Agencia Nacional de Tierras

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

Cuarto Trimestre

Año 2020

Elaborado y aprobado por la Secretaría General

Introducción

El presente documento contiene el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por las dependencias de la Agencia Nacional de Tierras ANT durante el periodo comprendido entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre 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 PQRSD por medio de recepción – canal escrito y virtual.
6. Origen de las comunicaciones PQRSDF.
7. Participación por dependencia, PQRSDF.
8. Seguimiento a las respuestas de PQRSDF en el trimestre.
9. Gestión por dependencia.
10. Tiempos de gestión por tipo documental.
11. Peticiones y solicitudes de información.
12. Conclusiones y recomendaciones.
13. Glosario.

1. Consideraciones

Para la elaboración del presente informe, se toma como insumo la información que reposa en el Sistema de Gestión Documental -ORFEO, la cual fue extraída directamente de la aplicación disponible en orfeo.agenciadetierras.gov.co el 04 de enero de 2021, a las 12:02 pm con el usuario paulo.martinez.

La base de datos contiene la información del cuarto 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	3,689	3,646	37	6
FEBRERO	5,046	4,991	48	7
MARZO	3,692	3,634	53	5
ABRIL	1,802	1,770	29	3
MAYO	2,964	2,882	66	16
JUNIO	2,827	2,754	63	10
JULIO	4,482	4,310	152	20
AGOSTO	3,831	3,604	197	30
SEPTIEMBRE	4,393	3,674	692	27
OCTUBRE	4,300	3,605	689	6
NOVIEMBRE	4,989	3,807	1,176	6
DICIEMBRE	4,230	1,195	3,032	3
Total General	46,245	39,872	6,234	139
% Participacion	100.00%	86.22%	13.48%	0.30%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

3. Comunicaciones recibidas en el cuarto trimestre de 2020.

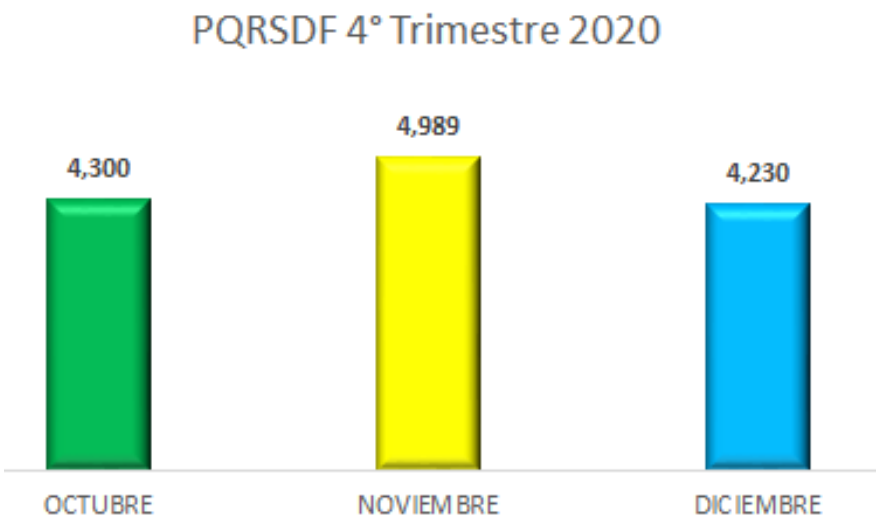
Entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2020, fueron recibidas en la Agencia Nacional Tierras un total de **35.595 comunicaciones,** de las cuales se clasificaron **13.519** como PQRSDF y **22.076** como NO PQRSDF. A continuación, se presenta la distribución por mes:

MES	* TOTAL COMUNICACIONES	PQRDFS	NO PQRDFS
OCTUBRE	11,551	4,300	7,251
NOVIEMBRE	12,867	4,989	7,878
DICIEMBRE	11,177	4,230	6,947
Total General	**35,595**	**13,519**	**22,076**

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@ageciadetierras.gov.co y jurídica.ant@agenciadetierras.gov.co), por el canal escrito y el buzón de PQRSDF de la página web (www.agenciadetierras.gov.co).



Gráfica No. 1 PQRSDF 4 Trimestre 2020.
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de noviembre de 2020, se recibió la mayor cantidad de PQRSDF del trimestre, mes en el que se radicaron (4.989) correspondientes al 36.90 % del total recibido durante el período, seguido de octubre con (4.300) 31.81% y diciembre con (4.230) 31.29%.

4. PQRSDF recibidas según el tipo documental

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

TIPO DOCUMENTAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total General	% PARTICIPACION
Petición	3,991	4,633	3,815	12,439	92.01%
Solicitud	159	176	75	410	3.03%
Petición de Información	42	65	226	333	2.46%
Solicitud de Información	75	65	95	235	1.74%
Sugerencia	24	18	2	44	0.33%
Denuncia	4	28	5	37	0.27%
Queja	3	1	6	10	0.07%
Felicitación	2	2	3	7	0.05%
Reclamo	0	1	3	4	0.03%
Total general	**4,300**	**4,989**	**4,230**	**13,519**	**100.00%**

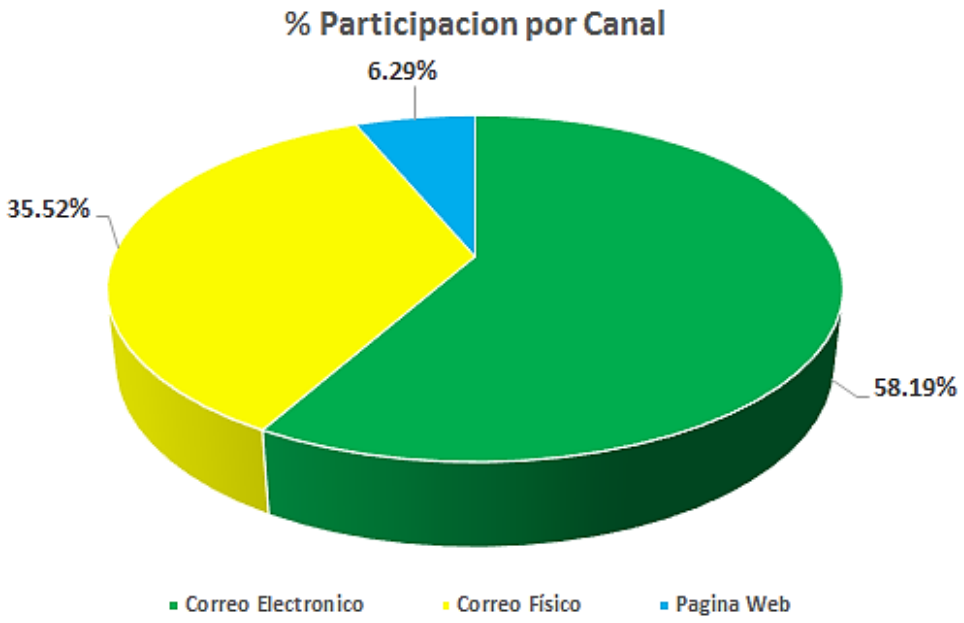
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

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

A continuación, se detalla el medio de recepción de los radicados en el canal escrito y virtual durante el cuarto trimestre del 2020. El medio más utilizado es el de Correo Electrónico que ocupa el 58,19% (7.867), Correo Físico con el 35,52% (4.802) y Pagina Web con el 6,29% (850).

Medio de Recepcion	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general	% PARTICIPACION
Correo Electronico	2,493	2,747	2,627	7,867	58.19%
Correo Físico	1,556	1,940	1,306	4,802	35.52%
Pagina Web	251	302	297	850	6.29%
Total general	**4,300**	**4,989**	**4,230**	**13,519**	**100.00%**

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



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

6. Origen de las comunicaciones PQRSDF

En la siguiente tabla, se muestran los mayores porcentajes de los Departamentos y Capital, de donde se originan las radicaciones recibidas en el cuarto trimestre del 2020. Se destacan los lugares con mayor volumen de radicados, así: el 69,66% de las PQRSDF provienen de Bogotá D.C. (9417), Meta con el 4,16% (563) y Antioquia con el 2,99% (404).

Departamento de Origen	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general	% PARTICIPACION
BOGOTA D.C.	2,966	3,356	3,095	9,417	69.66%
META	220	192	151	563	4.16%
ANTIOQUIA	226	93	85	404	2.99%
SUCRE	22	189	73	284	2.10%
CUNDINAMARCA	92	104	81	277	2.05%
BOYACÁ	114	90	63	267	1.97%
BOLÍVAR	72	155	30	257	1.90%
TOLIMA	28	143	77	248	1.83%
NARIÑO	69	93	54	216	1.60%
SANTANDER	55	56	68	179	1.32%
VALLE DEL CAUCA	53	51	68	172	1.27%
NORTE DE SANTANDER	36	53	36	125	0.92%
PUTUMAYO	38	37	48	123	0.91%
CAQUETÁ	37	46	29	112	0.83%
HUILA	66	23	20	109	0.81%
MAGDALENA	32	32	43	107	0.79%
CESAR	25	27	27	79	0.58%
CÓRDOBA	22	36	19	77	0.57%
ATLÁNTICO	25	25	22	72	0.53%
CAUCA	12	26	17	55	0.41%
GUAVIARE	7	34	13	54	0.40%
RISARALDA	18	12	16	46	0.34%
LA GUAJIRA	10	11	25	46	0.34%
CALDAS	12	19	12	43	0.32%
CASANARE	16	20	7	43	0.32%
VICHADA	5	18	20	43	0.32%
ARAUCA	7	19	14	40	0.30%
QUINDÍO	7	13	10	30	0.22%
CHOCÓ	4	6	5	15	0.11%
GUAINÍA	2	10	1	13	0.10%
AMAZONAS	1	0	1	2	0.01%
PROVINCIA DE PICHINCHA	1	0	0	1	0.01%
Total general	**4,300**	**4,989**	**4,230**	**13,519**	**100.00%**

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

7. Participación por dependencia, PQRSDF

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

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general	% PARTICIPACION
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	955	997	818	2,770	20.49%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	841	878	689	2,408	17.81%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	480	815	624	1,919	14.19%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	460	483	507	1,450	10.73%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	393	464	425	1,282	9.48%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	188	162	227	577	4.27%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	172	240	101	513	3.79%
- NO REGISTRA	114	226	116	456	3.37%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	171	145	102	418	3.09%
103 - OFICINA JURIDICA	149	120	110	379	2.80%
600 - SECRETARIA GENERAL	50	113	168	331	2.45%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	96	117	75	288	2.13%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	30	67	137	234	1.73%
100 - DIRECCION GENERAL	51	31	39	121	0.90%
720 - UGT CUCUTA	32	14	9	55	0.41%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	13	21	9	43	0.32%
760 - UGT POPAYAN	14	17	9	40	0.30%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	8	14	15	37	0.27%
730 - UGT MEDELLIN	12	15	8	35	0.26%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	12	8	6	26	0.19%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	5	7	11	23	0.17%
770 - UGT SANTA MARTA	8	9	4	21	0.16%
780 - UGT VILLAVICENCIO	11	7	1	19	0.14%
750 - UGT PASTO	6	5	8	19	0.14%
710 - UGT BOGOTA	10	5	2	17	0.13%
740 - UGT MONTERIA	5	5	3	13	0.10%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	4	2	3	9	0.07%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	4	1	1	6	0.04%
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	1	2	5	0.04%
101 - OFICINA DE PLANEACION	4	0	1	5	0.04%
Total general	**4,300**	**4,989**	**4,230**	**13,519**	**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, el Gobierno Nacional extendió el periodo de Emergencia Social y Sanitaria hasta el 28 de febrero del 2021, mediante la Resolución No. 2230 del 27 de noviembre del 2020. Es preciso anotar que previamente, se expidió la Resolución No. 1462 de 2020 qua amplió inicialmente la emergencia sanitaria hasta el 30 de noviembre, como continuidad de las medidas adoptadas para el tratamiento de 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 en la cual se declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional hasta el 30 de mayo de 2020 la cual fue prorrogada 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 contagio y la propagación del Coronavirus el aislamiento preventivo obligatorio, que con base en los decretos emitidos, estableció confinamiento y amplió el tiempo para dar respuesta a PQRSD, 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 8.506 PQRSDF de las recibidas, cifra que corresponde al 65.68%, encontrándose en trámite y/o sin tramitar un total de 4.445 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
OCTUBRE	4,183	3,566	5	612
NOVIEMBRE	4,859	3,765	6	1,088
DICIEMBRE	3,909	1,175	3	2,731
Total general	**12,951**	**8,506**	**14**	**4,431**
% Participacion	**100.00%**	**65.68%**	**0.11%**	**34.21%**

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

Es importante resaltar que en el último trimestre finalizan en diferentes fechas los contratos de prestación de servicios que apoyan el desarrollo de las diferentes funciones a cargo de las diferentes dependencias, razón por la cual ante la insuficiencia de empleos de planta de personal permanente, la Agencia no tenga la capacidad para atender el alto volumen de comunicaciones generadas en el trimestre.

9. Gestión por Dependencia.

En el siguiente cuadro se presenta de manera general, la gestión realizada por cada una de las dependencias de la Agencia respecto de los documentos recibidos durante el cuarto trimestre del año.

DEPENDENCIA	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR	Total General	% PARTICIPACION
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	1,995	1	631	2,627	20.28%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	1,445	2	921	2,368	18.28%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	1,329	0	497	1,826	14.10%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	970	1	403	1,374	10.61%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	507	0	680	1,187	9.17%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	369	0	204	573	4.42%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	385	1	122	508	3.92%
- NO REGISTRA	431	0	2	433	3.34%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	206	3	195	404	3.12%
103 - OFICINA JURIDICA	284	2	89	375	2.90%
600 - SECRETARIA GENERAL	61	0	266	327	2.52%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	206	3	75	284	2.19%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	56	1	138	195	1.51%
100 - DIRECCION GENERAL	57	0	52	109	0.84%
720 - UGT CUCUTA	40	0	14	54	0.42%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	26	0	16	42	0.32%
760 - UGT POPAYAN	15	0	23	38	0.29%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	20	0	15	35	0.27%
730 - UGT MEDELLIN	21	0	13	34	0.26%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	11	0	15	26	0.20%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	20	0	3	23	0.18%
780 - UGT VILLAVICENCIO	10	0	9	19	0.15%
770 - UGT SANTA MARTA	11	0	8	19	0.15%
710 - UGT BOGOTA	6	0	11	17	0.13%
750 - UGT PASTO	5	0	12	17	0.13%
740 - UGT MONTERIA	5	0	7	12	0.09%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	6	0	3	9	0.07%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	4	0	2	6	0.05%
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	0	3	5	0.04%
101 - OFICINA DE PLANEACION	3	0	2	5	0.04%
Total general	**8,506**	**14**	**4,431**	**12,951**	**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 20,28%, Subdirección de Seguridad Jurídica con el 18,28%, seguido de la Subdirección de Sistemas de la Información de Tierras con el 14,10%.

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 **8.506** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, estas se encuentran discriminadas en las siguientes descripciones:

- Días hábiles (El cálculo se realiza con la fecha de registro del documento vs la fecha de envió, se excluyen sábados, domingos y festivos y se cuenta como día 1 desde la radicación en el sistema)"
- Se excluyen las peticiones y solicitudes de información (568 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 HABILES
Peticion	30
Queja	30
Reclamo	30
Soliictud	30
Sugenrencia	30
Felicitacion	30
Denuncia	30
Felicitacion	30
Solicitud de Informacion	20
Peticion de Informacion	20

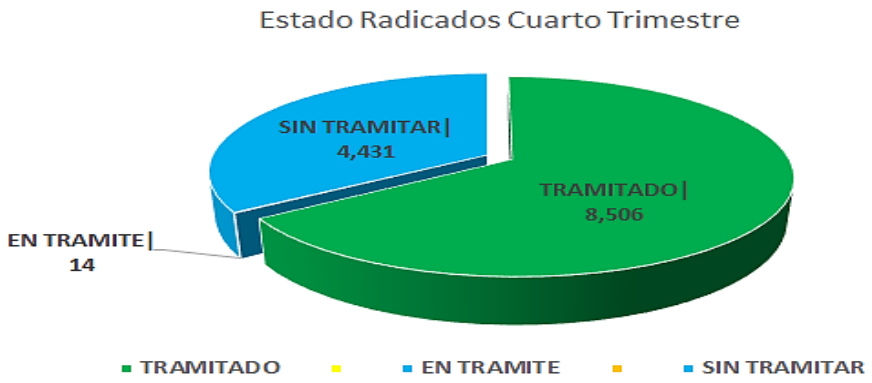
* **Decreto 491 de 2020** *"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación 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 4to trimestre 2020.
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

- **PQRSDF Tramitadas:**

Para los documentos que se tramitaron en el cuarto trimestre, se tiene que el 72,54% (6.170) de los radicados fueron gestionados dentro de los nuevos tiempos de ley (30 días hábiles), el 20.09% (1.709) se respondieron entre 31 a 50 días y el 7,37% (627) 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	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	66 a 70	Total general
Petición	826	1,441	1,268	915	731	790	514	459	317	255	246	231	73	16	8,082
Solicitud	29	33	34	30	17	35	13	40	26	64	16	7	6	13	363
Sugerencia	1	1	0	1	0	3	2	5	4	3	5	7	4	0	36
Denuncia	0	1	0	3	2	5	0	3	1	1	1	0	0	0	17
Felicitación	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	4
Queja	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3
Reclamo	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Total general	857	1,477	1,303	949	750	834	531	507	348	323	268	247	83	29	8,506
% Participacion	10.08%	17.36%	15.32%	11.16%	8.82%	9.80%	6.24%	5.96%	4.09%	3.80%	3.15%	2.90%	0.98%	0.34%	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

- **PQRSDF en trámite:**

De los documentos que se encuentran en trámite para el cuarto trimestre, el 50,00% (7) de los radicados aún se encuentran dentro de los nuevos tiempos de ley (30 días hábiles), el 42,86% (6) se encuentran con los tiempos vencidos entre 31 a 50 días y el 7,14% (1) se encuentran con los tiempos vencidos mayor a 50 días.

TIPO DOCUMENTAL	1 a 5	6 a 10	11 a 15	21a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 45	46 a 50	61 a 65	Total general
Petición	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	13
Solicitud	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Total general	**1**	**1**	**1**	**2**	**2**	**1**	**1**	**2**	**2**	**1**	**14**
% Participacion	**7.14%**	**7.14%**	**7.14%**	**14.29%**	**14.29%**	**7.14%**	**7.14%**	**14.29%**	**14.29%**	**7.14%**	**100.00%**

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

- **PQRSDF sin Tramite:**

Para los documentos que se encuentran sin gestión en el cuarto trimestre a la fecha de corte de información del presente informe, se observa que: el 70,48% (3.123) radicados se encuentran en términos de ley (30 días hábiles), en tanto que el 20,33% (901) radicados han sido recibidos en la Entidad desde en un periodo entre 31 a 50 días. Finalmente, hay un total de 9.19% (407) que ha sido recibido desde hace más de 50 días.

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	66 a 70	Total general
Petición	167	363	1,032	619	519	375	304	171	197	202	117	145	109	24	4,344
Solicitud	0	0	3	10	2	10	2	5	6	2	3	0	0	3	46
Denuncia	0	2	1	1	1	4	2	4	3	0	1	0	1	0	20
Sugerencia	0	0	1	0	0	2	0	2	0	0	1	0	2	0	8
Queja	0	1	2	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	7
Reclamo	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Felicitación	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3
Total general	**167**	**367**	**1,041**	**631**	**525**	**392**	**308**	**182**	**206**	**205**	**122**	**145**	**113**	**27**	**4,431**
% Participacion	**3.77%**	**8.28%**	**23.49%**	**14.24%**	**11.85%**	**8.85%**	**6.95%**	**4.11%**	**4.65%**	**4.63%**	**2.75%**	**3.27%**	**2.55%**	**0.61%**	**100.00%**

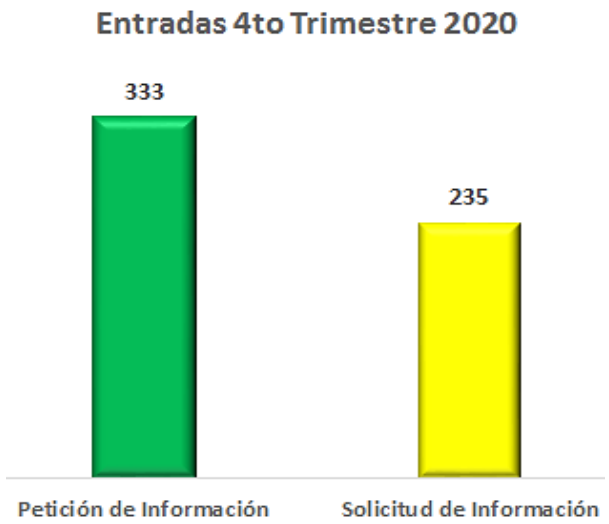
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

11. Peticiones y solicitudes de información.

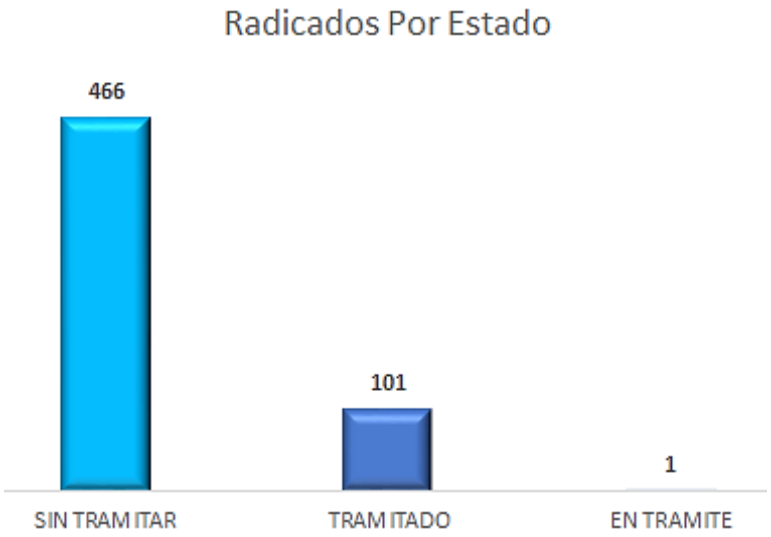
En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones y solicitudes de información radicadas durante el cuarto trimestre del año 2020 y su estado actual de gestión, así:

DEPENDENCIA	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR	Total General	% PARTICIPACION
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	13	0	130	143	25.18%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	0	91	95	16.73%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	5	0	88	93	16.37%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	40	0	36	76	13.38%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	9	0	31	40	7.04%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	3	0	36	39	6.87%
- NO REGISTRA	22	1	0	23	4.05%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	0	0	14	14	2.46%
100 - DIRECCION GENERAL	0	0	12	12	2.11%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	1	0	4	5	0.88%
600 - SECRETARIA GENERAL	0	0	4	4	0.70%
103 - OFICINA JURIDICA	2	0	2	4	0.70%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	1	0	3	4	0.70%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	0	0	4	4	0.70%
770 - UGT SANTA MARTA	0	0	2	2	0.35%
760 - UGT POPAYAN	1	0	1	2	0.35%
750 - UGT PASTO	0	0	2	2	0.35%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	0	0	2	2	0.35%
720 - UGT CUCUTA	0	0	1	1	0.18%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	0	0	1	1	0.18%
730 - UGT MEDELLIN	0	0	1	1	0.18%
740 - UGT MONTERIA	0	0	1	1	0.18%
Total general	**101**	**1**	**466**	**568**	**100.00%**

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



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



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 467 peticiones y/o solicitudes de información.

Así mismo, durante el cuarto trimestre de 2020 ingresaron un total de 568 solicitudes y peticiones de información, de las cuales se dio respuesta a un total de 101 radicados en la siguiente línea de tiempo:

- **TRAMITADO** 66 Solicitudes atendidas a tiempo y 35 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	56 a 60	66 a 70	Total general
Petición de Información	2	15	3	11	2	2	3	5	4	4	1	1	0	53
Solicitud de Información	6	15	10	4	8	1	0	0	1	0	0	1	2	48
Total general	8	30	13	15	10	3	3	5	5	4	1	2	2	101
% Participacion	7.92%	29.70%	12.87%	14.85%	9.90%	2.97%	2.97%	4.95%	4.95%	3.96%	0.99%	1.98%	1.98%	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

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

TIPO DOCUMENTAL	61 a 65	Total general
Petición de Información	1	1
Total general	**1**	**1**
% Participacion	**100.00%**	**100.00%**

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

- **SIN TRAMITAR** (268) de las solicitudes y peticiones de información que están en estado Sin Tramitar, se encuentra en términos (20 días hábiles) y 198 vencidos con términos superiores a los 20 días hábiles.

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	Total general
Petición de Información	34	54	73	29	21	11	11	7	8	9	6	10	5	1	279
Solicitud de Información	2	16	35	25	12	16	14	3	18	10	19	5	11	1	187
Total general	36	70	108	54	33	27	25	10	26	19	25	15	16	2	466
% Participacion	7.73%	15.02%	23.18%	11.59%	7.08%	5.79%	5.36%	2.15%	5.58%	4.08%	5.36%	3.22%	3.43%	0.43%	100.00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

11.1 PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS

En el cuarto 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 568 documentos de solicitudes de información se evidencia que **No se negó información a los ciudadanos** en el cuarto trimestre de 2020.

12. Conclusiones y recomendaciones

I. Es importante resaltar que, como consecuencia de la emergencia sanitaria, el canal presencial no está habilitado a un 100%, de tal manera que un gran porcentaje de las solicitudes continúan ingresando por los canales electrónicos y se ha adelantado gestión vía telefónica, de tal forma que la Entidad garantiza el contacto permanente con el Ciudadano y se brinda información en materia de servicios y trámites de manera oportuna y en tiempo real.

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 PQRSD. Debe tenerse en cuenta, que la ampliación de cobertura y presencia de la Agencia en el territorio nacional, así como el posicionamiento ante la ciudadanía de las funciones y competencias que asumió la ANT por la liquidación del INCODER, ha implicado un incremento en la atención, asesoría y requerimientos por parte del Ciudadano, 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 PQRSDF recibidas en la Entidad, los cuales sirven para que las diferentes dependencias tengan conocimiento del estado y nivel de cumplimiento de la gestión de las comunicaciones a su cargo, y adelanten la gestión respectiva.

VI. Debe evaluarse las necesidades de personal, teniendo en cuenta que la planta de personal permanente es insuficiente para atender el volumen de PQRSDF que deben ser atendidas por las diferentes dependencias, razón por la cuál al principio y fin de cada vigencia, mientras se surten los procesos de contratación y se finalizan, la Agencia no cuenta con capacidad de gestión para atender de manera oportuna las mismas.

13. Glosario

Canales de atención

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

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

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

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

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

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

Tipos de peticiones

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

UGT. Unidad de Gestión Territorial.