828	15,78%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	1.427	1.307	1.093	3.827	15,78%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	1.247	1.123	1.085	3.455	14,25%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	803	763	543	2.109	8,70%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	536	594	518	1.648	6,80%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRIARIOS Y GESTION JURIDICA	530	361	394	1.285	5,30%
103 - OFICINA JURIDICA	304	305	248	857	3,53%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	317	281	218	816	3,36%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	206	241	152	599	2,47%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	143	110	90	343	1,41%
100 - DIRECCION GENERAL	73	72	46	191	0,79%
600 - SECRETARIA GENERAL	69	25	42	136	0,56%
730 - UGT MEDELLIN	49	33	39	121	0,50%
760 - UGT POPAYAN	31	45	42	118	0,49%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	34	33	49	116	0,48%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	40	42	27	109	0,45%
720 - UGT CUCUTA	41	40	22	103	0,42%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	31	21	15	67	0,28%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	21	21	22	64	0,26%
780 - UGT VILLAMCENCIO	15	17	13	45	0,19%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	15	10	15	40	0,16%
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	16	8	15	39	0,16%
770 - UGT SANTA MARTA	22	13	3	38	0,16%
740 - UGT MONTERIA	17	9	11	37	0,15%
710 - UGT BOGOTA	17	7	6	30	0,12%
750 - UGT PASTO	9	11	10	30	0,12%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	13	8	5	26	0,11%
101 - OFICINA DE PLANEACION	13	4	6	23	0,09%
790 - UGT AMAZONIA	6	1	1	8	0,03%
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1		2	0,01%
TOTAL	9.109	8.128	7.016	24.253	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistema Orfeo.



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 28 de febrero de 2022, mediante la resolución 1913 del 25 de noviembre de 2021.

A continuación, se relacionan de manera cronológica las resoluciones por las cuales se extiende el periodo de Emergencia Social y Sanitaria:

- Resolución 1913 de 2021, el Ministerio de Salud prolongó hasta el 28 de febrero de 2022 la emergencia sanitaria en Colombia debido a la pandemia de COVID-19
- Resolución 1315 de 2021, el Ministerio de Salud y Protección Social prorrogó en el país emergencia sanitaria hasta el 30 de noviembre de 2021
- Resolución 738 del 26 de mayo 2021, el Ministerio de Salud y Protección Social prorrogó en el país la emergencia sanitaria por el covid-19 hasta el próximo 31 de agosto
- Resolución 222 del 25 de febrero de 2021 entiende el periodo de emergencia hasta el 31 de mayo de 2021
- Resolución 2230 del 27 de noviembre de 2020 extiende el periodo de emergencia hasta el 28 de febrero de 2021.
- Resolución 1462 del 25 de agosto de 2020 extiende el periodo de emergencia hasta el 30 de noviembre de 2020.
- Resolución 844 del 26 de mayo de 2020 extiende el periodo de emergencia hasta el 31 de agosto de 2020.
- Resolución No. 385 en la cual se declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional hasta el 30 de mayo de 2020.

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



El campo
es de todos

Minagricultura



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 15.324 PQRSDF de las recibidas, cifra que corresponde al 72,64%, encontrándose en trámite y/o sin tramitar un total de 5.771 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	TRAMITADO	SIN TRAMITAR	ENTRANTE
Octubre	7.612	6.593	661	358
Noviembre	7.163	5.706	1.034	423
Diciembre	6.320	3.025	2.471	824
TOTAL	21.095	15.324	4.166	1.605
% PARTICIPACIÓN	100,00%	72,64%	19,75%	7,61%

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 cuarto trimestre del año.

DEPENDENCIA	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	% PARTICIPACIÓN
310 - SUBDIRECCIÓN DE SEGURIDAD JURÍDICA	1.380	1.335	1.111	3.826	18,14%
620 - SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1.415	1.121	1.045	3.581	16,98%
220 - SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE TIERRAS	1.039	1.056	927	3.022	14,33%
430 - SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE TIERRAS DE LA NACIÓN	1.042	1.001	960	3.003	14,24%
420 - SUBDIRECCIÓN DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTIÓN	631	632	466	1.729	8,20%
500 - DIRECCIÓN DE ASUNTOS ÉTNICOS	422	483	449	1.354	6,42%
320 - SUBDIRECCIÓN DE PROCESOS AGROPARIOS Y GESTIÓN JURÍDICA	413	327	367	1.107	5,25%
103 - OFICINA JURÍDICA	268	272	223	763	3,62%
510 - SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS ÉTNICOS	276	255	196	727	3,45%
410 - SUBDIRECCIÓN DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	156	205	140	501	2,37%
400 - DIRECCIÓN DE ACCESO A TIERRAS	107	96	78	281	1,33%
100 - DIRECCIÓN GENERAL	61	66	46	173	0,82%
600 - SECRETARÍA GENERAL	58	25	35	118	0,56%
730 - UGT MEDELLÍN	41	32	38	111	0,53%
210 - SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN OPERATIVA	31	33	47	111	0,53%
760 - UGT POPAYÁN	26	40	39	105	0,50%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTIÓN DE TIERRAS	36	35	23	94	0,45%
720 - UGT CUCUTA	37	37	19	93	0,44%
610 - SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	28	21	13	62	0,29%
300 - DIRECCIÓN DE GESTIÓN JURÍDICA DE TIERRAS	19	20	21	60	0,28%
780 - UGT VILLAVICENCIO	15	14	11	40	0,19%
200 - DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	14	6	14	34	0,16%
740 - UGT MONTERÍA	15	7	9	31	0,15%
770 - UGT SANTA MARTA	16	12	3	31	0,15%
750 - UGT PASTO	9	11	10	30	0,14%
710 - UGT BOGOTÁ	16	6	6	28	0,13%
601 - COORDINACIÓN PARA LA GESTIÓN CONTRACTUAL	10	2	13	25	0,12%
700 - UNIDADES DE GESTIÓN TERRITORIAL	11	7	5	23	0,11%
101 - OFICINA DE PLANEACIÓN	13	4	5	22	0,10%
790 - UGT AMAZONA	6	1	1	8	0,04%
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1		2	0,01%
Total general	7.612	7.163	6.320	21.095	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistema Orfeo.



Las dependencias que tienen el mayor volumen de documentos recibidos en el trimestre son: Subdirección de Seguridad Jurídica con el 18,14%, Subdirección Administrativa y Financiera con el 16,98%, seguido de la Subdirección de Sistema de información de Tierras con el 14,33%,

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 **15.324** 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 (2.178 radicados) las cuales serán analizadas en el siguiente capítulo
- El decreto 491 de 2020, 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

* **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.



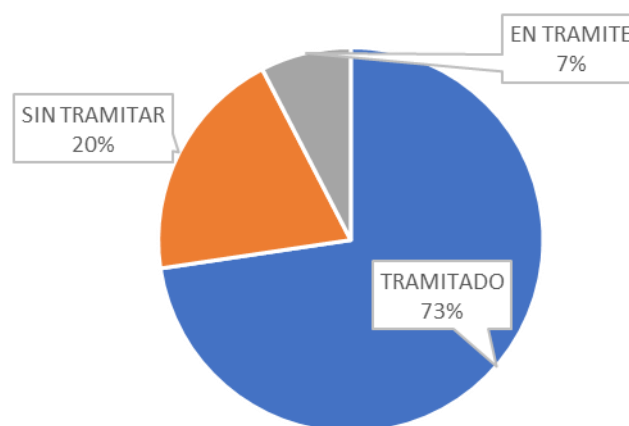
Definición estados de gestión:

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.

ESTADO RADICADOS 4TO TRIMESTRE



Gráfica No. 3. Estado radicados 4° trimestre 2021.
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

🌈 PQRSDF Tramitadas:

Para los documentos que se tramitaron en el cuarto trimestre, se tiene que el 43,71% (6.698) de los radicados fueron gestionados dentro de los nuevos tiempos de ley (30 días hábiles), el 27,90% (4.276) se respondieron entre 31 a 50 días y el 28,39% (4.350) se respondieron con los tiempos mayores a 50 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	41 a 45	46 a 50	51 a 55	56 a 60	61 a 65	66 a 70	Total general
Petición	366	1.331	1.689	1.488	1.526	1.204	1.268	1.033	1.059	857	1.009	564	892	215	14.501
Solicitud	14	266	246	93	26	16	20	12	3	16	4	4	14	20	754
Felicitación	11	21	10	2						1	2		2		49
Queja		2	2		3	1	2	1		1	1			1	14
Reclamo							1	1		1	1	1			5
Sugerencia				1											1
Total general	391	1.620	1.947	1.584	1.555	1.221	1.291	1.047	1.062	876	1.017	569	908	236	15.324
% PARTICIPACIÓN	2,55%	10,57%	12,71%	10,34%	10,15%	7,97%	8,42%	6,83%	6,93%	5,72%	6,64%	3,71%	5,93%	1,54%	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 49,72% (798) de los radicados aún se encuentran dentro de los nuevos tiempos de ley (30 días hábiles), el 21,06% (338) se respondieron entre 31 a 50 días y el 29,22% (469) se respondieron con los tiempos mayores a 50 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	41 a 45	46 a 50	51 a 55	56 a 60	61 a 65	66 a 70	Total general
Petición	92	175	286	119	175	114	125	66	76	65	71	73	103	43	1.583
Solicitud	5	2	3	1		1		4	1					1	18
Reclamo					1							1			2
Felicitación										1					1
Queja				1											1
Total general	97	177	289	121	176	115	125	70	77	66	71	74	103	44	1.605
% PARTICIPACIÓN	6,04%	11,03%	18,01%	7,54%	10,97%	7,17%	7,79%	4,36%	4,80%	4,11%	4,42%	4,61%	6,42%	2,74%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

PQRSDF sin Tramite:

Para los documentos que se encuentran sin gestión en el cuarto trimestre a la fecha de corte de información del presente informe, se observa que: el 55,47% (2.311) radicados se encuentran en términos de ley (30 días hábiles), en tanto que el 18,72% (780) radicados han sido recibidos en la Entidad desde en un periodo entre 31 a 50 días. Finalmente, hay un total de 25,80% (1.075) que han sido recibidas desde hace más de 50 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	41 a 45	46 a 50	51 a 55	56 a 60	61 a 65	66 a 70
Petición	503	566	658	385	433	323	267	195	157	157	165	84	174	76
Solicitud	1	4	5			3	1	2			1		3	
Queja		1						1						
Reclamo													1	
Total general	504	571	663	385	433	326	268	198	157	157	166	84	178	76
% PARTICIPACIÓN	12,10%	13,71%	15,91%	9,24%	10,39%	7,83%	6,43%	4,75%	3,77%	3,77%	3,98%	2,02%	4,27%	1,82%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



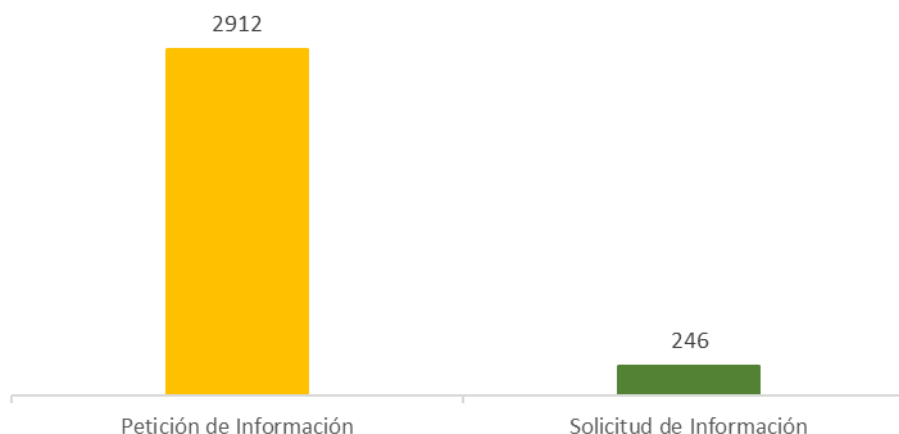
11. Peticiones y solicitudes de información.

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones y solicitudes de información radicadas durante el cuarto trimestre del año 2021 y su estado actual de gestión, así:

DEPENDENCIA	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	% PARTICIPACIÓN
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	388	251	166	805	25,49%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	205	122	125	452	14,31%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	172	131	77	380	12,03%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	136	93	88	317	10,04%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	114	111	69	294	9,31%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	132	73	42	247	7,82%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	117	34	27	178	5,64%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	50	36	12	98	3,10%
103 - OFICINA JURIDICA	36	33	25	94	2,98%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	41	26	22	89	2,82%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	36	14	12	62	1,96%
100 - DIRECCION GENERAL	12	6		18	0,57%
600 - SECRETARIA GENERAL	11		7	18	0,57%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	4	7	4	15	0,47%
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	6	6	2	14	0,44%
760 - UGT POPAYAN	5	5	3	13	0,41%
720 - UGT CUCUTA	4	3	3	10	0,32%
730 - UGT MEDELLIN	8	1	1	10	0,32%
770 - UGT SANTA MARIA	6	1		7	0,22%
740 - UGT MONTERIA	2	2	2	6	0,19%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	1	4	1	6	0,19%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	3		2	5	0,16%
780 - UGT VILLAVICENCIO		3	2	5	0,16%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	3		2	5	0,16%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	2	1	1	4	0,13%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	2	1		3	0,09%
710 - UGT BOGOTA	1	1		2	0,06%
101 - OFICINA DE PLANEACION			1	1	0,03%
Total general	1.497	965	696	3.158	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

ENTRADA 4TO TRIMESTRE

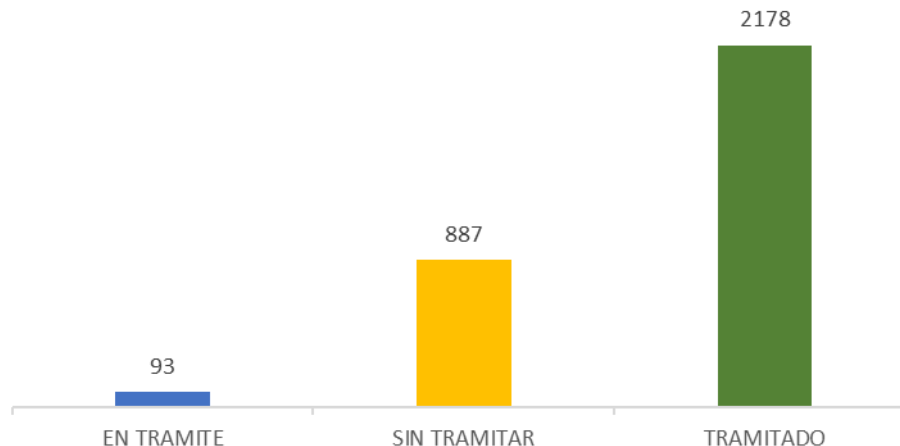


Gráfica No. 4. Radicados 4º Trimestre 2021.

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



REGISTRO DE ESTADOS



Gráfica No. 5. Estado de gestión 4° Trimestre 2021.
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 980 peticiones y/o solicitudes de información.

Así mismo, durante el tercer trimestre de 2021 ingresaron un total de 2.178 solicitudes y peticiones de información, de las cuales se dio respuesta a un total de 2.178 radicados en la siguiente línea de tiempo:

🚦 **TRAMITADO** el 44,67% (973) solicitudes y/o peticiones de información fueron tramitadas dentro de los tiempos estipulados, 55,33% (1.205) radicados fueron tramitados fuera de los términos.

TIPO DOCUMENTAL	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 45	46 a 50	51 a 55	56 a 60	61 a 65	66 a 70
Petición	58	187	186	235	184	195	218	133	105	117	78	118	101	68
Solicitud	5	35	49	27	22	12	14	6	7	5	3	5	4	1
Total general	63	222	235	262	206	207	232	139	112	122	81	123	105	69
% PARTICIPACIÓN	2,89%	10,19%	10,79%	12,03%	9,46%	9,50%	10,65%	6,38%	5,14%	5,60%	3,72%	5,65%	4,82%	3,17%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



- ✚ **EN TRAMITE** el 47,31% (44) solicitudes y/o peticiones de información se encuentran dentro de los tiempos estipulados, 52,69% (49) superan los términos

TIPO DOCUMENTAL	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 45	46 a 50	51 a 55	56 a 60	61 a 65	Total general
Petición	1	7	7	9	5	6	4		1	1	1	5	3	50
Solicitud	2	3	3	5	1	5	4	4	2	4	5		5	43
Total general	3	10	10	14	6	11	8	4	3	5	6	5	8	93
% PARTICIPACIÓN	3,23%	10,75%	10,75%	15,05%	6,45%	11,83%	8,60%	4,30%	3,23%	5,38%	6,45%	5,38%	8,60%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

- ✚ **SIN TRAMITAR** 27,62% (245) de las solicitudes y peticiones de información que están en estado Sin Tramitar, se encuentra en términos (20 días hábiles), al momento de la descarga de la información y 72,38% (642) vencidos con términos superiores a los 20 días hábiles.

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	41 a 45	46 a 50	51 a 55	56 a 60	61 a 65	66 a 70	Total general
Petición	20	112	113	112	46	48	84	35	15	51	35	54	117	44	886
Solicitud													1		1
Total general	20	112	113	112	46	48	84	35	15	51	35	54	118	44	887
% PARTICIPACIÓN	2,25%	12,63%	12,74%	12,63%	5,19%	5,41%	9,47%	3,95%	1,69%	5,75%	3,95%	6,09%	13,30%	4,96%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

11.1 PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS

En el cuarto trimestre del año 2021, **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 3.158 documentos de solicitudes de información se evidencia que **No se negó información a los ciudadanos** en el cuarto trimestre de 2021.



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 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.
- III. 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 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 incremento en la atención, asesoría y requerimientos por parte del Ciudadano.
- IV. 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.
- 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



El campo
es de todos

Minagricultura



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 atenciaonalc Ciudadano@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 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.