



**El campo
es de todos**

Minagricultura



Agencia Nacional de Tierras

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

Cuarto Trimestre

Año 2019

Elaborado y aprobado por la Secretaría General

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

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

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



Introducción

El presente documento contiene el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por las dependencias de la Agencia Nacional de Tierras ANT durante el periodo comprendido entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre de 2019.

Contiene la clasificación, entre otros aspectos, de la cantidad de documentos radicados en el trimestre a través de nuestro Sistema de Gestión Documental - Orfeo, la participación por dependencia y el seguimiento a la cantidad de respuestas tramitadas.



Informe de la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF en la Agencia Nacional de Tierras

Para la elaboración del presente informe, se tiene como fuente de información el Sistema de Gestión Documental -ORFEO, el cual recopila todas las comunicaciones recibidas en la Entidad por parte de los Ciudadanos y partes interesadas, en los canales escrito y virtual (correo electrónico y buzón electrónico de PQRS disponible en la página web).

A continuación, se detalla la estructura del presente informe:

1. Consideraciones.
2. Histórico de ingresos y estado de gestión.
3. Comunicaciones recibidas.
4. PQRSDF recibidas según el tipo documental.
5. Participación de PQRSDF por medio de recepción – canal escrito y virtual.
6. Origen de las comunicaciones PQRSDF.
7. Participación por dependencia, PQRSDF.
8. Seguimiento a las respuestas de PQRSDF en el trimestre.
9. Gestión por dependencia.
10. Tiempos de gestión por tipo documental.
11. Peticiones y solicitudes de información.
12. Conclusiones y recomendaciones.
13. Glosario.



1. Consideraciones

Para la elaboración del presente informe, se toma como insumo la información que reposa en el Sistema de Gestión Documental -ORFEO, la cual fue extraída directamente de la aplicación disponible en orfeo.agenciadetierras.gov.co el 10 de enero de 2020, a las 15:25 con el usuario paulo.martinez.

La base de datos contiene la información del cuarto trimestre del año 2019. Tomando este insumo, se realizó una revisión de las tipologías documentales contenidas en la base de datos y se seleccionaron las siguientes:

TIPO_DOCUMENTAL_EN_ORFEO	HOMOLOGACIÓN A PQRS
Denuncia	Denuncia
Felicitación	Felicitación
NO DEFINIDO	Petición
Petición	Petición
Petición Congreso de la República	Petición
Petición de Informes por los Congresistas	Petición
Peticiones entre autoridades	Petición
Solicitud de documentos (copias)	Petición
Petición de Información	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



TIPO_DOCUMENTAL_EN_ORFEO	HOMOLOGACIÓN A PQRS
Solicitud de Información	Solicitud de Información
Sugerencia	Sugerencia
Tutela	Tutela

2. Histórico ingresos y estado de gestión

A continuación, se presenta los ingresos de las PQRSDF y el estado de la gestión realizada en el transcurso de la vigencia 2019 por parte de la Agencia Nacional de Tierras.

MES	TOTAL PQRSDF RECIBIDAS	TRAMITADO	SIN TRAMITAR	EN TRAMITE
ENERO	2,762	2,727	16	19
FEBRERO	3,908	3,855	38	15
MARZO	3,820	3,764	38	18
ABRIL	3,692	3,635	36	21
MAYO	4,924	4,716	63	145
JUNIO	3,838	3,579	90	169
JULIO	4,757	4,089	157	511
AGOSTO	4,342	3,323	224	795
SEPTIEMBRE	4,761	3,051	402	1,308
OCTUBRE	4,281	3,052	661	568
NOVIEMBRE	3,936	2,063	1,255	618
DICIEMBRE	3,729	1,640	1,734	355
Total General	48,750	39,494	4,714	4,542
% Participacion	100.00%	81.01%	9.67%	9.32%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

3. Comunicaciones recibidas en el cuarto trimestre de 2019.

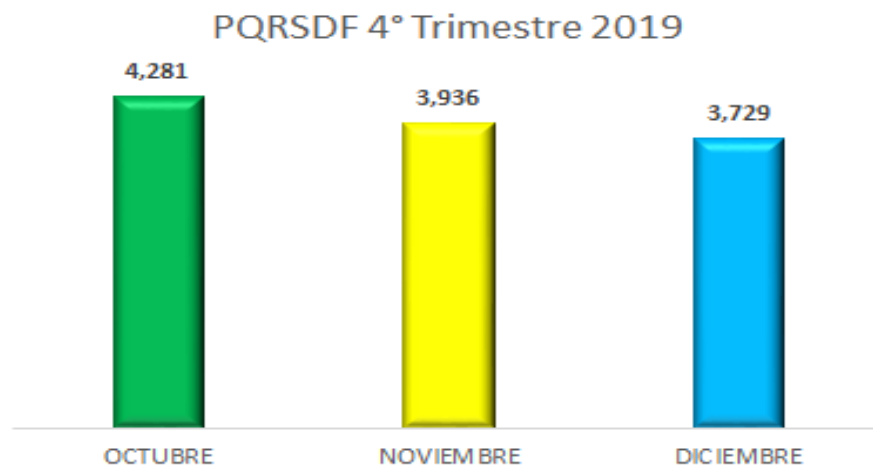
Entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2019 fueron recibidas en la Agencia Nacional Tierras un total de **32.434 comunicaciones**, de las cuales se clasificaron **11.946** como PQRSDF y **20.488** como NO PQRSDF. A continuación, se presenta la distribución por mes:



MES	* TOTAL COMUNICACIONES	NO PQRSDF	PQRSDF
OCTUBRE	11,639	7,358	4,281
NOVIEMBRE	10,907	6,971	3,936
DICIEMBRE	9,888	6,159	3,729
Total General	32,434	20,488	11,946

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

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



Gráfica No. 1 PQRSDF 4 Trimestre.

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de octubre de 2019 se recibió la mayor cantidad de PQRSDF del trimestre, mes en el que se radicaron (4.281) correspondientes al 35.84 % del total recibido durante el período, seguido de noviembre con (3.936) 32.95% y diciembre con (3.729) 31.22%.

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 2019, distribuidas así:



TIPO DOCUMENTAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general	% PARTICIPACION
Petición	4,110	3,794	3,553	11,457	95.91%
Solicitud	123	98	91	312	2.61%
Solicitud de Información	8	12	51	71	0.59%
Sugerencia	13	20	13	46	0.39%
Felicitación	13	7	6	26	0.22%
Denuncia	9	2	2	13	0.11%
Queja	4	3	1	8	0.07%
Reclamo	0	0	6	6	0.05%
Tutela	0	0	4	4	0.03%
Petición de Información	1	0	2	3	0.03%
Total general	4,281	3,936	3,729	11,946	100.00%

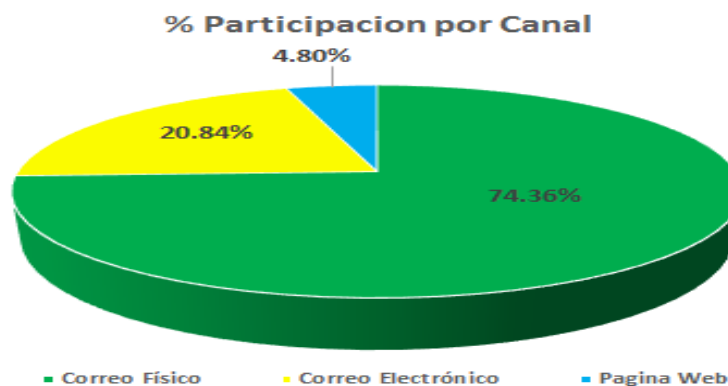
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

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 2019. El medio más utilizado es el de correo físico que ocupa el 74,36% (8.883), correo electrónico con el 20,84% (2.490) y página web con el 4,80% (573).

Medio de Recepcion	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general	% PARTICIPACION
Correo Físico	3,367	2,928	2,588	8,883	74.36%
Correo Electrónico	736	805	949	2,490	20.84%
Pagina Web	178	203	192	573	4.80%
Total general	4,281	3,936	3,729	11,946	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



Gráfica No. 2. Medios de recepción.

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



6. Origen de las comunicaciones PQRSDF

En la siguiente tabla, se muestran los mayores porcentajes de los Departamentos y Capital, de donde se originan las radicaciones recibidas en el cuarto trimestre del 2019. Se destacan los lugares con mayor volumen de radicados, así: el 31,47% de las PQRSDF provienen de Bogotá D.C. (3.759), Antioquia con el 6,70% (800) y Boyacá con el 6,59% (787).

Departamento de Origen	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general	% PARTICIPACION
Bogota D. C.	1,211	1,179	1,369	3,759	31.47%
Antioquia	290	273	237	800	6.70%
Boyacá	325	286	176	787	6.59%
Cundinamarca	317	240	219	776	6.50%
Santander	184	165	180	529	4.43%
Meta	181	177	146	504	4.22%
Valle del Cauca	161	136	136	433	3.62%
Tolima	128	128	103	359	3.01%
Cauca	158	105	96	359	3.01%
Nariño	120	116	103	339	2.84%
Huila	115	107	100	322	2.70%
Córdoba	100	91	100	291	2.44%
Norte de Santander	83	101	75	259	2.17%
Atlántico	96	80	78	254	2.13%
Casanare	83	68	72	223	1.87%
Bolívar	85	57	64	206	1.72%
Sucre	79	75	48	202	1.69%
Cesar	82	58	54	194	1.62%
Magdalena	86	55	44	185	1.55%
Risaralda	56	79	38	173	1.45%
Caquetá	71	55	39	165	1.38%
Putumayo	64	45	56	165	1.38%
Caldas	44	38	36	118	0.99%
Quindío	30	54	32	116	0.97%
Arauca	21	48	34	103	0.86%
La Guajira	22	28	24	74	0.62%
Guaviare	24	29	19	72	0.60%
Vichada	16	19	17	52	0.44%
San Andrés y Providencia	18	22	10	50	0.42%
Chocó	13	11	13	37	0.31%
Guainía	12	7	3	22	0.18%
Amazonas	5	3	6	14	0.12%
Vaupés	1	0	2	3	0.03%
Provincia de Pichincha	0	1	0	1	0.01%
Total general	4,281	3,936	3,729	11,946	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



7. Participación por dependencia, PQRSDF

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

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general	% PARTICIPACION
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	1,944	1,661	1,319	4,924	41.22%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	681	512	468	1,661	13.90%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	595	521	367	1,483	12.41%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	112	227	513	852	7.13%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	111	262	322	695	5.82%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	214	233	197	644	5.39%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	175	141	188	504	4.22%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	74	53	77	204	1.71%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	72	61	53	186	1.56%
103 - OFICINA JURIDICA	52	57	67	176	1.47%
710 - UGT BOGOTA	61	34	27	122	1.02%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	39	33	16	88	0.74%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	25	17	7	49	0.41%
750 - UGT PASTO	7	23	14	44	0.37%
720 - UGT CUCUTA	11	11	16	38	0.32%
780 - UGT VILLAVICENCIO	17	15	5	37	0.31%
600 - SECRETARIA GENERAL	4	8	25	37	0.31%
100 - DIRECCION GENERAL	21	5	8	34	0.28%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	7	15	12	34	0.28%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	18	11	3	32	0.27%
740 - UGT MONTERIA	9	6	6	21	0.18%
730 - UGT MEDELLIN	7	7	7	21	0.18%
760 - UGT POPAYAN	11	7	2	20	0.17%
770 - UGT SANTA MARTA	4	8	2	14	0.12%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	7	5	2	14	0.12%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	2	3	5	10	0.08%
101 - OFICINA DE PLANEACION	0	0	1	1	0.01%
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	0	1	0.01%
Total general	4,281	3,936	3,729	11,946	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

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

La Agencia Nacional de Tierras respondió un total de 6.755 PQRSDF de las recibidas, cifra que corresponde al 56.55%, encontrándose en trámite y/o sin tramitar un total de 5.191 del total recibido durante el trimestre. Esta información se presenta de manera general, en la siguiente tabla:



MES	RECIBIDAS	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR
OCTUBRE	4,281	3,052	568	661
NOVIEMBRE	3,936	2,063	618	1,255
DICIEMBRE	3,729	1,640	355	1,734
Total General	11,946	6,755	1,541	3,650
% Participacion	100.00%	56.55%	12.90%	30.55%

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 cuarto trimestre del año.

DEPENDENCIA	SIN TRAMITAR	TRAMITADO	EN TRAMITE	Total General	% PARTICIPACION
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	2,143	1,327	1,454	4,924	41.22%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	53	1,586	22	1,661	13.90%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	158	1,323	2	1,483	12.41%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	115	728	9	852	7.13%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	502	176	17	695	5.82%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	306	337	1	644	5.39%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	77	427	0	504	4.22%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	41	162	1	204	1.71%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	93	91	2	186	1.56%
103 - OFICINA JURIDICA	38	107	31	176	1.47%
710 - UGT BOGOTA	34	87	1	122	1.02%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	19	69	0	88	0.74%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	2	47	0	49	0.41%
750 - UGT PASTO	15	29	0	44	0.37%
720 - UGT CUCUTA	8	30	0	38	0.32%
780 - UGT VILLAVICENCIO	0	37	0	37	0.31%
600 - SECRETARIA GENERAL	20	17	0	37	0.31%
100 - DIRECCION GENERAL	10	24	0	34	0.28%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	0	34	0	34	0.28%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	0	32	0	32	0.27%
740 - UGT MONTERIA	0	21	0	21	0.18%
730 - UGT MEDELLIN	7	14	0	21	0.18%
760 - UGT POPAYAN	5	15	0	20	0.17%
770 - UGT SANTA MARTA	0	13	1	14	0.12%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	3	11	0	14	0.12%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	0	10	0	10	0.08%
101 - OFICINA DE PLANEACION	1	0	0	1	0.01%
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	1	0	1	0.01%
Total general	3,650	6,755	1,541	11,946	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

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

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

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321

Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511



Las dependencias que tienen el mayor volumen de documentos recibidos en el trimestre son: Subdirección de Seguridad Jurídica con el 41,22%, Subdirección Administrativa y Financiera con el 13,90%, seguido de la Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión con el 12,41%.

10. Tiempos de gestión.

De acuerdo con los registros en el sistema de información ORFEO, en el periodo del presente seguimiento se dieron trámite a un total de **6.727** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, estas se encuentran discriminadas en las siguientes descripciones:

- “Días hábiles (El cálculo se realiza con la fecha de registro del documento vs la fecha de envío, se excluyen sábados, domingos y festivos y se cuenta como día 1 desde la radicación en el sistema)”
- Se excluyen las peticiones y solicitudes de información (74 radicados) las cuales serán analizadas en el siguiente capítulo
- Anexo tabla de homologación con los términos de respuesta:

TIPO DOCUMENTAL	TERMINOS PARA RESOLVER EN DIAS HABILES
Petición	15
Solicitud	15
Solicitud de Información	10
Felicitación	15
Petición de Información	10
Queja	15
Sugerencia	15
Tutela	15
Denuncia	15
Reclamo	15



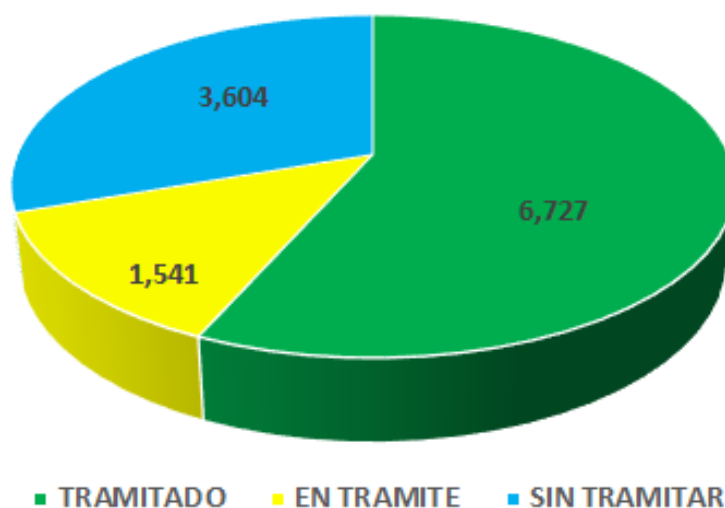
Definición estados de gestión:

Tramitado: Documento con respuesta aprobada y firmada para el Ciudadano.

En trámite: Comunicación con respuesta proyectada, pendiente de firma y envío al Ciudadano.

Sin tramitar: Documentos en proceso de revisión, análisis y lineamiento para la proyección de respuesta.

Estado Radicados Cuarto Trimestre



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

PQRSDF Tramitadas:

Para los documentos que se tramitaron en el cuarto trimestre, se tiene que el 59,43% (3.998) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles), el 27,00% (1.816) se respondieron entre 16 a 40 días y el 13,57% (913) se respondieron con los tiempos mayores a 40 días. Esta información se presenta en la siguiente tabla:



TIPO DOCUMENTAL	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	26 a 30	31 a 35	21a 25	36 a 40	41 a 45	46 a 50	51 a 55	56 a 60	61 a 65	66 a 70	Total general
Petición	1,262	1,540	1,111	579	234	214	325	343	307	226	191	43	8	13	6,396
Solicitud	8	23	33	14	20	20	19	17	7	39	16	12	11	5	244
Sugerencia	0	1	1	1	7	6	4	2	8	5	2	3	2	4	46
Felicitación	0	5	9	1	2	0	1	0	1	1	2	0	3	1	26
Denuncia	2	1	0	0	3	0	2	0	1	0	0	0	1	1	11
Queja	0	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4
Total general	1,272	1,572	1,154	595	266	241	352	362	324	271	211	58	25	24	6,727
% Participacion	18.91%	23.37%	17.15%	8.84%	3.95%	3.58%	5.23%	5.38%	4.82%	4.03%	3.14%	0.86%	0.37%	0.36%	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

PQRSDF en trámite:

De los documentos que se encuentran en trámite para el cuarto trimestre, el 29,72% (458) de los radicados aún se encuentran dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles), el 55,55% (856) se encuentran con los tiempos vencidos entre 16 a 40 días y el 14,73% (227) se encuentran con los tiempos vencidos mayor a 40 días.

TIPO DOCUMENTAL	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	26 a 30	31 a 35	21a 25	36 a 40	41 a 45	46 a 50	51 a 55	56 a 60	61 a 65	66 a 70	Total general
Petición	141	123	192	217	168	160	133	176	113	75	20	12	6	1	1,537
Solicitud	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Queja	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Total general	142	124	192	217	168	161	133	177	113	75	20	12	6	1	1,541
% Participacion	9.21%	8.05%	12.46%	14.08%	10.90%	10.45%	8.63%	11.49%	7.33%	4.87%	1.30%	0.78%	0.39%	0.06%	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 12,15% (438) radicados se encuentran en términos de ley (15 días hábiles), en tanto que el 58,88% (2.122) radicados han sido recibidos en la Entidad desde en un periodo entre 16 a 40 días. Finalmente, hay un total de 28.97% (1.044) que ha sido recibido desde hace más de 40 días.



El campo
es de todos

Minagricultura



TIPO DOCUMENTAL	6 a 10	11 a 15	16 a 20	26 a 30	31 a 35	21a 25	36 a 40	41 a 45	46 a 50	51 a 55	56 a 60	61 a 65	66 a 70	Total general
Petición	178	252	363	409	374	561	378	280	156	158	149	155	111	3,524
Solicitud	0	2	1	8	0	8	13	3	7	6	6	6	5	65
Reclamo	0	1	2	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6
Tutela	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Queja	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3
Denuncia	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Total general	182	256	368	419	374	570	391	283	163	164	156	162	116	3,604
% Participacion	5.05%	7.10%	10.21%	11.63%	10.38%	15.82%	10.85%	7.85%	4.52%	4.55%	4.33%	4.50%	3.22%	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 4to trimestre del año 2019 y su estado actual de gestión, así:

DEPENDENCIA	SIN TRAMITAR	TRAMITADO	Total	% PARTICIPACION
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	21	7	28	37.84%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	12	2	14	18.92%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	3	3	6	8.11%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	2	5	6.76%
600 - SECRETARIA GENERAL	2	2	4	5.41%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	0	3	3	4.05%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	1	1	2	2.70%
720 - UGT CUCUTA	0	2	2	2.70%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	1	1	2	2.70%
780 - UGT VILLAVICENCIO	0	1	1	1.35%
100 - DIRECCION GENERAL	1	0	1	1.35%
710 - UGT BOGOTA	0	1	1	1.35%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	1	0	1	1.35%
750 - UGT PASTO	0	1	1	1.35%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	0	1	1	1.35%
103 - OFICINA JURIDICA	0	1	1	1.35%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	1	0	1	1.35%
Total general	46	28	74	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

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

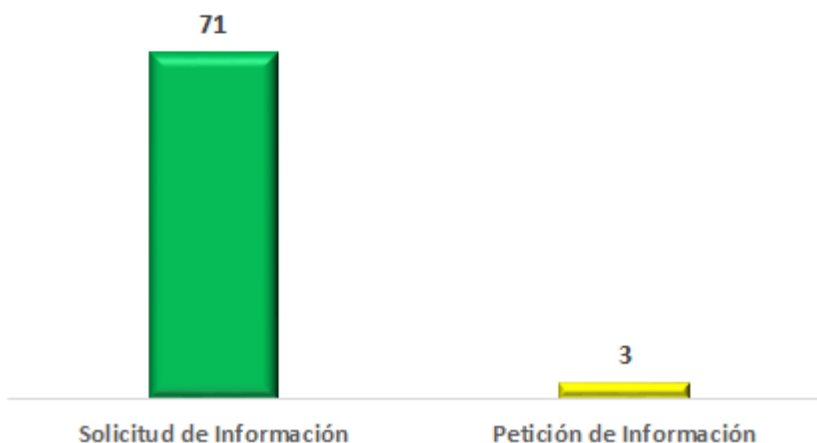
Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No. 57 - 41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321

Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511

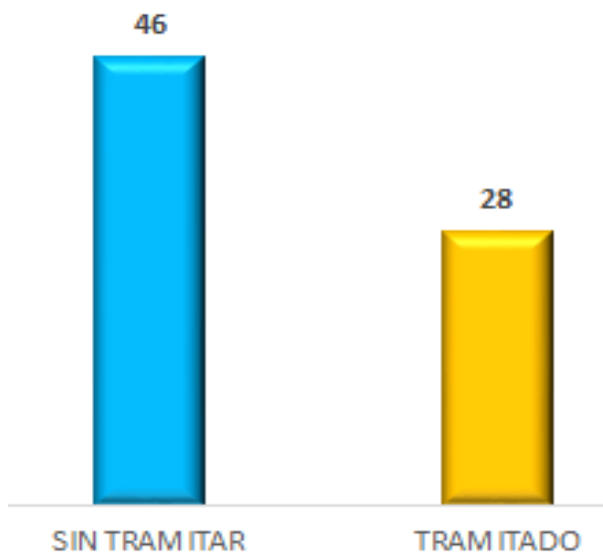


Entradas 4to Trimestre 2019



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

Radicados Por Estado



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



Al realizar el análisis por estado, se evidencia que, a cierre del trimestre, están pendientes de gestión y/o tramite de respuesta 46 peticiones y/o solicitudes de información.

Así mismo, durante el cuarto trimestre de 2019 ingresaron un total de 74 solicitudes de información, de las cuales se dio respuesta a un total de 28 radicados en la siguiente línea de tiempo:

 **TRAMITADO** 16 Solicitudes atendidas a tiempo y 12 vencidos o fuera de términos.

TIPO DOCUMENTAL	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	26 a 30	31 a 35	21 a 25	36 a 40	41 a 45	61 a 65	Total general
Solicitud de Información	4	7	4	1	1	2	5	1	1	1	27
Petición de Información	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total general	4	8	4	1	1	2	5	1	1	1	28
% Participacion	14.29%	28.57%	14.29%	3.57%	3.57%	7.14%	17.86%	3.57%	3.57%	3.57%	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

 **SIN TRAMITAR** 43 Peticiones y/o solicitudes fuera de los tiempos establecidos y 3 se encontraban en términos de ley (10 días hábiles) a la fecha de extracción de información el presente informe.

TIPO DOCUMENTAL	6 a 10	11 a 15	16 a 20	26 a 30	31 a 35	21 a 25	56 a 60	Total general
Solicitud de Información	2	14	12	5	3	7	1	44
Petición de Información	1	1	0	0	0	0	0	2
Total general	3	15	12	5	3	7	1	46
% Participacion	6.52%	32.61%	26.09%	10.87%	6.52%	15.22%	2.17%	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

11.1 PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS

En el cuarto trimestre del año 2019 No se realizaron traslados por competencia de peticiones y/o solicitudes de información a otras entidades estatales.



11.2 PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN NEGADAS POR LA ANT.

En el análisis realizado a los 74 documentos de solicitudes de información se evidencia que No se negó información a los ciudadanos en el cuarto trimestre de 2019.

12. Conclusiones y recomendaciones

- I. Es de resaltar que la Agencia Nacional de Tierras a través de sus diferentes dependencias, ha reforzado las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRSD, en especial las Direcciones Técnicas con sus respectivas Subdirecciones, dependencias que reciben el mayor volumen de Comunicaciones en la Entidad.
- II. Es importante destacar que producto de las cuatro estrategias implementadas por la Entidad en 2017, 2018 y 2019, se ha logrado dar respuesta a un porcentaje importante de peticiones y comunicaciones, con el propósito de fortalecer la atención y respuesta de 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 aumento en la atención, asesoría y requerimientos por parte del Ciudadano, situación que desborda la actual capacidad organizacional y financiera de la Entidad.
- III. Un aspecto a considerar frente al número de PQRSD no tramitadas y en trámite, obedece al incremento en el número de ciudadanos que acceden a los servicios o trámites que ofrece la Agencia. Por ende, el recurso humano actual no es suficiente para atender la demanda de los procesos estratégicos, misionales, y de apoyo, situación que implica esfuerzos adicionales, así como la revisión de los procesos, procedimientos y lineamientos para su optimización.



- IV. Es necesario continuar implementando acciones de mejora para disminuir los requerimientos sin resolver o los contestadas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de las dependencias de la Agencia revisen nuevamente los controles establecidos y se logre dar cumplimiento a los parámetros legales establecidos para la gestión oportuna de dichos requerimientos Ciudadanos.
- V. Debe continuarse con los seguimientos realizados por la Secretaría General, frente a la gestión de las PQRSDF recibidas en la Entidad, los cuales sirven para que las diferentes dependencias tengan conocimiento del estado y nivel de cumplimiento de la gestión de las comunicaciones a su cargo, y adelanten la gestión respectiva.
- VI. Es necesario identificar la carga de trabajo para atender de manera oportuna todas las PQRSDF que ingresan a la Agencia, teniendo en cuenta que con las acciones que ha implementado la Agencia en materia de ampliación de cobertura en el territorio nacional se han incrementado el número de usuarios que acuden a la entidad por una asesoría, servicio o trámite, con el fin de determinar las necesidades en materia de planta de personal, así como las oportunidades de mejora en el aplicativo ORFEO.



13. Glosario

Canales de atención

La atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), recibidas en la entidad, se encuentra reglamentada mediante la Resolución 757 del 15 de junio de 2017, que adopta el reglamento interno para el trámite de éstas en la Agencia Nacional de Tierras y se adoptan otras disposiciones.

A partir de diciembre de 2016 la Agencia Nacional de Tierras cuenta con cuatro canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.

Escrito: Compuesto por el correo físico o postal que se reciben en la entidad.

Presencial: Permite el contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Agencia Nacional de Tierras, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la Entidad y radican la documentación generada de la consulta.

Telefónico: Permite el contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Agencia Nacional de Tierras, a través de los canales telefónicos dispuestos para tal fin.

Virtual: Permite el enlace entre el ciudadano y los servidores públicos de la Agencia Nacional de Tierras a través de medios electrónicos tales como correo info@agenciadetierras.gov.co y atenciaonalciudadano@agenciadetierras.gov.co.



Tipos de peticiones

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

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

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

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

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



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

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

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

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

Queja. Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo. Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.



Denuncia. Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.

Recursos. Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 74 a 86 y demás normas concordantes.

Petición entre autoridades. Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República.

Petición de Informes por los Congresistas. Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.

TRD – Tabla de Retención Documental. Se define como el listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos, es decir se considera como el Instrumento que permite establecer cuáles son los documentos de una entidad, su necesidad e importancia en términos de tiempo de conservación y preservación y que debe hacerse con ellos una vez finalice su vigencia o utilidad.

UGT. Unidad de Gestión Territorial.



Anexo 1

Seguimiento a las sugerencias ciudadanas depositadas en los buzones, cuarto trimestre de 2019

Durante el cuarto trimestre de 2019 (octubre, noviembre y diciembre), NO se recibió reporte de sugerencias de Ciudadanos mediante los buzones instalados en las sedes de las Unidades de Gestión Territorial ni en la Sede Principal de la Agencia de Tierras, por parte de sus líderes. Así mismo, en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, tampoco se evidenciaron sugerencias de Ciudadanos provenientes de los buzones.