



**El campo
es de todos**

Minagricultura



Agencia Nacional de Tierras

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

Primer Trimestre

Año 2020

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 enero y el 31 de marzo de 2020.

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 02 de abril de 2020, a las 11:06 con el usuario paulo.martinez.

La base de datos contiene la información del primer trimestre del año 2020. 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
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 de la vigencia 2020 por parte de la Agencia Nacional de Tierras.

MES	TOTAL PQRSDF RECIBIDAS	TRAMITADO	SIN TRAMITAR	EN TRAMITE
ENERO	3,888	2,572	833	483
FEBRERO	5,224	2,689	1,683	852
MARZO	3,844	870	2,201	773
Total General	12,956	6,131	4,717	2,108
% Participacion	100.00%	47.32%	36.41%	16.27%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

3. Comunicaciones recibidas en el primer trimestre de 2020.

Entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2020 fueron recibidas en la Agencia Nacional Tierras un total de **26.641 comunicaciones**, de las cuales se clasificaron **12.956** como PQRSDF y **13.685** como NO PQRSDF. A continuación, se presenta la distribución por mes:

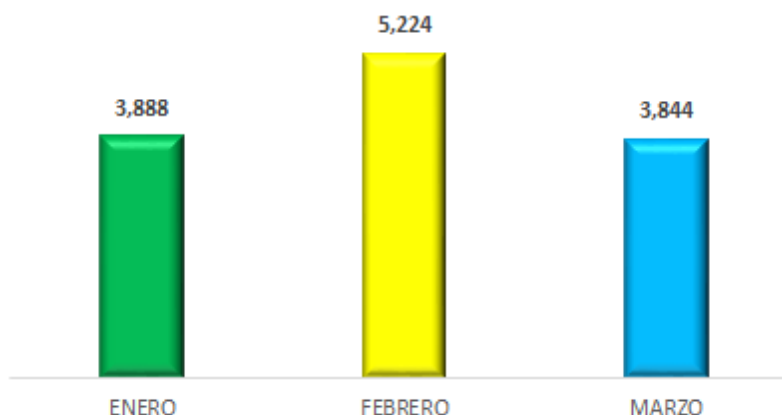
MES	* TOTAL COMUNICACIONES	PQRDFS	NO PQRDFS
ENERO	7,891	3,888	4,003
FEBRERO	10,864	5,224	5,640
MARZO	7,886	3,844	4,042
Total General	26,641	12,956	13,685

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).



PQRSDF 1° Trimestre 2020



Gráfica No. 1 PQRSDF 1 Trimestre 2020.

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de febrero de 2020 se recibió la mayor cantidad de PQRSDF del trimestre, mes en el que se radicaron (5.224) correspondientes al 40.32 % del total recibido durante el período, seguido de enero con (3.888) 30.01% y marzo con (3.844) 29.67%.

4. PQRSDF recibidas según el tipo documental

A continuación, se detallan las tipologías de las **PQRSDF** recibidas durante los meses de enero a marzo de 2020, distribuidas así:

TIPO DOCUMENTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general	% PARTICIPACION
Petición	3,727	5,016	3,669	12,412	95.80%
Solicitud	71	80	46	197	1.52%
Solicitud de Información	41	63	70	174	1.34%
Petición de Información	5	11	39	55	0.42%
Sugerencia	19	20	13	52	0.40%
Tutela	10	17	0	27	0.21%
Felicitación	4	10	2	16	0.12%
Queja	4	6	2	12	0.09%
Denuncia	6	1	3	10	0.08%
Reclamo	1	0	0	1	0.01%
Total general	3,888	5,224	3,844	12,956	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

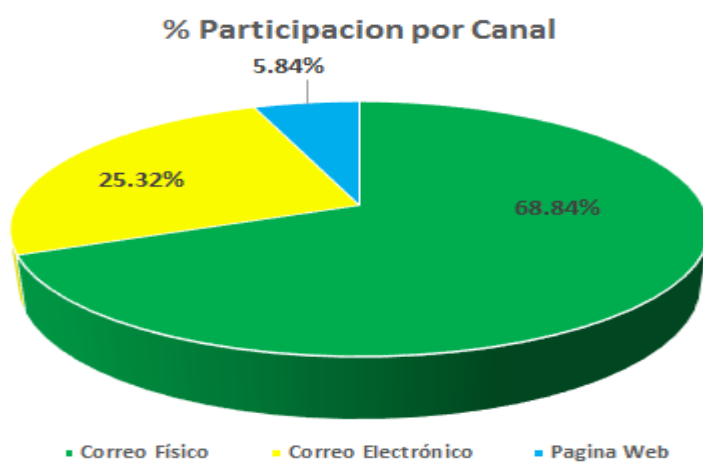


5. Participación de PQRSDF por medio de recepción – canal escrito y virtual

A continuación, se detalla el medio de recepción de los radicados en el canal escrito y virtual durante el primer trimestre del 2020. El medio más utilizado es el de correo físico que ocupa el 68,84% (8.919), correo electrónico con el 25,32% (3.281) y página web con el 5,84% (756).

Medio de Recepcion	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general	% PARTICIPACION
Correo Físico	2,659	3,778	2,482	8,919	68.84%
Correo Electrónico	957	1,202	1,122	3,281	25.32%
Pagina Web	272	244	240	756	5.84%
Total general	3,888	5,224	3,844	12,956	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 primer trimestre del 2020. Se destacan los lugares con mayor volumen de radicados, así: el 33,17% de las PQRSDF provienen de Bogotá D.C. (4.298), Antioquia con el 6,80% (881) y Cundinamarca con el 6,55% (848).



Departamento de Origen	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general	% PARTICIPACION
Bogota D. C.	1,280	1,685	1,333	4,298	33.17%
Antioquia	250	366	265	881	6.80%
Cundinamarca	265	382	201	848	6.55%
Boyacá	268	301	238	807	6.23%
Meta	130	257	156	543	4.19%
Santander	149	217	149	515	3.97%
Tolima	119	214	124	457	3.53%
Valle del Cauca	124	182	130	436	3.37%
Cauca	88	168	136	392	3.03%
Córdoba	105	136	96	337	2.60%
Nariño	81	140	108	329	2.54%
Huila	91	129	77	297	2.29%
Casanare	74	107	73	254	1.96%
Bolívar	55	111	85	251	1.94%
Cesar	74	84	78	236	1.82%
Atlántico	64	78	81	223	1.72%
Norte de Santander	70	79	56	205	1.58%
Sucre	79	68	51	198	1.53%
Magdalena	68	82	43	193	1.49%
Putumayo	57	53	71	181	1.40%
Caquetá	73	65	37	175	1.35%
Caldas	74	56	41	171	1.32%
Risaralda	62	52	42	156	1.20%
Arauca	48	46	46	140	1.08%
La Guajira	45	51	33	129	1.00%
Quindío	35	37	31	103	0.79%
Vichada	20	16	20	56	0.43%
Guaviare	15	25	16	56	0.43%
Chocó	6	16	12	34	0.26%
Guainía	7	7	5	19	0.15%
San Andrés y Providencia	6	7	4	17	0.13%
Amazonas	5	6	4	15	0.12%
Vaupés	1	1	2	4	0.03%
Total general	3,888	5,224	3,844	12,956	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.



El campo
es de todos

Minagricultura



Departamento de Origen	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general	% PARTICIPACION
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	1,171	1,867	1,225	4,263	32.90%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	538	710	544	1,792	13.83%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	502	672	530	1,704	13.15%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	465	507	298	1,270	9.80%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	342	327	293	962	7.43%
103 - OFICINA JURIDICA	149	286	221	656	5.06%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	157	223	227	607	4.69%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	211	174	90	475	3.67%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	81	145	146	372	2.87%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	131	127	75	333	2.57%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	43	58	29	130	1.00%
SIN DEPENDENCIA ACTUAL	0	0	64	64	0.49%
100 - DIRECCION GENERAL	14	33	15	62	0.48%
600 - SECRETARIA GENERAL	8	9	23	40	0.31%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	18	10	11	39	0.30%
720 - UGT CUCUTA	2	23	8	33	0.25%
760 - UGT POPAYAN	2	12	14	28	0.22%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	6	14	6	26	0.20%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	14	5	3	22	0.17%
730 - UGT MEDELLIN	8	5	3	16	0.12%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	3	4	5	12	0.09%
740 - UGT MONTERIA	4	2	3	9	0.07%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	4	2	3	9	0.07%
770 - UGT SANTA MARTA	4	2	2	8	0.06%
750 - UGT PASTO	5	1	2	8	0.06%
710 - UGT BOGOTA	3	2	0	5	0.04%
101 - OFICINA DE PLANEACION	1	1	2	4	0.03%
780 - UGT VILLAVICENCIO	0	3	1	4	0.03%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	2	0	1	3	0.02%
Total general	3,888	5,224	3,844	12,956	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 6.068 PQRSDF de las recibidas, cifra que corresponde al 47.68%, encontrándose en trámite y/o sin tramitar un total de 6.659 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:

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



MES	RECIBIDAS	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR
ENERO	3,842	2,552	483	807
FEBRERO	5,150	2,654	848	1,648
MARZO	3,735	862	762	2,111
Total General	12,727	6,068	2,093	4,566
% Participacion	100.00%	47.68%	16.45%	35.88%

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.

DEPENDENCIA	SIN TRAMITAR	TRAMITADO	EN TRAMITE	Total General	% PARTICIPACION
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	1,292	1,462	1,502	4,256	33.44%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	436	1,240	116	1,792	14.08%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	592	1,011	98	1,701	13.37%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	289	646	279	1,214	9.54%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	710	111	21	842	6.62%
103 - OFICINA JURIDICA	401	221	16	638	5.01%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	249	338	19	606	4.76%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	53	418	2	473	3.72%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	191	178	3	372	2.92%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	243	64	21	328	2.58%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	30	95	2	127	1.00%
SIN DEPENDENCIA ACTUAL	0	64	0	64	0.50%
100 - DIRECCION GENERAL	10	50	0	60	0.47%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	3	35	0	38	0.30%
600 - SECRETARIA GENERAL	19	15	0	34	0.27%
720 - UGT CUCUTA	15	16	2	33	0.26%
760 - UGT POPAYAN	9	10	8	27	0.21%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	5	19	1	25	0.20%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	0	21	1	22	0.17%
730 - UGT MEDELLIN	2	14	0	16	0.13%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	4	6	0	10	0.08%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	8	1	0	9	0.07%
740 - UGT MONTERIA	1	7	1	9	0.07%
770 - UGT SANTA MARTA	0	8	0	8	0.06%
750 - UGT PASTO	0	7	1	8	0.06%
710 - UGT BOGOTA	1	4	0	5	0.04%
780 - UGT VILLAVICENCIO	0	4	0	4	0.03%
101 - OFICINA DE PLANEACION	1	3	0	4	0.03%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	2	0	0	2	0.02%
Total general	4,566	6,068	2,093	12,727	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 33,44%, Subdirección Administrativa y Financiera con el 14,08%, seguido de la Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión con el 13,37%.

10. Tiempos de gestión.

De acuerdo con los registros en el sistema de información ORFEO, en el periodo del presente seguimiento se dió trámite a un total de **6.068** 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 (229 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



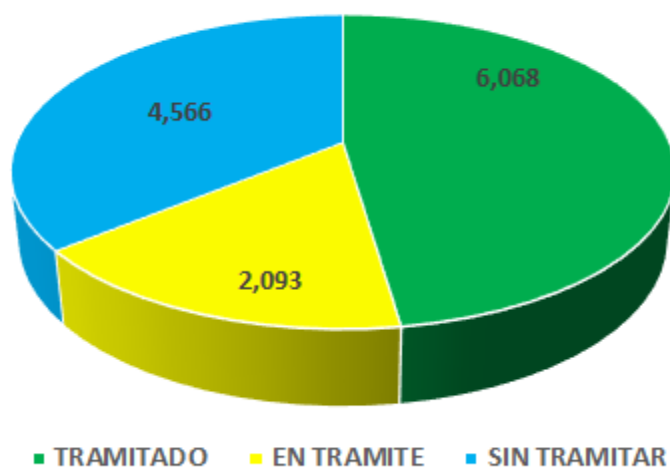
Definición estados de gestión:

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 Primer Trimestre



Gráfica No. 3. Estado radicados 1er trimestre 2020.
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

PQRSDF Tramitadas:

Para los documentos que se tramitaron en el primer trimestre, se tiene que el 48,47% (2.941) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles), el 42,16% (2.558) se respondieron entre 16 a 40 días y el 9,38% (569) 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	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	725	1,117	1,055	975	685	378	266	153	190	158	83	45	17	5,847
Solicitud	11	6	11	20	11	12	11	13	27	2	8	5	5	142
Sugerencia	0	1	4	6	5	3	5	4	8	8	5	1	0	50
Felicitación	1	0	1	5	1	0	1	1	1	2	0	0	2	15
Denuncia	0	1	4	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	8
Queja	0	2	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6
Total general	737	1,127	1,077	1,007	703	394	283	171	226	170	98	51	24	6,068
% Participacion	12.15%	18.57%	17.75%	16.60%	11.59%	6.49%	4.66%	2.82%	3.72%	2.80%	1.62%	0.84%	0.40%	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 39,37% (824) de los radicados aún se encuentran dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles), el 51,41% (1.076) se encuentran con los tiempos vencidos entre 16 a 40 días y el 9,22% (193) se encuentran con los tiempos vencidos mayor a 40 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	Total general
Petición	80	235	506	423	192	175	171	115	102	60	14	7	9	2,089
Solicitud	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Denuncia	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Queja	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Total general	81	235	508	423	192	175	171	115	102	60	15	7	9	2,093
% Participacion	3.87%	11.23%	24.27%	20.21%	9.17%	8.36%	8.17%	5.49%	4.87%	2.87%	0.72%	0.33%	0.43%	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 24,81% (1.133) radicados se encuentran en términos de ley (15 días hábiles), en tanto que el 53,70% (2.452) radicados han sido recibidos en la Entidad desde en un periodo entre 16 a 40 días. Finalmente, hay un total de 21.48% (981) que ha sido recibido desde hace más de 40 días.



El campo
es de todos

Minagricultura



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	140	203	786	650	561	392	427	385	287	237	186	163	59	4,476
Solicitud	0	0	2	5	4	2	0	4	2	6	10	13	5	53
Tutela	0	0	0	0	0	7	5	4	3	4	4	0	0	27
Queja	0	0	0	0	1	2	0	1	0	1	0	0	0	5
Sugerencia	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Denuncia	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Reclamo	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Felicitación	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Total general	140	204	789	656	566	403	432	395	293	248	200	176	64	4,566
% Participacion	3.07%	4.47%	17.28%	14.37%	12.40%	8.83%	9.46%	8.65%	6.42%	5.43%	4.38%	3.85%	1.40%	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 1er trimestre del año 2020 y su estado actual de gestión, así:

DEPENDENCIA	SIN TRAMITAR	TRAMITADO	EN TRAMITE	Total General	% PARTICIPACION
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	88	32	0	120	52.40%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	34	11	11	56	24.45%
103 - OFICINA JURIDICA	10	6	2	18	7.86%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	3	2	2	7	3.06%
600 - SECRETARIA GENERAL	0	6	0	6	2.62%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	5	0	0	5	2.18%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	3	0	0	3	1.31%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	1	2	0	3	1.31%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	1	1	0	2	0.87%
100 - DIRECCION GENERAL	1	1	0	2	0.87%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	1	1	0	2	0.87%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	1	0	0	1	0.44%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	1	0	0	1	0.44%
760 - UGT POPAYAN	1	0	0	1	0.44%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	0	1	0	1	0.44%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	1	0	0	1	0.44%
Total general	151	63	15	229	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

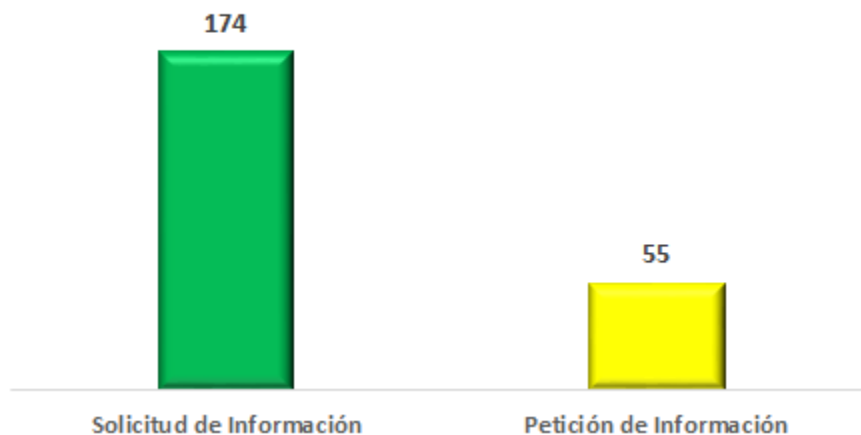
Línea de Atención en Bogotá
(+57 1) 5185858, opción 0

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

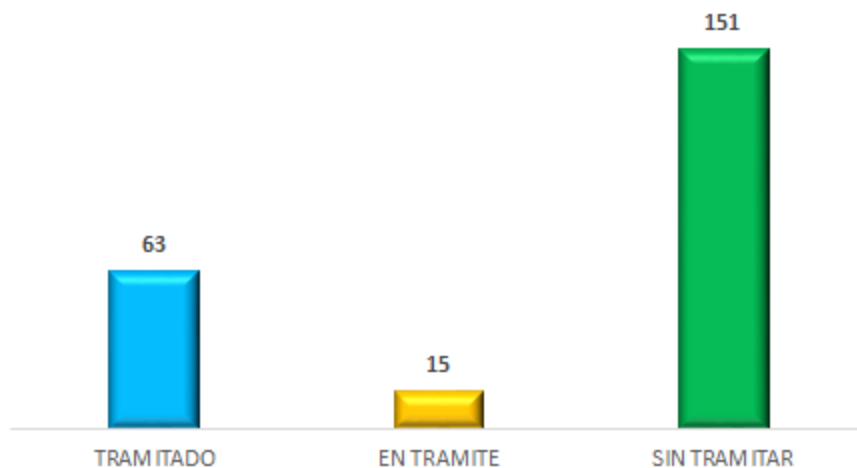


Entradas 1er Trimestre 2020



Gráfica No. 4. Radicados 1er Trimestre 2020.
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 166 peticiones y/o solicitudes de información.



Así mismo, durante el primer trimestre de 2020 ingresaron un total de 229 solicitudes de información, de las cuales se dio respuesta a un total de 63 radicados en la siguiente línea de tiempo:

TRAMITADO 17 Solicitudes atendidas a tiempo y 46 vencidos o fuera de 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	Total general
Solicitud de Información	11	6	15	8	10	7	2	1	1	1	1	63
Total general	11	6	15	8	10	7	2	1	1	1	1	63
% Participacion	17.46%	9.52%	23.81%	12.70%	15.87%	11.11%	3.17%	1.59%	1.59%	1.59%	1.59%	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

EN TRAMITE 1 Solicitud de información se encontraba en tiempos al momento de la extracción de la información para el presente informe y 14 peticiones y/o solicitudes de información fuera de los tiempos establecidos (10 días hábiles).

TIPO DOCUMENTAL	1 a 5	11 a 15	16 a 20	Total general
Petición de Información	0	5	3	8
Solicitud de Información	1	3	3	7
Total general	1	8	6	15
% Participacion	6.67%	53.33%	40.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

SIN TRAMITAR 151 Solicitudes y peticiones de información se encuentra pendientes de respuesta.

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
Solicitud de Información	6	19	13	14	8	7	5	3	8	5	6	2	8	104
Petición de Información	2	10	15	2	5	5	0	1	2	0	1	1	3	47
Total general	8	29	28	16	13	12	5	4	10	5	7	3	11	151
% Participacion	5.30%	19.21%	18.54%	10.60%	8.61%	7.95%	3.31%	2.65%	6.62%	3.31%	4.64%	1.99%	7.28%	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



11.1 PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS

En el primer trimestre del año 2020 **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 229 documentos de solicitudes de información se evidencia que **No se negó información a los ciudadanos** en el primer trimestre de 2020.

12. Conclusiones y recomendaciones

- I. Es importante tener en cuenta que en el mes de marzo se declaró la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, situación que requirió modificar el esquema de operación, así como el acatamiento a la cuarentena, lo cual implicó que el personal responsable de búsqueda y digitalización de expedientes y documentos en archivo físico pudiese laborar en las instalaciones de la Agencia. Lo anterior, afecta los tiempos de respuesta a las PQRSDF radicadas desde el mes de marzo en adelante.
- 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 y 2020 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 aumento en la atención, asesoría y requerimientos por parte del Ciudadano, situación que desborda la actual capacidad organizacional y financiera de la Entidad.

- IV. Un aspecto a considerar frente al número de PQRS 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.
- V. 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.
- VI. 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.
- VII. La Secretaría General mediante la Circular No 08 del 26 de marzo de 2020, en el marco del Decreto No. 457 de 2020 “Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID – 19 y el mantenimiento del orden público”, estableció las directrices generales para la gestión y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias – PQRS, de conformidad con lo señalado en el numeral 15 del artículo 29 del Decreto Ley No. 2363 de 2015.



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 atencionalcidudadano@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, primer trimestre de 2020

Durante el primer trimestre de 2020 (enero, febrero y marzo), 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.