



**El campo
es de todos**

Minagricultura



Agencia Nacional de Tierras

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

Tercer Trimestre

Año 2020

Elaborado y aprobado por la Secretaría General



El campo
es de todos

Minagricultura



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 julio y el 30 de septiembre 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 15 de octubre de 2020, a las 11:57 con el usuario paulo.martinez.

La base de datos contiene la información del tercer 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
Peticion	Petición
Petición Congreso de la República	Petición
Peticion de Informes por los Congresistas	Petición
Peticion Ente de Control (ProcuraduriaContraloriaPersoneria)	Petición
Peticiones entre autoridades	Petición
Solicitud de documentos (copias)	Petición
Peticion de Informacion	Petición de Información
Petición de Información Elevada por la Defensoría del Pueblo	Petición de Información
Queja	Queja
Reclamo	Reclamo
Comunicacion de solicitud	Solicitud
Comunicacion solicitud certificado Autoridad Ambiental	Solicitud
Formulario de oferta del predio	Solicitud
Formulario solicitud de titulacion EDP	Solicitud
Plano	Solicitud
Solicitud	Solicitud
Solicitud de avaluo IGAC o Lonja de Propiedad	Solicitud
Solicitud de clarificacion de resguardo indigena incluyendo documentos catastrales y de titularidad del predio	Solicitud
Solicitud de constitucion Resguardo Indigena	Solicitud
Solicitud de titulación a comunidades negras	Solicitud
Solicitud desembolso pago del predio	Solicitud
Solicitud desembolso pago gastos notariales	Solicitud
Solicitud pago acreedores	Solicitud
Solicitudes de pago y/o Actos Administrativos	Solicitud
Consulta	Solicitud de Información
Solicitud de Informacion	Solicitud de Información
Sugerencia	Sugerencia
Tutela	Tutela



2. Histórico ingresos y estado de gestión

A continuación, se presentan los ingresos de las PQRSDf y el estado de la gestión realizada en el transcurso de la vigencia 2020 por parte de la Agencia Nacional de Tierras.

MES	TOTAL PQRSDf RECIBIDAS	TRAMITADO	SIN TRAMITAR	EN TRAMITE
ENERO	3,615	3,541	67	7
FEBRERO	4,948	4,833	107	8
MARZO	3,600	3,499	94	7
ABRIL	1,776	1,720	54	2
MAYO	2,923	2,786	120	17
JUNIO	2,819	2,657	147	15
JULIO	4,508	4,039	436	33
AGOSTO	3,889	2,955	867	67
SEPTIEMBRE	5,011	2,044	2,928	39
Total General	33,089	28,074	4,820	195
% Participación	100.00%	84.84%	14.57%	0.59%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

3. Comunicaciones recibidas en el tercer trimestre de 2020.

Entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2020, fueron recibidas en la Agencia Nacional Tierras un total de **27.291 comunicaciones**, de las cuales se clasificaron **13.408** como PQRSDf y **13.883** como NO PQRSDf. A continuación, se presenta la distribución por mes:

MES	* TOTAL COMUNICACIONES	PQRDFS	NO PQRDFS
JULIO	9,046	4,508	4,538
AGOSTO	7,802	3,889	3,913
SEPTIEMBRE	10,443	5,011	5,432
Total General	27,291	13,408	13,883

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 3° Trimestre 2020



Gráfica No. 1 PQRSDF 3 Trimestre 2020.
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de septiembre de 2020, se recibió la mayor cantidad de PQRSDF del trimestre, mes en el que se radicaron (5.011) correspondientes al 37.37 % del total recibido durante el período, seguido de julio con (4.508) 33.62% y agosto con (3.889) 29.01%.

4. PQRSDF recibidas según el tipo documental

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

TIPO DOCUMENTAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total General	% PARTICIPACION
Petición	4,298	3,684	4,527	12,509	93.30%
Petición de Información	11	33	240	284	2.12%
Solicitud	90	70	111	271	2.02%
Solicitud de Información	66	53	74	193	1.44%
Sugerencia	21	21	29	71	0.53%
Denuncia	12	17	12	41	0.31%
Felicitación	7	7	9	23	0.17%
Queja	3	4	6	13	0.10%
Reclamo	0	0	3	3	0.02%
Total general	4,508	3,889	5,011	13,408	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 tercer trimestre del 2020. El medio más utilizado es el de Correo Electrónico que ocupa el 72,55% (9.727), Correo Físico con el 18,26% (2.448) y Pagina Web con el 9,20% (1.233).

Medio de Recepción	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general	% PARTICIPACION
Correo Electronico	3,433	2,912	3,382	9,727	72.55%
Correo Físico	671	529	1,248	2,448	18.26%
Pagina Web	404	448	381	1,233	9.20%
Total general	4,508	3,889	5,011	13,408	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 tercer trimestre del 2020. Se destacan los lugares con mayor volumen de radicados, así: el 74,66% de las PQRSDf provienen de Bogotá D.C. (10.010), Antioquia con el 2,93% (393) y Meta con el 2,79% (374).

Departamento de Origen	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general	% PARTICIPACION
BOGOTA D.C.	3,283	2,992	3,735	10,010	74.66%
ANTIOQUIA	149	121	123	393	2.93%
META	137	132	105	374	2.79%
BOYACÁ	59	69	128	256	1.91%
CUNDINAMARCA	53	48	136	237	1.77%
SANTANDER	109	44	83	236	1.76%
VALLE DEL CAUCA	89	62	60	211	1.57%
TOLIMA	61	94	34	189	1.41%
CAQUETÁ	64	17	44	125	0.93%
PUTUMAYO	47	37	40	124	0.92%
CASANARE	67	12	34	113	0.84%
NARIÑO	46	26	37	109	0.81%
HUILA	42	18	40	100	0.75%
CÓRDOBA	25	9	60	94	0.70%
VICHADA	23	10	59	92	0.69%
MAGDALENA	21	20	43	84	0.63%
CAUCA	30	23	30	83	0.62%
BOLÍVAR	18	26	38	82	0.61%
RISARALDA	26	27	25	78	0.58%
ARAUCA	19	22	21	62	0.46%
ATLÁNTICO	25	10	20	55	0.41%
CESAR	14	15	24	53	0.40%
SUCRE	16	9	25	50	0.37%
NORTE DE SANTANDER	18	16	14	48	0.36%
CALDAS	20	12	12	44	0.33%
LA GUAJIRA	17	6	15	38	0.28%
QUINDÍO	5	6	12	23	0.17%
CHOCÓ	12	0	3	15	0.11%
GUAVIARE	6	1	4	11	0.08%
GUAINÍA	3	2	4	9	0.07%
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	1	3	1	5	0.04%
AMAZONAS	3	0	1	4	0.03%
VAUPÉS	0	0	1	1	0.01%
Total general	4,508	3,889	5,011	13,408	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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general	% PARTICIPACION
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	767	677	941	2,385	17.79%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	1,115	629	603	2,347	17.50%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	679	560	642	1,881	14.03%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	442	497	889	1,828	13.63%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	392	367	484	1,243	9.27%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	420	423	375	1,218	9.08%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	135	131	199	465	3.47%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	134	136	188	458	3.42%
103 - OFICINA JURIDICA	105	150	189	444	3.31%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	98	104	113	315	2.35%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	77	60	51	188	1.40%
100 - DIRECCION GENERAL	39	32	58	129	0.96%
600 - SECRETARIA GENERAL	16	19	82	117	0.87%
720 - UGT CUCUTA	20	15	17	52	0.39%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	15	11	16	42	0.31%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	5	16	20	41	0.31%
760 - UGT POPAYAN	11	5	19	35	0.26%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	8	8	12	28	0.21%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	2	14	11	27	0.20%
750 - UGT PASTO	9	4	14	27	0.20%
730 - UGT MEDELLIN	3	4	14	21	0.16%
1 - ORFEO ADM	1	0	18	19	0.14%
780 - UGT VILLAVICENCIO	5	5	7	17	0.13%
710 - UGT BOGOTA	1	4	11	16	0.12%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	3	4	8	15	0.11%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	2	4	9	15	0.11%
740 - UGT MONTERIA	2	2	10	14	0.10%
770 - UGT SANTA MARTA	0	4	8	12	0.09%
101 - OFICINA DE PLANEACION	1	4	1	6	0.04%
998 - ADMINISTRADOR DEL SISTEMA	0	0	2	2	0.01%
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	0	1	0.01%
Total general	4,508	3,889	5,011	13,408	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 y debido a la Pandemia del COVID – 19 reconocida por parte de la Organización Mundial de la Salud, se tiene en cuenta los lineamientos dados por el Ministerio de Salud y Protección Social, el cual ha expedido las siguientes Resoluciones: i) la No. 385 en la cual declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional hasta el 30 de mayo de 2020; ii) la Resolución No. 844 del 26 de mayo de 2020, la cual prorroga la emergencia hasta el 31 de agosto de 2020; y iii) la No. 1462 de 2020, cual



prorroga la emergencia sanitaria por covid-19 hasta el próximo 30 de noviembre de 2020.

Así las cosas, el Gobierno Nacional adoptó como medida para evitar el contacto y la propagación del Coronavirus el aislamiento preventivo obligatorio, y posteriormente el aislamiento selectivo, que con base en los decretos emitidos, estableció confinamiento y amplió el tiempo para dar respuesta a PQRSD, teniendo en cuenta que la situación descrita, 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 8.869 PQRSD de las recibidas, cifra que corresponde al 68.59%, encontrándose en trámite y/o sin tramitar un total de 4.062 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
JULIO	4,431	3,979	33	419
AGOSTO	3,803	2,902	67	834
SEPTIEMBRE	4,697	1,988	38	2,671
Total general	12,931	8,869	138	3,924
% Participacion	100.00%	68.59%	1.07%	30.35%

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 Tercer trimestre del año.



DEPENDENCIA	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR	Total General	% PARTICIPACION
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	1,847	0	477	2,324	17.97%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	1,791	9	385	2,185	16.90%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1,137	8	716	1,861	14.39%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	1,159	50	592	1,801	13.93%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	804	30	368	1,202	9.30%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	873	20	246	1,139	8.81%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	141	8	305	454	3.51%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	140	2	309	451	3.49%
103 - OFICINA JURIDICA	318	1	111	430	3.33%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	223	1	88	312	2.41%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	122	4	51	177	1.37%
100 - DIRECCION GENERAL	81	0	44	125	0.97%
600 - SECRETARIA GENERAL	34	0	80	114	0.88%
720 - UGT CUCUTA	29	0	19	48	0.37%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	39	0	3	42	0.32%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	27	0	14	41	0.32%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	15	1	12	28	0.22%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	10	0	16	26	0.20%
750 - UGT PASTO	11	0	14	25	0.19%
760 - UGT POPAYAN	8	1	16	25	0.19%
730 - UGT MEDELLIN	10	0	9	19	0.15%
780 - UGT VILLAVICENCIO	9	0	6	15	0.12%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	5	0	10	15	0.12%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	8	0	6	14	0.11%
1 - ORFEO ADM	9	3	2	14	0.11%
710 - UGT BOGOTA	8	0	5	13	0.10%
740 - UGT MONTERIA	5	0	8	13	0.10%
770 - UGT SANTA MARTA	4	0	7	11	0.09%
101 - OFICINA DE PLANEACION	1	0	5	6	0.05%
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	0	1	0.01%
Total general	8,869	138	3,924	12,931	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 Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión con el 17,97%, Subdirección de Sistemas de Información de Tierras con el 16,90%, seguido de la Subdirección de Administrativa y Financiera con el 14,39%.



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 **8.869** 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 (477 radicados) las cuales serán analizadas en el siguiente capítulo
- El decreto 491 de 2020, modifica los términos para dar respuesta a los PQRSDF que fuesen radicados durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, como se muestra en la siguiente tabla:

TIPO DOCUMENTAL	TERMINOS PARA RESOLVER EN DIAS HABLES
Peticion	30
Queja	30
Reclamo	30
Sollicitud	30
Sugenrencia	30
Felicitation	30
Denuncia	30
Felicitation	30
Solicitud de Informacion	20
Peticion de Informacion	20

* **Decreto 491 de 2020** “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, modifica los términos definidos previamente, se debe tener presente que esta ampliación estaría vigente hasta que permanezca la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.



Definición estados de gestión:

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

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

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



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

✚ PQRSDF Tramitadas:

Para los documentos que se tramitaron en el tercer trimestre, se tiene que el 89,01% (7.894) de los radicados fueron gestionados dentro de los nuevos tiempos de ley (30 días hábiles), el 7.00% (621) se respondieron entre 31 a 50 días y el 3,99% (354) se respondieron con los tiempos mayores a 50 días. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

TIPO DOCUMENTAL	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 45	46 a 50	51 a 55	56 a 60	61 a 65	66 a 70	71 a 75	Total general
Petición	1,289	1,959	1,835	1,320	923	418	250	166	69	53	33	25	160	15	3	8,518
Solicitud	18	12	11	36	19	13	20	11	7	11	4	11	47	5	9	234
Sugerencia	1	0	7	2	5	2	7	1	2	9	6	7	7	2	1	59
Denuncia	2	5	1	2	2	0	0	1	3	5	4	1	2	3	0	31
Felicitación	0	0	1	1	0	2	1	2	1	2	1	3	3	0	1	18
Queja	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	6
Reclamo	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Total general	1,311	1,977	1,859	1,362	949	436	278	181	82	80	49	47	219	25	14	8,869
% Participacion	14.78%	22.29%	20.96%	15.36%	10.70%	4.92%	3.13%	2.04%	0.92%	0.90%	0.55%	0.53%	2.47%	0.28%	0.16%	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

**✚ PQRSDF en trámite:**

De los documentos que se encuentran en trámite para el tercer trimestre, el 78,99% (109) de los radicados aún se encuentran dentro de los nuevos tiempos de ley (30 días hábiles), el 16,67% (23) se encuentran con los tiempos vencidos entre 31 a 50 días y el 4,35% (6) se encuentran con los tiempos vencidos mayor a 50 días.

TIPO DOCUMENTAL	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 45	51 a 55	56 a 60	61 a 65	71 a 75	Total general
Petición	24	31	17	15	11	10	13	6	4	1	3	1	1	137
Felicitación	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total general	24	31	18	15	11	10	13	6	4	1	3	1	1	138
% Participacion	17.39%	22.46%	13.04%	10.87%	7.97%	7.25%	9.42%	4.35%	2.90%	0.72%	2.17%	0.72%	0.72%	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

✚ PQRSDF sin Tramite:

Para los documentos que se encuentran sin gestión en el tercer trimestre a la fecha de corte de información del presente informe, se observa que: el 61,31% (2.406) radicados se encuentran en términos de ley (30 días hábiles), en tanto que el 26,89% (1.055) radicados han sido recibidos en la Entidad desde en un periodo entre 31 a 50 días. Finalmente, hay un total de 11.80% (463) que ha sido recibido desde hace más de 50 días.

TIPO DOCUMENTAL	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 45	46 a 50	51 a 55	56 a 60	61 a 65	66 a 70	71 a 75	Total general
Petición	576	721	478	581	387	244	228	180	104	108	129	78	40	3,854
Solicitud	3	5	11	5	2	1	6	1	1	0	0	2	0	37
Sugerencia	5	2	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
Denuncia	2	1	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
Queja	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	7
Felicitación	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Total general	587	729	498	592	392	246	235	182	106	108	129	80	40	3,924
% Participacion	14.96%	18.58%	12.69%	15.09%	9.99%	6.27%	5.99%	4.64%	2.70%	2.75%	3.29%	2.04%	1.02%	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



11. Peticiones y solicitudes de información.

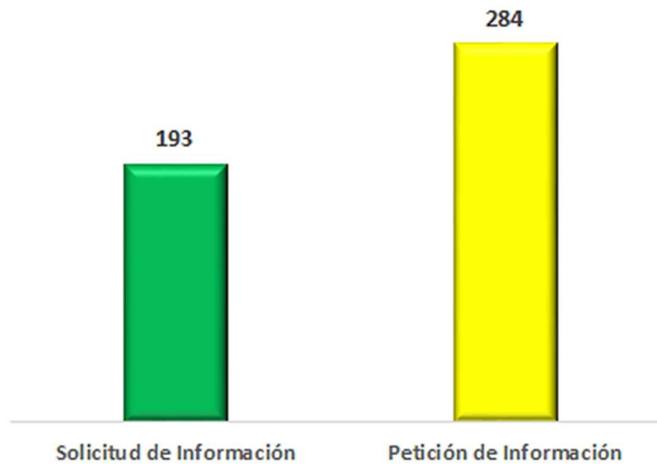
En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones y solicitudes de información radicadas durante el tercer trimestre del año 2020 y su estado actual de gestión, así:

DEPENDENCIA	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR	Total General	% PARTICIPACION
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	50	0	112	162	33.96%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	77	1	26	104	21.80%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	16	0	45	61	12.79%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	11	0	16	27	5.66%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0	19	20	4.19%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	1	0	15	16	3.35%
103 - OFICINA JURIDICA	4	0	10	14	2.94%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	1	0	13	14	2.94%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	0	0	11	11	2.31%
760 - UGT POPAYAN	2	0	8	10	2.10%
1 - ORFEO ADM	1	0	4	5	1.05%
720 - UGT CUCUTA	0	0	4	4	0.84%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	1	0	3	4	0.84%
100 - DIRECCION GENERAL	1	0	3	4	0.84%
710 - UGT BOGOTA	0	0	3	3	0.63%
600 - SECRETARIA GENERAL	1	0	2	3	0.63%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	0	0	3	3	0.63%
998 - ADMINISTRADOR DEL SISTEMA	0	0	2	2	0.42%
750 - UGT PASTO	0	0	2	2	0.42%
780 - UGT VILLAVICENCIO	2	0	0	2	0.42%
730 - UGT MEDELLIN	0	0	2	2	0.42%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	0	0	1	1	0.21%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	0	0	1	1	0.21%
770 - UGT SANTA MARTA	0	0	1	1	0.21%
740 - UGT MONTERIA	0	0	1	1	0.21%
Total general	169	1	307	477	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

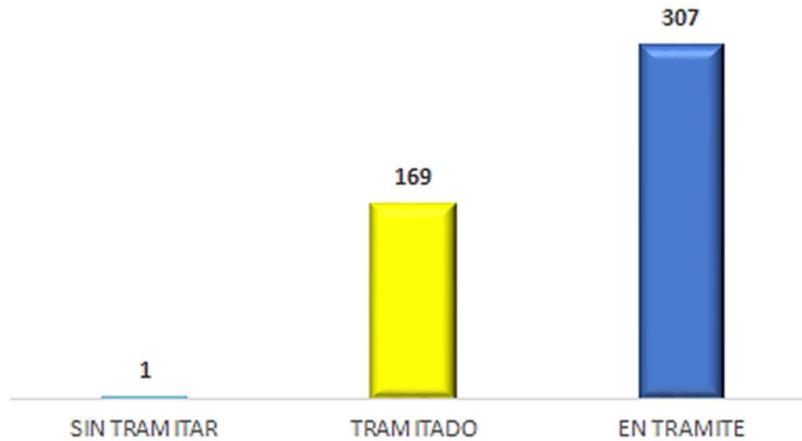


Entradas 3er Trimestre 2020



Gráfica No. 4. Radicados 3er 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 308 peticiones y/o solicitudes de información.



Así mismo, durante el tercer trimestre de 2020 ingresaron un total de 477 solicitudes y peticiones de información, de las cuales se dio respuesta a un total de 169 radicados en la siguiente línea de tiempo:

- ✚ **TRAMITADO** 145 Solicitudes atendidas a tiempo y 24 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	61 a 65	Total general
Solicitud de Información	17	44	28	19	2	9	2	1	1	1	1	125
Petición de Información	4	8	15	10	5	1	1	0	0	0	0	44
Total general	21	52	43	29	7	10	3	1	1	1	1	169
% Participacion	12.43%	30.77%	25.44%	17.16%	4.14%	5.92%	1.78%	0.59%	0.59%	0.59%	0.59%	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

- ✚ **EN TRAMITE** 1 Solicitud de información se encuentra en tiempos al momento de la extracción de la información para el presente informe.

TIPO DOCUMENTAL	11 a 15
Solicitud de Información	1
Total general	1
% Participacion	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

- ✚ **SIN TRAMITAR** (137) de las solicitudes y peticiones de información que están en estado Sin Tramitar, se encuentra en términos (20 días hábiles) y 170 vencidos con términos superiores a los 20 días hábiles.

TIPO DOCUMENTAL	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	71 a 75	Total general
Petición de Información	55	66	45	39	13	1	10	3	2	2	3	1	240
Solicitud de Información	11	5	13	12	8	3	4	2	1	5	3	0	67
Total general	66	71	58	51	21	4	14	5	3	7	6	1	307
% Participacion	21.50%	23.13%	18.89%	16.61%	6.84%	1.30%	4.56%	1.63%	0.98%	2.28%	1.95%	0.33%	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



11.1 PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS

En el tercer 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 477 documentos de solicitudes de información se evidencia que **No se negó información a los Ciudadanos** en el tercer trimestre de 2020.

12. Conclusiones y recomendaciones

- I. Es importante resaltar que, como consecuencia de la emergencia sanitaria, se está retomando de manera paulatina la atención presencial en varias oficinas de la Entidad, de tal manera que un volumen importante de las solicitudes sigue llegando por canales electrónicos y se ha adelantado gestión vía telefónica. Adicionalmente, hay contacto permanente con el Ciudadano y que se brinda información en materia de servicios y trámites en los distintos canales de atención dispuestos por la Entidad.
- 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 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.



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



El campo
es de todos

Minagricultura



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.