



El campo
es de todos

Minagricultura



Agencia Nacional de Tierras

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

Segundo 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 abril y el 30 de junio 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 06 de julio de 2020, a las 18:08 con el usuario paulo.martinez.

La base de datos contiene la información del segundo 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



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 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	3,655	3,514	111	30
FEBRERO	4,977	4,730	198	49
MARZO	3,659	3,426	210	23
ABRIL	1,805	1,639	148	18
MAYO	2,739	1,939	440	360
JUNIO	2,805	1,193	1,253	359
Total General	19,640	16,441	2,360	839
% Participacion	100.00%	83.71%	12.02%	4.27%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

3. Comunicaciones recibidas en el segundo trimestre de 2020.

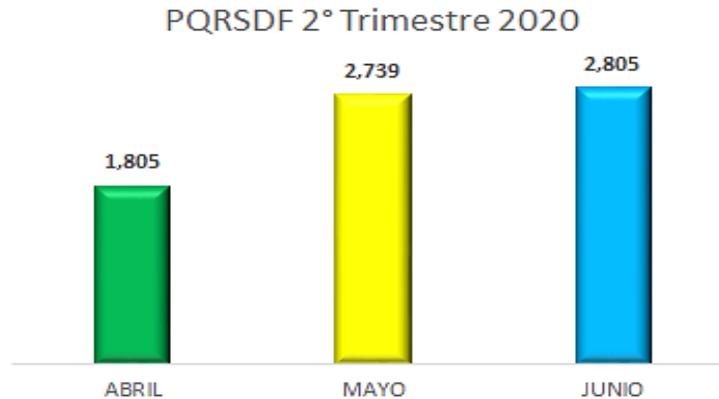
Entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2020 fueron recibidas en la Agencia Nacional Tierras un total de **13.880 comunicaciones**, de las cuales se clasificaron **7.349** como PQRSDF y **6.531** como NO PQRSDF. A continuación, se presenta la distribución por mes:

MES	* TOTAL COMUNICACIONES	PQRDFS	NO PQRDFS
ABRIL	3,182	1,805	1,377
MAYO	5,268	2,739	2,529
JUNIO	5,430	2,805	2,625
Total General	13,880	7,349	6,531

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 2 Trimestre 2020.
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de junio de 2020 se recibió la mayor cantidad de PQRSDF del trimestre, mes en el que se radicaron (2.805) correspondientes al 38.17 % del total recibido durante el período, seguido de mayo con (2.739) 37.27% y abril con (1.805) 24.56%.

4. PQRSDF recibidas según el tipo documental

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



TIPO DOCUMENTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general	% PARTICIPACION
Petición	1,705	2,491	2,526	6,722	91.47%
Petición de Información	3	130	176	309	4.20%
Solicitud de Información	32	39	44	115	1.56%
Solicitud	38	36	38	112	1.52%
Sugerencia	19	19	17	55	0.75%
Queja	0	19	2	21	0.29%
Felicitación	7	3	0	10	0.14%
Denuncia	1	2	1	4	0.05%
Reclamo	0	0	1	1	0.01%
Total general	1,805	2,739	2,805	7,349	100.00%

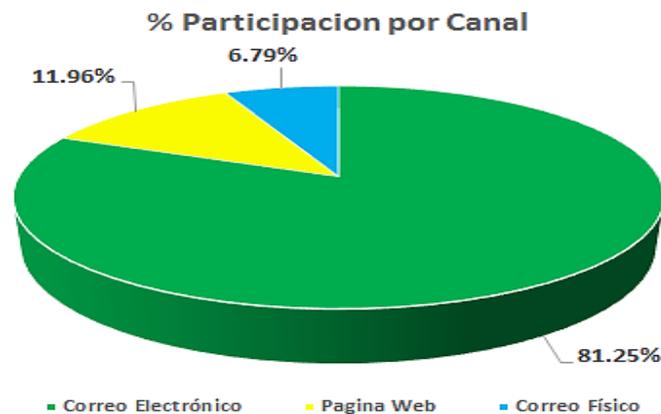
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

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 segundo trimestre del 2020. El medio más utilizado es el de Correo Electrónico que ocupa el 81,25% (5.971), Pagina Web con el 11,96% (879) y Correo Físico con el 6,79% (499).

Medio de Recepción	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general	% PARTICIPACION
Correo Electrónico	1,492	2,375	2,104	5,971	81.25%
Pagina Web	139	360	380	879	11.96%
Correo Físico	174	4	321	499	6.79%
Total general	1,805	2,739	2,805	7,349	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 segundo trimestre del 2020. Se destacan los lugares con mayor volumen de radicados, así: el 39,45% de las PQRSDF provienen de Bogotá D.C. (2.899), Antioquia con el 5,78% (425) y Cundinamarca con el 5,44% (400).

Departamento de Origen	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general	% PARTICIPACION
Bogota D. C.	733	1,100	1,066	2,899	39.45%
Antioquia	68	148	209	425	5.78%
Cundinamarca	116	160	124	400	5.44%
Tolima	75	142	107	324	4.41%
Huila	113	119	92	324	4.41%
Casanare	164	71	64	299	4.07%
Meta	51	117	123	291	3.96%
Santander	44	101	118	263	3.58%
Valle del Cauca	47	86	108	241	3.28%
Cauca	28	56	80	164	2.23%
Boyacá	32	68	56	156	2.12%
Córdoba	33	51	53	137	1.86%
Sucre	31	43	52	126	1.71%
Nariño	27	28	65	120	1.63%
Caquetá	25	37	54	116	1.58%
Bolívar	20	48	41	109	1.48%
Caldas	25	35	43	103	1.40%
Arauca	10	50	38	98	1.33%
Putumayo	11	23	62	96	1.31%
Cesar	24	37	33	94	1.28%
Risaralda	15	22	47	84	1.14%
Magdalena	17	41	26	84	1.14%
Norte de Santander	17	23	42	82	1.12%
Atlántico	24	32	24	80	1.09%
La Guajira	13	33	34	80	1.09%
Quindío	16	39	15	70	0.95%
Vichada	11	13	15	39	0.53%
Guaviare	4	7	5	16	0.22%
Chocó	5	4	6	15	0.20%
Guainía	6	2	0	8	0.11%
Vaupés	0	2	0	2	0.03%
Amazonas	0	1	1	2	0.03%
San Andrés y Providencia	0	0	2	2	0.03%
Total general	1,805	2,739	2,805	7,349	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



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	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general	% PARTICIPACION
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	613	967	659	2,239	30.47%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	206	445	391	1,042	14.18%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	168	265	336	769	10.46%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	134	228	395	757	10.30%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	130	194	306	630	8.57%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	54	94	172	320	4.35%
103 - OFICINA JURIDICA	110	90	81	281	3.82%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	54	88	92	234	3.18%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	23	131	73	227	3.09%
SIN DEPENDENCIA ACTUAL	174	2	38	214	2.91%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	42	75	94	211	2.87%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	44	79	78	201	2.74%
100 - DIRECCION GENERAL	15	21	19	55	0.75%
600 - SECRETARIA GENERAL	5	10	15	30	0.41%
720 - UGT CUCUTA	11	8	4	23	0.31%
760 - UGT POPAYAN	4	7	10	21	0.29%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	3	3	10	16	0.22%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2	5	7	14	0.19%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	0	4	8	12	0.16%
730 - UGT MEDELLIN	1	6	4	11	0.15%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	4	6	0	10	0.14%
710 - UGT BOGOTA	1	4	4	9	0.12%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	1	3	3	7	0.10%
750 - UGT PASTO	1	0	4	5	0.07%
770 - UGT SANTA MARTA	3	1	0	4	0.05%
780 - UGT VILLAVICENCIO	2	1	0	3	0.04%
101 - OFICINA DE PLANEACION	0	2	0	2	0.03%
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	1	1	0.01%
740 - UGT MONTERIA	0	0	1	1	0.01%
Total general	1,805	2,739	2,805	7,349	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

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

Es importante tener en cuenta que para este trimestre, debido a la Pandemia del Covid – 19 reconocida por parte de la Organización Mundial de la Salud; el Ministerio de Salud y Protección Social, mediante la Resolución No. 385 declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional hasta el 30 de mayo de 2020 la cual fue prorrogada



nuevamente hasta el 31 de agosto de 2020 mediante la Resolución No. 844 del 26 de mayo de 2020.

Así las cosas, el Gobierno Nacional adoptó como medida para evitar el contacto 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, situación que ha impactado la oportunidad y capacidad de dar respuestas a las PQRSD por no tener 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 respondió un total de 4.676 PQRSD de las recibidas, cifra que corresponde al 67.52%, encontrándose en trámite y/o sin tramitar un total de 2.249 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	RECIBIDAS	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR
ABRIL	2,585	1,163	283	1,139
MAYO	2,570	1,907	256	407
JUNIO	1,770	1,606	18	146
Total general	6,925	4,676	557	1,692
% Participacion	100.00%	67.52%	8.04%	24.43%

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 Segundo trimestre del año.



DEPENDENCIA	SIN TRAMITAR	TRAMITADO	EN TRAMITE	Total General	% PARTICIPACION
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	260	1,352	342	1,954	28.22%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	116	893	32	1,041	15.03%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	299	421	47	767	11.08%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	424	173	65	662	9.56%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	168	437	25	630	9.10%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	56	250	9	315	4.55%
103 - OFICINA JURIDICA	19	251	5	275	3.97%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	105	118	11	234	3.38%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	13	202	1	216	3.12%
SIN DEPENDENCIA ACTUAL	0	214	0	214	3.09%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	27	178	3	208	3.00%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	141	39	16	196	2.83%
100 - DIRECCION GENERAL	9	46	0	55	0.79%
600 - SECRETARIA GENERAL	9	16	0	25	0.36%
720 - UGT CUCUTA	10	12	1	23	0.33%
760 - UGT POPAYAN	5	13	0	18	0.26%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	4	12	0	16	0.23%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	8	5	0	13	0.19%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	5	7	0	12	0.17%
730 - UGT MEDELLIN	5	6	0	11	0.16%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	4	6	0	10	0.14%
710 - UGT BOGOTA	1	8	0	9	0.13%
750 - UGT PASTO	3	2	0	5	0.07%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	1	4	0	5	0.07%
770 - UGT SANTA MARTA	0	4	0	4	0.06%
780 - UGT VILLAVICENCIO	0	3	0	3	0.04%
101 - OFICINA DE PLANEACION	0	2	0	2	0.03%
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	1	0	1	0.01%
740 - UGT MONTERIA	0	1	0	1	0.01%
Total general	1,692	4,676	557	6,925	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

Las dependencias que tienen el mayor volumen de documentos recibidos en el trimestre son: Subdirección de Sistemas de Información de Tierras con el 28,22%, Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión con el 15,03%, seguido de la Subdirección de Administrativa y Financiera con el 11,08%.

10. Tiempos de gestión.

De acuerdo con los registros en el sistema de información ORFEO, en el periodo del presente seguimiento se dio trámite a un total de **4.676** 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 (424 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:

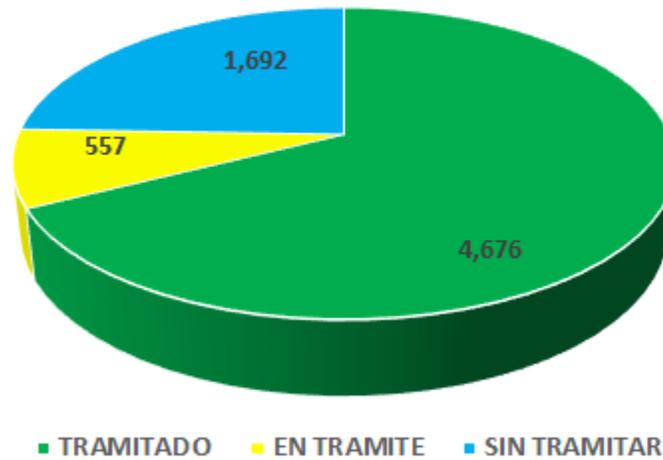
Tramitado: Documento con respuesta aprobada y firmada para el Ciudadano.

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 Segundo Trimestre



Gráfica No. 3. Estado radicados 2do trimestre 2020. Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

🚦 PQRSDF Tramitadas:

Para los documentos que se tramitaron en el segundo trimestre, se tiene que el 58,90% (2.754) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles), el 35,59% (1.664) se respondieron entre 16 a 40 días y el 5,52% (258) 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	21a 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	909	1,162	623	397	621	370	195	30	133	64	6	3	1	4,514
Solicitud	11	15	17	10	4	2	5	5	7	9	2	3	2	92
Sugerencia	0	5	10	1	1	2	10	6	2	4	7	4	3	55
Felicitación	0	0	0	0	0	2	0	0	1	1	2	4	0	10
Denuncia	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
Queja	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Total general	921	1,183	650	409	627	376	211	41	143	78	17	14	6	4,676
% Participación	19.70%	25.30%	13.90%	8.75%	13.41%	8.04%	4.51%	0.88%	3.06%	1.67%	0.36%	0.30%	0.13%	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

**PQRSDF en trámite:**

De los documentos que se encuentran en trámite para el segundo trimestre, el 46,86% (261) de los radicados aún se encuentran dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles), el 52,06% (290) se encuentran con los tiempos vencidos entre 16 a 40 días y el 1,08% (6) 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	Total general
Petición	70	72	118	229	20	7	12	6	2	2	1	1	540
Queja	0	0	0	14	0	0	0	0	0	0	0	0	14
Solicitud	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Reclamo	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total general	70	73	118	244	21	7	12	6	2	2	1	1	557
% Participacion	12.57%	13.11%	21.18%	43.81%	3.77%	1.26%	2.15%	1.08%	0.36%	0.36%	0.18%	0.18%	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

PQRSDF sin Tramite:

Para los documentos que se encuentran sin gestión en el segundo trimestre a la fecha de corte de información del presente informe, se observa que: el 38,95% (659) radicados se encuentran en términos de ley (15 días hábiles), en tanto que el 49,41% (836) radicados han sido recibidos en la Entidad desde en un periodo entre 16 a 40 días. Finalmente, hay un total de 11.64% (197) que ha sido recibido desde hace más de 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	74	328	254	316	196	125	97	89	72	48	42	9	18	1,668
Solicitud	1	1	0	2	2	0	2	2	3	3	0	1	1	18
Queja	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	5
Denuncia	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total general	75	330	254	319	199	126	100	92	75	51	42	10	19	1,692
% Participacion	4.43%	19.50%	15.01%	18.85%	11.76%	7.45%	5.91%	5.44%	4.43%	3.01%	2.48%	0.59%	1.12%	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



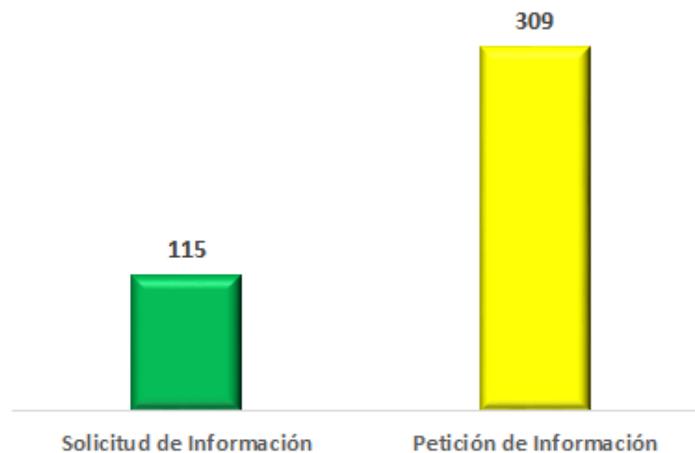
11. Peticiones y solicitudes de información.

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones y solicitudes de información radicadas durante el segundo trimestre del año 2020 y su estado actual de gestión, así:

DEPENDENCIA	SIN TRAMITAR	TRAMITADO	EN TRAMITE	Total General	% PARTICIPACION
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	61	50	174	285	67.22%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	73	16	6	95	22.41%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	0	11	0	11	2.59%
103 - OFICINA JURIDICA	1	5	0	6	1.42%
600 - SECRETARIA GENERAL	4	1	0	5	1.18%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	1	4	0	5	1.18%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	4	1	0	5	1.18%
760 - UGT POPAYAN	1	2	0	3	0.71%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	2	1	0	3	0.71%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	1	1	0	2	0.47%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1	0	2	0.47%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	0	1	0	1	0.24%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	0	1	0	1	0.24%
Total general	149	95	180	424	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

Entradas 2do Trimestre 2020



Gráfica No. 4. Radicados 2do Trimestre 2020. Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

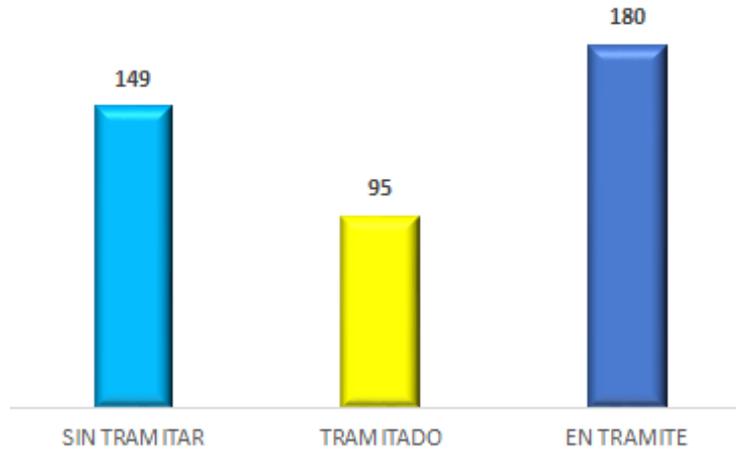
Línea de Atención en Bogotá (+57 1) 5185858, opción 0

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



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 329 peticiones y/o solicitudes de información.

Así mismo, durante el segundo trimestre de 2020 ingresaron un total de 424 solicitudes y peticiones de información, de las cuales se dio respuesta a un total de 95 radicados en la siguiente línea de tiempo:

🚦 **TRAMITADO** 41 Solicitudes atendidas a tiempo y 54 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	51 a 55	Total general
Solicitud de Información	9	24	19	5	3	7	1	1	3	1	73
Petición de Información	6	2	5	2	2	0	4	1	0	0	22
Total general	15	26	24	7	5	7	5	2	3	1	95
% Participacion	15.79%	27.37%	25.26%	7.37%	5.26%	7.37%	5.26%	2.11%	3.16%	1.05%	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



- ✚ **EN TRAMITE** 15 Solicitudes de información se encontraban en tiempos al momento de la extracción de la información para el presente informe y 162 peticiones y/o solicitudes de información fuera de los tiempos establecidos (10 días hábiles).

TIPO DOCUMENTAL	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	31 a 35	Total general
Petición de Información	3	12	20	113	6	0	154
Solicitud de Información	1	2	4	17	1	1	26
Total general	4	14	24	130	7	1	180
% Participacion	2.22%	7.78%	13.33%	72.22%	3.89%	0.56%	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

- ✚ **SIN TRAMITAR** 53 Solicitudes y peticiones de información se encuentra en tiempos y 96 radicados de este mismo Tipo ya están por fuera de los términos.

TIPO DOCUMENTAL	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 45	46 a 50	51 a 55	Total general
Petición de Información	6	41	24	21	10	9	13	6	1	1	1	133
Solicitud de Información	1	5	5	1	2	1	0	1	0	0	0	16
Total general	7	46	29	22	12	10	13	7	1	1	1	149
% Participacion	4.70%	30.87%	19.46%	14.77%	8.05%	6.71%	8.72%	4.70%	0.67%	0.67%	0.67%	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

11.1 PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS

En el segundo 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 424 documentos de solicitudes de información se evidencia que **No se negó información a los ciudadanos** en el Segundo trimestre de 2020.



12. Conclusiones y recomendaciones

- I. Es importante resaltar que como consecuencia de la emergencia sanitaria, no se ha realizado atención presencial, de tal manera que las solicitudes están llegando por canales electrónicos y se ha adelantado gestión vía telefónica. De tal manera, que hay contacto permanente con el ciudadano y que se brinda información en materia de servicios y trámites.
- 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 PQRSD, 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 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.
- IV. Es necesario continuar implementando acciones de mejora para disminuir los requerimientos sin resolver o los contestados por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de las dependencias de la Agencia revisen nuevamente los controles establecidos y se logre dar cumplimiento a los parámetros legales establecidos para la gestión oportuna de dichos requerimientos Ciudadanos.
- V. Debe continuarse con los seguimientos realizados por la Secretaría General, frente a la gestión de las 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@agenciadetierras.gov.co y atencionalciudadano@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, segundo trimestre de 2020

Es preciso anotar que, durante el trimestre comprendido entre abril, mayo y junio de 2020 y dada la situación de contingencia y confinamiento decretado por el Gobierno Nacional, la Agencia Nacional de Tierras no tuvo asesoría a los Ciudadanos en el canal presencial, razón por la cual NO se recibieron sugerencias Ciudadanas mediante los buzones instalados en las sedes de las Unidades de Gestión Territorial.