



**El campo  
es de todos**

Minagricultura



## **Agencia Nacional de Tierras**

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

**Primer 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 enero al 31 de marzo 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 PQRSD por medio de recepción – canal escrito y virtual.
6. Origen de las comunicaciones PQRSDf.
7. Participación por dependencia, PQRSDf.
8. Seguimiento a las respuestas de PQRSDf en el trimestre.
9. Gestión por dependencia.
10. Tiempos de gestión por tipo documental.
11. Peticiones y solicitudes de información.
12. Conclusiones y recomendaciones.
13. Glosario.



## 1. Consideraciones

Para la elaboración del presente informe, se toma como insumo la información que reposa en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO, la cual fue extraída directamente de la aplicación disponible en [orfeo.ant.gov.co](http://orfeo.ant.gov.co) y enviado vía correo electrónico por parte de: Angie Carolina Ladino <[angie.ladino@ant.gov.co](mailto:angie.ladino@ant.gov.co)>.

**Enviado:** martes 05 de abril de 2022.

La base de datos contiene la información del primer 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 TRAMITAR
Enero	3.225	191	753	2.281
Febrero	2.475	120	734	1.621
Marzo	5.117	541	1.049	3.527
<b>Total general</b>	<b>10.817</b>	<b>852</b>	<b>2.536</b>	<b>7.429</b>
<b>% Participación</b>	<b>100,00%</b>	<b>7,88%</b>	<b>23,44%</b>	<b>68,68%</b>

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

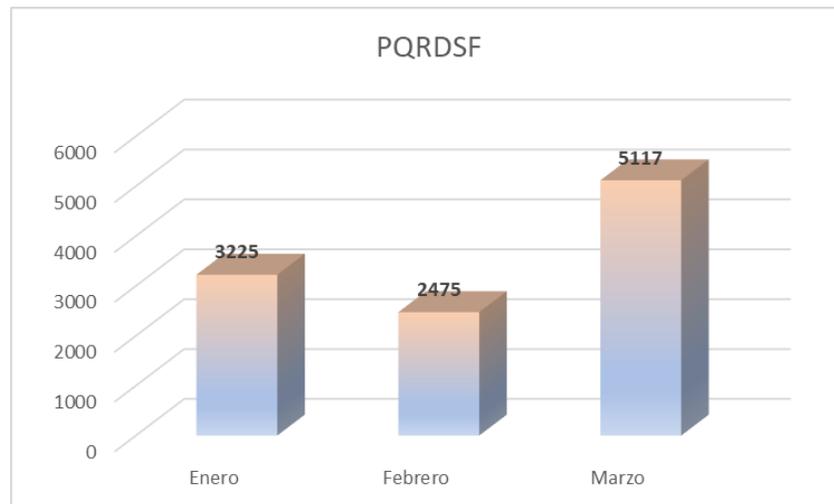
## 3. Comunicaciones recibidas en el primer trimestre de 2022

Entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2022, fueron recibidas en la Agencia Nacional Tierras un total de **23.799 Comunicaciones<sup>1</sup>**, de las cuales se clasificaron **10.817** como PQRSDf y **12.982** como NO PQRSDf. A continuación, se presenta la distribución por mes:

MES	TOTAL COMUNICACIONES	NO PQRSDf	PQRSDf
Enero	6.393	3.168	3.225
Febrero	6.093	3.618	2.475
Marzo	11.313	6.196	5.117
<b>Total general</b>	<b>23.799</b>	<b>12.982</b>	<b>10.817</b>
<b>% Participación</b>	<b>100,00%</b>	<b>54,55%</b>	<b>45,45%</b>

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

<sup>1</sup> En las cifras presentadas en el ítem de **total comunicaciones**, están incluidas las raditaciones recibidas por el canal virtual (correo electrónico [info@ant.gov.co](mailto:info@ant.gov.co) – [atencionalciudadano@ant.gov.co](mailto:atencionalciudadano@ant.gov.co) y [juridica.ant@ant.gov.co](mailto:juridica.ant@ant.gov.co)), por el canal escrito y el buzón de PQRSDf de la página web ([www.ant.gov.co](http://www.ant.gov.co)).



**Gráfica No. 1 PQRDSF primer trimestre 2022.**  
**Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo**

Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de marzo de 2022, se recibió la mayor cantidad de PQRDSF del trimestre, mes en el que se radicaron 5.117 correspondientes al 47.30% del total recibido durante el período, seguido de enero con (3.225) 29.81% y febrero con (2.475) 22.88%.

#### 4. PQRDSF recibidas según el tipo documental

A continuación, se detallan las tipologías de las **PQRDSF** recibidas durante los meses de enero a marzo de 2022, distribuidas así:

TIPO DOCUMENTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
Petición	1.824	1.641	3.214	6.679	61,75%
Peticion de Informacion	1.170	614	1.348	3.132	28,95%
Solicitud de Información	204	189	449	842	7,78%
Solicitud	21	17	60	98	0,91%
Queja	3	5	31	39	0,36%
Denuncia	1	1	3	5	0,05%
Felicitaciones	1		3	4	0,04%
Reclamo	1	6	8	15	0,14%
Sugerencia		2	1	3	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>3.225</b>	<b>2.475</b>	<b>5.117</b>	<b>10.817</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.**

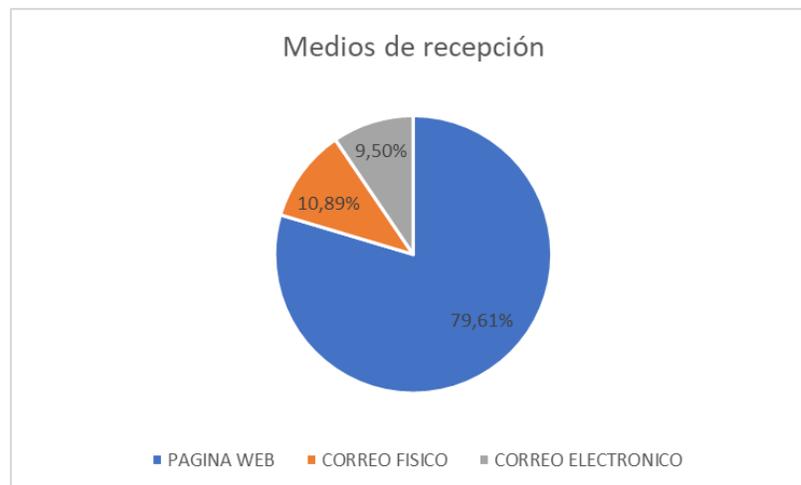


### 5. Participación de PQRSDf por medio de recepción – canal escrito y virtual

A continuación, se detalla el medio de recepción de los radicados en el canal escrito y virtual durante el primer trimestre del 2022. El medio más utilizado es la página web que ocupa el 79.61% (8.611), correo físico con el 10.89% (1.178) y correo electrónico con el 9.50% (1.028).

MEDIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
PAGINA WEB	2.581	1.848	4.182	8.611	79,61%
CORREO FISICO	340	309	529	1178	10,89%
CORREO ELECTRONICO	304	318	406	1028	9,50%
<b>TOTAL</b>	<b>3.225</b>	<b>2.475</b>	<b>5.117</b>	<b>10.817</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



Gráfica No. 2. Medios de recepción.  
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



## 6. Origen de las comunicaciones PQRSDF

En la siguiente tabla, se muestran los mayores porcentajes de los departamentos y la ciudad de Bogotá, de donde se originan las radicaciones recibidas en el primer trimestre del 2022. Se destacan los lugares con mayor volumen de radicados, así: el 76.44% (8.268) de las PQRSDF provienen de Magdalena, Bogotá D.C. con el 6.19% (670) y Antioquia con el 2,02% (219).

DEPARTAMENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
MAGDALENA	2473	1742	4053	8268	76,44%
BOGOTÁ	197	162	311	670	6,19%
ANTIOQUIA	63	62	94	219	2,02%
CUNDINAMARCA	45	65	92	202	1,87%
META	31	38	105	174	1,61%
SANTANDER	41	53	47	141	1,30%
CÓRDOBA	31	38	35	104	0,96%
VALLE DEL CAUCA	22	28	44	94	0,87%
TOLIMA	34	39	19	92	0,85%
BOYACÁ	26	27	34	87	0,80%
CAQUETÁ	26	37	11	74	0,68%
NARIÑO	29	33	10	72	0,67%
PUTUMAYO	11	12	44	67	0,62%
BOLÍVAR	26	8	32	66	0,61%
SUCRE	22	15	14	51	0,47%
HUILA	18	15	16	49	0,45%
CESAR	10	14	22	46	0,43%
NORTE DE SANTANDER	15	15	15	45	0,42%
ATLÁNTICO	15	11	17	43	0,40%
CALDAS	11	6	24	41	0,38%
LA GUAJIRA	11	15	6	32	0,30%
CAUCA	10	9	13	32	0,30%
VICHADA	18	5	4	27	0,25%
ARAUCA	1	3	19	23	0,21%
CASANARE	10	5	7	22	0,20%
RISARALDA	10	7	4	21	0,19%
GUAVIARE	3	2	16	21	0,19%
CHOCÓ	7	5	3	15	0,14%
QUINDÍO	5	1	2	8	0,07%
AMAZONAS	2	3	2	7	0,06%
GUAINÍA	2		2	4	0,04%
<b>TOTAL</b>	<b>3225</b>	<b>2475</b>	<b>5117</b>	<b>10817</b>	<b>100,00%</b>

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	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	701	602	879	2182	20,17%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	620	376	884	1880	17,38%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	417	409	867	1693	15,65%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	510	300	794	1604	14,83%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	384	253	650	1287	11,90%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	158	155	282	595	5,50%
103 - OFICINA JURIDICA	69	102	158	329	3,04%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	73	57	103	233	2,15%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	47	37	121	205	1,90%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	63	48	65	176	1,63%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	34	21	88	143	1,32%
100 - DIRECCION GENERAL	17	12	41	70	0,65%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	8	35	24	67	0,62%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	20	7	14	41	0,38%
720 - UGT CUCUTA	19	6	13	38	0,35%
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	18	5	12	35	0,32%
600 - SECRETARIA GENERAL	6	9	19	34	0,31%
760 - UGT POPAYAN	21	7	4	32	0,30%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	8	9	11	28	0,26%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	8	4	13	25	0,23%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	3	4	16	23	0,21%
770 - UGT SANTA MARTA	6	3	13	22	0,20%
730 - UGT MEDELLIN	4	3	10	17	0,16%
710 - UGT BOGOTA	3		9	12	0,11%
740 - UGT MONTERIA	2	1	8	11	0,10%
101 - OFICINA DE PLANEACION	2	1	7	10	0,09%
750 - UGT PASTO	1	2	7	10	0,09%
780 - UGT VILLAVICENCIO	2	4	3	9	0,08%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL		2	1	3	0,03%
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1		2	0,02%
790 - UGT AMAZONIA			1	1	0,01%
<b>TOTAL</b>	<b>3225</b>	<b>2475</b>	<b>5117</b>	<b>10817</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

Las dependencias que tienen el mayor volumen de documentos recibidos en el trimestre son: Subdirección de Seguridad Jurídica con el 20.17%, Subdirección de Sistemas de Información de Tierras con el 17.38%, seguido de la Subdirección Administrativa y Financiera con el 15.65%.



## 8. Seguimiento a las respuestas de PQRSD 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 abril 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 PQRSD. Lo anterior ha impactado la oportunidad y capacidad de dar respuestas a las PQRSD 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 tramito un total de 680 PQRSD de las recibidas, cifra que corresponde al 9.94%, encontrándose en trámite y/o sin tramitar un total de 6.163 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 PQRSD	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR
Enero	1.851	151	565	1.135
Febrero	1.672	105	619	948
Marzo	3.320	424	854	2.042
<b>TOTAL</b>	<b>6.843</b>	<b>680</b>	<b>2.038</b>	<b>4.125</b>
<b>% Participación</b>	<b>100,00%</b>	<b>9,94%</b>	<b>29,78%</b>	<b>60,28%</b>

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



## 9. Gestión por Dependencia.

En el siguiente cuadro se presenta de manera general, la gestión realizada por cada una de las dependencias de la Agencia respecto de los documentos recibidos durante el primer trimestre del año (se excluyen de este capítulo, las peticiones y solicitudes de información).

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	355	313	605	1273	18,60%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	354	251	603	1208	17,65%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	374	280	480	1134	16,57%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	239	249	485	973	14,22%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	180	188	428	796	11,63%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	85	122	216	423	6,18%
103 - OFICINA JURIDICA	53	59	112	224	3,27%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	40	43	70	153	2,24%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	27	32	76	135	1,80%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	40	36	47	123	1,80%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	22	12	51	85	1,24%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	3	33	21	57	0,83%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	18	7	14	39	0,57%
100 - DIRECCION GENERAL	10	3	13	26	0,38%
600 - SECRETARIA GENERAL	5	6	10	21	0,31%
760 - UGT POPAYAN	15	4	2	21	0,31%
720 - UGT CUCUTA	3	6	9	18	0,26%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	3	3	11	17	0,25%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	2	3	11	16	0,23%
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	6	2	8	16	0,23%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	1	7	7	15	0,22%
770 - UGT SANTA MARTA	5	2	8	15	0,22%
730 - UGT MEDELLIN	2	3	7	12	0,18%
750 - UGT PASTO	1	2	6	9	0,13%
101 - OFICINA DE PLANEACION	1	1	6	8	0,12%
740 - UGT MONTERIA	2	1	5	8	0,12%
710 - UGT BOGOTA	2		5	7	0,10%
780 - UGT VILLAVICENCIO	2	3	2	7	0,10%
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1		2	0,03%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL			1	1	0,01%
790 - UGT AMAZONIA			1	1	0,01%
<b>TOTAL</b>	<b>1851</b>	<b>1672</b>	<b>3320</b>	<b>6843</b>	<b>100,00%</b>

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 18.60%, Subdirección Administración de Tierras de la Nación con el 17.65%, seguido de la Subdirección de Seguridad Jurídica con el 16.57%.

## 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 **680** 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 (3.974 radicados) las cuales serán analizadas en el siguiente capítulo.
- El decreto 491 de 2020<sup>2</sup> 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

### 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.

---

<sup>2</sup> **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.



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

**PQRSDF Tramitadas:**

Para los documentos que se tramitaron en el primer trimestre, se tiene que el 91.32% (621) de los radicados fueron gestionados dentro de los nuevos tiempos de ley (30 días hábiles), el 8.68% (59) se respondieron después de los 31 días. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

TIPO DOCUMENTAL	1 a 10	11 a 20	21 a 30	31 o más días	TOTAL
Denuncia	1			4	5
Felicitaciones	2				2
Petición	86	84	394	16	580
Queja	1	3			4
Reclamo		1			1
Solicitud	20	11	18	39	88
<b>TOTAL</b>	110	99	412	59	680
<b>% PARTICIPACIÓN</b>	16,18%	14,56%	60,59%	8,68%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

**✚ PQRSDF en trámite:**

De los documentos que se encuentran en trámite para el primer trimestre, el 99.80% (2.034) de los radicados aún se encuentran dentro de los nuevos tiempos de ley (30 días hábiles) y el 0.205 (4) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

TIPO DOCUMENTAL	1 a 10	11 a 20	21 a 30	31 o más días	TOTAL
Petición	12	158	1.847	3	2020
Queja	8	3			11
Reclamo	2	3			5
Solicitud				1	1
Sugerencia		1			1
<b>TOTAL</b>	22	165	1.847	4	2038
<b>% PARTICIPACIÓN</b>	1,08%	8,10%	90,63%	0,20%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

**✚ PQRSDF sin Tramite:**

Para los documentos que se encuentran sin gestión en el primer 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 (30 días hábiles).

TIPO DOCUMENTAL	1 a 10	11 a 20	21 a 30	31 o más días	TOTAL
Felicitaciones	2				2
Petición	7	414	3.658		4079
Queja	12	12			24
Reclamo	6	3			9
Solicitud	6	2	1		9
Sugerencia		1	1		2
<b>TOTAL</b>	33	432	3.660	0	4125
<b>% PARTICIPACIÓN</b>	0,80%	10,47%	88,73%	0,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

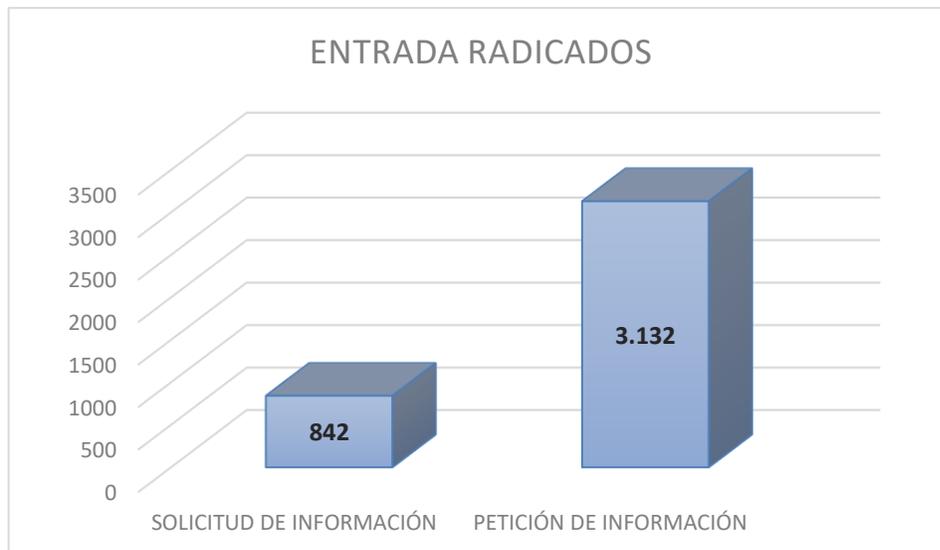


### 11. Peticiones y solicitudes de información.

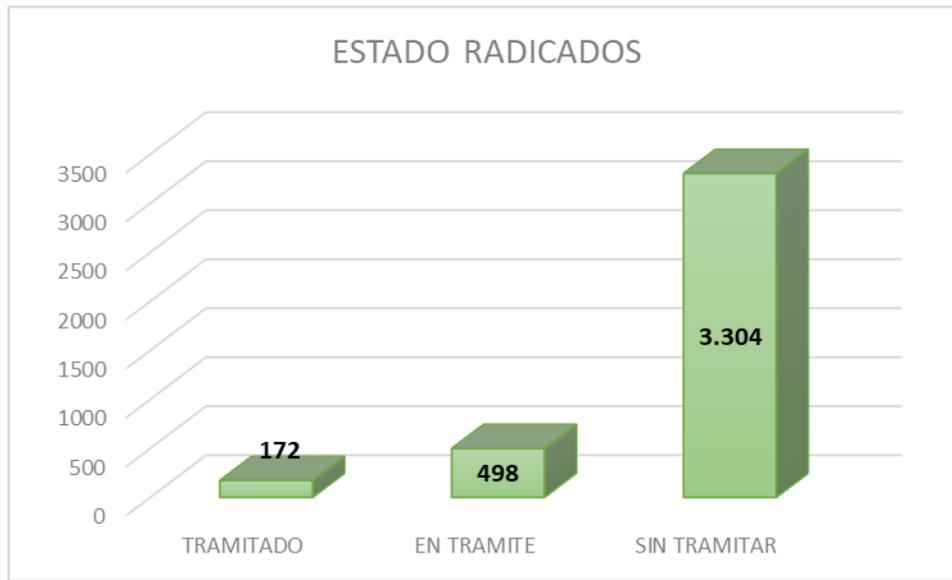
En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones y solicitudes de información radicadas durante el primer trimestre del año 2022 y su estado actual de gestión, así:

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	327	322	399	1048	26,37%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	178	160	382	720	18,12%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	265	63	279	607	15,27%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	204	65	222	491	12,36%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	156	49	191	396	9,96%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	73	33	66	172	4,33%
103 - OFICINA JURIDICA	16	43	46	105	2,64%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	33	14	33	80	2,01%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	20	5	45	70	1,76%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	12	9	37	58	1,46%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	23	12	18	53	1,33%
100 - DIRECCION GENERAL	7	9	28	44	1,11%
720 - UGT CUCUTA	16		4	20	0,50%
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	12	3	4	19	0,48%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	7	2	4	13	0,33%
600 - SECRETARIA GENERAL	1	3	9	13	0,33%
760 - UGT POPAYAN	6	3	2	11	0,28%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	5	2	3	10	0,25%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	6	1	2	9	0,23%
770 - UGT SANTA MARTA	1	1	5	7	0,18%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD		1	5	6	0,15%
710 - UGT BOGOTA	1		4	5	0,13%
730 - UGT MEDELLIN	2		3	5	0,13%
740 - UGT MONTERIA			3	3	0,08%
101 - OFICINA DE PLANEACION	1		1	2	0,05%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2			2	0,05%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL		2		2	0,05%
780 - UGT VILLAVICENCIO		1	1	2	0,05%
750 - UGT PASTO			1	1	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>1374</b>	<b>803</b>	<b>1797</b>	<b>3974</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



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



Gráfica No. 5. Estado de gestión primer 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 respuesta 3.802 peticiones y/o solicitudes de información.

Así mismo, durante el primer trimestre de 2022 ingresaron un total de 3.974 solicitudes y peticiones de información, de las cuales se dio respuesta en la siguiente línea de tiempo:

- **TRAMITADO** el 87.21% (150) solicitudes y/o peticiones de información fueron tramitadas dentro de los tiempos estipulados, 12.79% (22) radicados fueron tramitados fuera de los términos.

TIPO DOCUMENTAL	1 a 10	11 a 20	21 a 30	31 o más días	TOTAL
Peticion de Informacion	35	60	4	4	103
Solicitud de Informacion	52	3	8	6	69
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>63</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>172</b>
<b>% PARTICIPACIÓN</b>	<b>50,58%</b>	<b>36,63%</b>	<b>6,98%</b>	<b>5,81%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



- ✚ **EN TRAMITE** el 74.70% (372) solicitudes y/o peticiones de información se encuentran dentro de los tiempos estipulados, 25.30% (126) superan los términos.

TIPO DOCUMENTAL	1 a 10	11 a 20	21 a 30	31 o más días	TOTAL
Peticion de Informacion	66	176	4	1	247
Solicitud de Informacion	127	3	53	68	251
<b>TOTAL</b>	193	179	57	69	498
<b>% PARTICIPACIÓN</b>	38,76%	35,94%	11,45%	13,86%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

- ✚ **SIN TRAMITAR** 93.49% (3.089) 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 el 6.51% (215) vencidos con términos superiores a los 20 días hábiles.

TIPO DOCUMENTAL	1 a 10	11 a 20	21 a 30	31 o más días	TOTAL
Peticion de Informacion	1.602	993	18	169	2.782
Solicitud de Informacion	474	20	16	12	522
<b>TOTAL</b>	2.076	1013	34	181	3.304
<b>% PARTICIPACIÓN</b>	62,83%	30,66%	1,03%	5,48%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

## 11.1 PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS

En el primer 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 primer 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 PQRSD. Debe tenerse en cuenta, que la ampliación de cobertura y presencia de la Agencia en el territorio nacional, así como el posicionamiento ante la ciudadanía de las funciones y competencias que asumió la ANT por la liquidación del INCODER, ha implicado un 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 PQRSD 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](mailto:info@ant.gov.co) y [atencionalciudadano@ant.gov.co](mailto:atencionalciudadano@ant.gov.co), chat y video conferencia, disponibles en la página web [www.ant.gov.co](http://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.