

INFORME-PQRSDF-T1-2024 AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

**INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES**

PRIMER TRIMESTRE

2024

**ELABORADO POR
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
GESTIÓN DOCUMENTAL**

ABRIL DE 2024

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por las dependencias de la Agencia Nacional de Tierras -ANT durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2024.

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

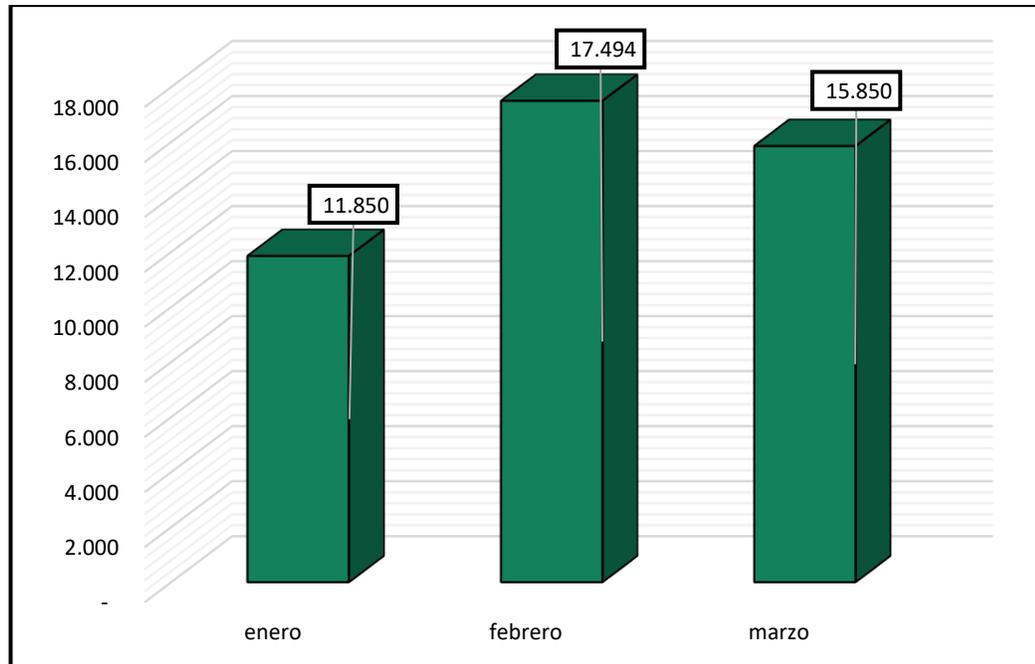
Para la elaboración del presente informe, se tiene como fuente de información el Sistema de Gestión Documental - ORFEO, la cual fue extraída directamente de la aplicación disponible en enorfeo.ant.gov.co, este sistema recopila todas las comunicaciones recibidas en la entidad por parte de los ciudadanos y partes interesadas, por medio del correo electrónico, radicación en los puntos de atención al ciudadano y página web.

La base de datos contiene la información del primer trimestre del año 2024, tomando este insumo, se realizó una revisión de las tipologías documentales contenidas en la base de datos para el análisis de la información contenida en este informe.

Contenido

1.	HISTÓRICO DE COMUNICACIONES RECIBIDAS.....	4
2.	HISTÓRICO DE INGRESOS Y ESTADO DE GESTIÓN	4
3.	COMUNICACIONES RECIBIDAS SEGÚN EL TIPO DOCUMENTAL.....	5
4.	COMUNICACIONES SEGÚN EL MEDIO DE RECEPCIÓN	5
5.	ORIGEN DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS	5
6.	COMUNICACIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA.....	6
7.	COMUNICACIONES OFICIALES QUE REQUIEREN RESPUESTA	8
8.	TIEMPOS DE GESTIÓN PQRSDF.....	8
8.1.	DEFINICIÓN ESTADOS DE GESTIÓN.....	9
8.2.	TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF	10
8.2.1.	TIEMPOS DE RESPUESTA PETICIÓN DE INFORMACIÓN	12
8.2.2.	TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS.....	14
9.	COMUNICACIONES RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA – TUTELAS.....	15
10.	PETICIONES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS POR COMPETENCIA	15
11.	PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN NEGADAS POR LA ANT.....	16
12.	GLOSARIO.....	16

1. HISTÓRICO DE COMUNICACIONES RECIBIDAS



Gráfica 1. Histórico de registros por mes - Fuente: ORFEO

Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de febrero de 2024, se recibió la mayor cantidad de PQRSDf del primer trimestre, mes en el que se radicaron **17.494** correspondientes al **38,71%** del total recibido durante el período, seguido de marzo con **15.850 (35,07%)** y enero con **11.850 (26,22%)**.

2. HISTÓRICO DE INGRESOS Y ESTADO DE GESTIÓN

A continuación, se presenta el histórico de comunicaciones por estado de la gestión realizada en el transcurso del primer trimestre de la vigencia 2024 por parte de la Agencia Nacional de Tierras.

Mes	Total general	Devuelto	Enviado	Sin tramitar	Tramitado requieren envío
Enero	11.850	38	6.658	977	4.177
Febrero	17.494	53	8.389	2.645	6.407
Marzo	15.850	36	5.456	4.927	5.431
Total general	45.194	127	20.503	8.549	16.015
% PARTICIPACIÓN	100%	0,28%	45,37%	18,92%	35,44%

Tabla 1. Histórico de ingresos - Fuente: ORFEO

3. COMUNICACIONES RECIBIDAS SEGÚN EL TIPO DOCUMENTAL

A continuación, se detallan las tipologías de las PQRSDF recibidas durante el periodo 01 de enero al 31 de marzo, distribuidas así:

Clasificación	Enero	Febrero	Marzo	Total
PETICION	10.425	15.371	13.801	39.597
SOLICITUD	468	657	491	1.616
TUTELAS	429	681	501	1.611
PETICION DE INFORMACIÓN	421	644	971	2.036
DENUNCIA	37	25	16	78
QUEJA	29	34	42	105
RECLAMO	20	21	5	46
PETICIÓN POR CONGRESISTAS	15	55	21	91
FELICITACIONES	4	5	1	10
SUGERENCIA	2		1	3
TRASLADO POR COMPETENCIA		1		1
Total general	11.850	17.494	15.850	45.194
% participación	26%	39%	35%	100%

Tabla 2. Comunicaciones Recibidas - Fuente: ORFEO

4. COMUNICACIONES SEGÚN EL MEDIO DE RECEPCIÓN

A continuación, se detalla el medio de recepción de los radicados en el canal escrito durante el primer trimestre del 2024. El medio más utilizado es el correo electrónico que ocupa el 77,61% (35.077), seguido de radicación en oficina con el 14,27% (6.448) y página web con 8,12% (3.669).

Medios	Enero	Febrero	Marzo	Total	% Participación
CORREO ELECTRÓNICO	9.761	14.296	11.020	35.077	77,61%
PÁGINA WEB	956	1.390	1.323	3.669	8,12%
RADICACIÓN EN OFICINA	1.133	1.808	3.507	6.448	14,27%
Total general	11.850	17.494	15.850	45.194	100%

Tabla 3. Comunicaciones según el medio de recepción - Fuente: ORFEO

5. ORIGEN DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS

En la siguiente tabla se muestran los departamentos desde donde se originan las radicaciones recibidas por parte de la Agencia Nacional de Tierras durante el primer trimestre del 2024.

DEPARTAMENTO	Enero	Febrero	Marzo	Total
MAGDALENA	9.830	14.437	11.098	35.365
BOGOTA D.C	436	647	874	1.957

DEPARTAMENTO	Enero	Febrero	Marzo	Total
BOLÍVAR	46	52	1.712	1.810
SANTANDER	141	230	188	559
META	98	204	223	525
BOYACÁ	94	183	202	479
ANTIOQUIA	122	175	149	446
CUNDINAMARCA	112	164	98	374
CAUCA	94	156	109	359
TOLIMA	77	136	106	319
CASANARE	99	95	82	276
CÓRDOBA	80	100	90	270
NARIÑO	52	114	103	269
NORTE DE SANTANDER	105	87	68	260
CAQUETÁ	72	83	90	245
PUTUMAYO	31	99	87	217
SUCRE	34	80	79	193
VALLE DEL CAUCA	62	50	66	178
ATLÁNTICO	47	54	48	149
HUILA	31	50	58	139
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA		41	79	120
CESAR	33	33	46	112
VICHADA	31	42	30	103
ARAUCA	21	26	49	96
GUAVIARE	25	33	24	82
CALDAS	16	22	31	69
QUINDÍO	23	29	11	63
LA GUAJIRA	16	22	16	54
RISARALDA	15	21	14	50
AMAZONAS	5	19	9	33
CHOCÓ	2	9	9	20
GUAINÍA		1	2	3
Total general	11.850	17.494	15.850	45.194

Tabla 4. Origen de las comunicaciones recibidas- Fuente: ORFEO

En la tabla se observa que los lugares con mayor volumen de radicados provienen del departamento del Magdalena con el 78.25 % (35.365), seguido de Bogotá D.C. con el 4.33% (1.957) y Bolívar con el 4.00% (1.810).

6. COMUNICACIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

En la siguiente tabla se detalla el total de radicados por dependencias de la Agencia Nacional de Tierras, durante el trimestre analizado.

DEPENDENCIA	Ene	Feb	Mar	Total
103 - OFICINA JURIDICA	2.745	4.571	3.269	10.585

DEPENDENCIA	Ene	Feb	Mar	Total
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	2.774	3.536	3.385	9.695
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1.017	1.461	1.196	3.674
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	1.013	1.084	937	3.034
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	677	1.220	1.090	2.987
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	779	1.056	922	2.757
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	793	973	763	2.529
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	513	667	828	2.008
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	250	498	458	1.206
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	101	100	980	1.181
710 - UGT BOGOTA	102	221	320	643
730 - UGT MEDELLIN	182	241	203	626
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	144	255	135	534
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	105	212	216	533
720 - UGT CUCUTA	67	226	214	507
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	119	182	108	409
770 - UGT SANTA MARTA	71	150	134	355
780 - UGT VILLAVICENCIO	42	159	104	305
760 - UGT POPAYAN	44	119	110	273
740 - UGT MONTERIA	41	94	85	220
100 - DIRECCION GENERAL	33	81	87	201
750 - UGT PASTO	35	71	88	194
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	52	57	54	163
600 - SECRETARIA GENERAL	49	55	44	148
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	43	68	32	143
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	23	44	20	87
790 - UGT AMAZONIA	8	29	23	60
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	15	24	13	52
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	5	24	23	52
101 - OFICINA DE PLANEACION	7	15	7	29
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	2	4
Total general	11.850	17.494	15.850	45.194

Tabla 5. Comunicaciones recibidas por dependencia - Fuente: ORFEO

Según lo analizado se observa que las dependencias que tienen el mayor volumen de documentos recibidos en el trimestre son: Oficina Jurídica con el **23.42%** (10.585), Subdirección de Sistemas de Información de Tierras con el **21.45%** (9.695), seguido de la Subdirección Administrativa y Financiera con el **8.13%** (3.674).

7. COMUNICACIONES OFICIALES QUE REQUIEREN RESPUESTA

En total de las comunicaciones oficiales que ingresaron a la Agencia Nacional de Tierras, fue de 45.194 radicados, las cuales algunas de ellas no requieren respuesta la cual se analizan en la siguiente tabla por mes.

Requieren respuesta	Enero	Febrero	Marzo	Total general
NO	3.102	4.398	3.430	10.930
SI	8.748	13.096	12.420	34.264
Total	11.850	17.494	15.850	45.194

Tabla 6. Comunicaciones oficiales que requieren respuesta - Fuente: ORFEO

Según lo analizado se observa que las comunicaciones oficiales que **NO**, requerían respuesta durante el trimestre equivalen a un **24%** (10.930) y las que **SI**, requieren respuesta equivalen a un **76%** (34.264).

8. TIEMPOS DE GESTIÓN PQRSDF

La Agencia Nacional de Tierras en atención a las distintas modalidades de peticiones extendidas por los ciudadanos, aplicará lo previsto en la Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015¹ y demás normas concordantes en la materia, con el propósito de garantizar respuestas oportunas e integrales a los requerimientos que se presenten y en todo caso atendiendo el derecho fundamental que tiene toda persona de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución.

Por consiguiente, se tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento o petición respectiva, para resolver en el primer o segundo nivel de servicio las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias formuladas por los ciudadanos.

No obstante, estarán sometidas a término especial la resolución 202360006249736 del 31 de octubre de 2023 a través de la cual “Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento para atender las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones que se radican en la Agencia Nacional de Tierras– ANT, se establecen los lineamientos frente a la numeración y trámite de actos administrativos y se dictan otras disposiciones” de las siguientes peticiones:

- Las peticiones de documentos y de información, entre esas copias o fotocopias de documentos, se resolverán dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, previo pago del valor correspondiente a las copias, por parte del ciudadano, según los lineamientos de la ANT.

- Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la ANT debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
- Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente. (Art.1. de la Ley 1755 de 2015 que sustituyó el art. 21 de la Ley 1437 de 2011).
- Aquellas solicitudes de informes que se reciban de los Honorables Congresistas en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso, se tramitarán dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas (Ley 5 de 1992, art. 258).
- En el caso de los requerimientos, solicitudes y peticiones provenientes de otras entidades de la administración, Entes de Control (Contraloría, Procuraduría, Defensoría, entre otros) o autoridades, por regla general se resolverán dentro de los días (10) días siguientes a su recepción, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 303.

8.1. DEFINICIÓN ESTADOS DE GESTIÓN

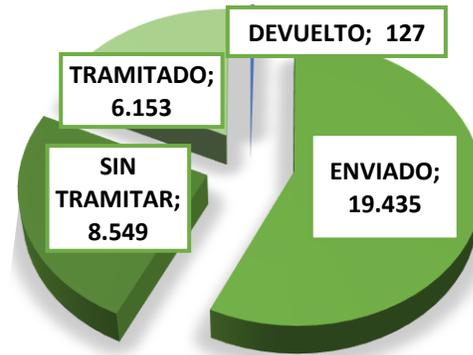
TRAMITADO: Documento con respuesta aprobada y firmada para el ciudadano y pendiente para envió.

ENVIADO: Documento con respuesta aprobada, firmado y enviado al ciudadano.

DEVUELTO: Documento con respuesta aprobada, firmado y enviado al ciudadano, pero por la alguna causal al ciudadano no fue efectiva la entrega.

SIN TRAMITAR: Documentos en proceso de revisión, análisis y lineamiento para la proyección de respuesta.

Las comunicaciones oficiales que ingresaron a la Agencia Nacional de Tierras y que **SI**, requieren respuesta equivalen a 34.264 y según lo analizado se encuentran el siguiente estado.



Gráfica 2. Comunicaciones por estados de gestión - Fuente: ORFEO

La Agencia Nacional de Tierras envió un total de 19.435 (**56.72%**), tramito 6.153 (**17.96%**) se realizó devolución de 127 (**0.37%**) y finalmente sin tramitar 8.549 es decir un (**24.95%**), del total recibido durante el trimestre.

8.2. TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF

A continuación, se relaciona la cantidad de PQRSDF radicadas durante el primer trimestre del año 2024 y su estado de gestión.

Clasificación	Enero	Febrero	Marzo	Total general
DEVUELTO	32	51	34	117
ENVIADO	5.882	7.399	4.568	17.849
SIN TRAMITAR	903	2.486	4.688	8.077
TRAMITADO	1.376	2.285	1.990	5.651
Total general	8.193	12.221	11.280	31.694

Tabla 7. Tiempos de respuesta - Fuente: ORFEO

Las PQRSDF recibidas durante el primer trimestre fueron de un total de 31.694, los cuales se encuentran en los siguientes estados: enviados 17.849 (**56.32%**) tramitados 5.651 (**17.83%**), en devolución 117 (**0.37%**) y finalmente sin tramitar 8.077 (**25.48%**) del total recibido durante el trimestre.

En este apartado del análisis se excluyen las peticiones de información, las peticiones realizadas por congresistas y las tutelas, ya que estas tipologías manejan otros tiempos de respuesta y se analiza en los siguientes numerales.

PQRSDF – ENVIADOS

Para los documentos que se enviaron en el primer trimestre del año 2024, se tiene que el **55.20%** (9.852) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles) y el **44.80%** (7.997) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

Clasificación	1 a 5	6 a 10	11 a 15	Más de 15	Total general
PETICION	3.252	2.789	2.965	7.605	16.611
SOLICITUD	472	199	108	357	1.136
QUEJA	10	6	4	18	38
DENUNCIA	5	3	11	10	29
RECLAMO	16	3	4	6	29
FELICITACIONES	3			1	4
SUGERENCIA	1		1		2
Total general	3.759	3.000	3.093	7.997	17.849

Tabla 8. PQRSDF – enviados - Fuente: ORFEO

PQRSDF – TRAMITADOS

Para los documentos que se tramitaron en el primer trimestre del año 2024, se tiene que el **39.25%** (2.218) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles) y el **60,75%** (3.433) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

CLASIFICACIÓN	1 a 5	6 a 10	11 a 15	Más de 15	Total general
PETICION	486	811	821	3.314	5.432
SOLICITUD	17	28	26	96	167
DENUNCIA	4	10	3	6	23
QUEJA	2	2	5	12	21
RECLAMO	1			5	6
FELICITACIONES		1			1
SUGERENCIA			1		1
TOTAL GENERAL	510	852	856	3.433	5.651

Tabla 9. PQRSDF – tramitados - Fuente: ORFEO

PQRSDF – DEVOLUCIONES

Para los documentos que se les realizó devolución en el primer trimestre del año 2024, se tiene que el **51,28%** (60) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles) y el **48.72%** (57) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

CLASIFICACIÓN	1 a 5	6 a 10	11 a 15	Más de 15	Total general
PETICION	21	22	15	54	112
SOLICITUD	1	1		3	5
Total general	22	23	15	57	117

Tabla 10. PQRSDf – devoluciones - Fuente: ORFEO

PQRSDf – SIN TRAMITAR

Para los documentos que se evidencia sin tramitar en el primer trimestre del año 2024, se tiene que el **41.27%** (3.333) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles) y el **58.73%** (4.744) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

CLASIFICACIÓN	1 a 5	6 a 10	11 a 15	Más de 15	Total general
DENUNCIA	3	2	4	9	18
FELICITACIONES				4	4
PETICION	434	1.726	1.084	4.595	7.839
QUEJA	2	6	4	17	29
RECLAMO				6	6
SOLICITUD	11	21	36	113	181
Total general	450	1.755	1.128	4.744	8.077

Tabla 11. PQRSDf – sin tramitar - Fuente: ORFEO

8.2.1. TIEMPOS DE RESPUESTA PETICIÓN DE INFORMACIÓN

A continuación, se relaciona la cantidad de petición de información radicadas durante el primer trimestre del año 2024 y su estado de gestión.

Clasificación	Enero	Febrero	Marzo	Total general
DEVUELTO	6	2	1	9
ENVIADO	243	335	565	1.143
SIN TRAMITAR	67	117	205	389
TRAMITADO	72	141	156	369
Total general	388	595	927	1.910

Tabla 12. Tiempos de respuesta petición de información - Fuente: ORFEO

Las peticiones de información recibidas durante el primer trimestre fueron de un total de 1.910, los cuales se encuentran en los siguientes estados: enviados 1.143 (**59.84%**) tramitados 369 (**19.32%**), en devolución 9 (**0.47%**) y finalmente sin tramitar 389 (**20.37%**) del total recibido durante el trimestre.

PETICIONES DE INFORMACIÓN – ENVIADAS

Se tiene que el **52.58%** (601) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (10 días hábiles) y el **47.42%** (542) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla

Clasificación	1 a 5	11 a 15	6 a 10	Más de 15	Total general
PETICION DE INFORMACIÓN	391	153	210	389	1.143
Total general	391	153	210	389	1.143

Tabla 13. Peticiones de información – enviadas - Fuente: ORFEO

PETICIONES DE INFORMACIÓN – TRAMITADAS

Se tiene que el **37.40%** (138) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (10 días hábiles) y el **62.60%** (231) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

Clasificación	1 a 5	6 a 10	11 a 15	Más de 15	Total general
PETICION DE INFORMACIÓN	38	100	49	182	369
Total general	38	100	49	182	369

Tabla 14. Peticiones de información – enviadas - Fuente: ORFEO

PETICIONES DE INFORMACIÓN – DEVOLUCIÓN

Se tiene que el **11.11%** (1) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (10 días hábiles) y el **88.89%** (8) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla

Clasificación	1 a 5	11 a 15	Más de 15	Total general
PETICION DE INFORMACIÓN	1	3	5	9
Total general	1	3	5	9

Tabla 15. Peticiones de información – devolución - Fuente: ORFEO

PETICIONES DE INFORMACIÓN – SIN TRAMITAR

Se tiene que el **16.45** (64) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (10 días hábiles) y el **83.55%** (325) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla

Clasificación	1 a 5	6 a 10	11 a 15	Más de 15	Total general
PETICION DE INFORMACIÓN	13	51	69	256	389
Total general	13	51	69	256	389

Tabla 16. Peticiones de información – sin tramitar - Fuente: ORFEO

8.2.2. TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS

A continuación, se relaciona la cantidad de petición realizadas por congresistas radicadas durante el primer trimestre del año 2024 y su estado de gestión:

Clasificación	Ene	Feb	Mar	Total general
ENVIADO	4	9		13
SIN TRAMITAR	4	28	14	46
TRAMITADO	3	6	3	12
Total general	11	43	17	71

Tabla 17. Tiempos de respuesta de las peticiones realizadas por congresistas- Fuente: ORFEO

Las peticiones realizadas por congresistas recibidas durante el primer trimestre fueron de un total de 71, los cuales se encuentran en los siguientes estados: enviados 13 (**18.31%**) tramitados 12 (**16.90%**), y finalmente sin tramitar 46 (**64.79%**) del total recibido durante el trimestre.

PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS – ENVIADAS

Se tiene que el **30.77%** (4) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (5 días hábiles) y el **69.23%** (9) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

Clasificación	1 a 5	6 a 10	11 a 15	Más de 15	Total general
PETICIÓN POR CONGRESISTAS	4	4	3	2	13
Total general	4	4	3	2	13

Tabla 18. Peticiones realizadas por congresistas – enviadas - Fuente: ORFEO

PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS – TRAMITADOS

Se tiene que el **16.67%** (2) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (5 días hábiles) y el **83.33%** (10) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

Clasificación	1 a 5	6 a 10	11 a 15	Más de 15	Total general
PETICIÓN POR CONGRESISTAS	2	2	3	5	12
Total general	2	2	3	5	12

Tabla 19. Peticiones realizadas por congresistas – tramitados - Fuente: ORFEO

PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS – SIN TRAMITE

Se tiene que el **2.17%** (1) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (5 días hábiles) y el **97.83%** (45) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

Clasificación	1 a 5	6 a 10	11 a 15	Más de 15	Total general
PETICIÓN POR CONGRESISTAS	1	5	1	39	46
Total general	1	5	1	39	46

Tabla 20. Peticiones realizadas por congresistas – sin tramite - Fuente: ORFEO

9. COMUNICACIONES RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA – TUTELAS

Clasificación	Ene	Feb	Mar	Total general
DEVUELTO	29	51	32	112
ENVIADO	5861	7301	4428	17590
SIN TRAMITAR	880	2432	4584	7896
TRAMITADO	3747	5672	4822	14241
Total general	10.517	15.456	13.866	39.839

Tabla 21. Comunicaciones recibidas por tipología – tutelas - Fuente: ORFEO

Como se observa en la tabla anterior, en el mes de febrero de 2024, se recibió la mayor cantidad de tutelas del primer trimestre, mes en el que se radicaron 15.456 correspondientes al 38.80% del total recibido durante el período, seguido de marzo con 13.866 (34.81%) y enero con 10.517 (26.40%).

10. PETICIONES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS POR COMPETENCIA

En el primer trimestre del año 2024, se realizaron un (1) traslado por competencia.

11. PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN NEGADAS POR LA ANT

En el análisis realizado a los documentos de solicitudes de información se evidencia que no se negó información a los ciudadanos en el primer trimestre de 2024.

12. GLOSARIO

Canales de atención

Los canales dispuestos por la Agencia Nacional de Tierras para la atención de la ciudadanía son: escrito, presencial, telefónico y virtual, los cuales se detallan a continuación y hacen parte fundamental de la estrategia de servicio al ciudadano.

Escrito: por medio de este canal los ciudadanos/as pueden radicar sus documentos a través de los siguientes medios:

- **Ventanilla de radicación:** dispuesta en sede principal de servicio al ciudadano en Bogotá, Unidades de Gestión Territorial y Puntos de Atención a Tierras a nivel nacional. Puede consultarlas a través del siguiente link web www.ant.gov.co.
- **Radicación por el portal web:** ingrese a www.ant.gov.co, en la sección de servicio al ciudadano, en la opción formule su PQRSD.
- **Correo electrónico:** los documentos se pueden radicar a través de los correos info@ant.gov.co - atencionalciudadano@ant.gov.co. Para solicitudes de tutelas y temas de juzgados se debe remitir al correo juridica.ant@ant.gov.co. A vuelta de correo recibirá una notificación con el número de radicado de su PQRSD.

Presencial: a través de este canal los ciudadanos/as acuden a las instalaciones de la Agencia Nacional de Tierras, para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la labor de la Entidad. La dirección de la sede principal de servicio al ciudadano de la Agencia Nacional de Tierras es Calle 43 # 57- 41 piso 1 CAN, Bogotá - Colombia.

Adicionalmente, los ciudadanos (as) pueden dirigirse a las Unidades de Gestión Territorial (UGT) o a los Puntos de Atención de Tierras (PAT), cuya información de ubicación y contactose puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.ant.gov.co/puntos-de-atencion-al-ciudadano/>.

Telefónico: canal de contacto verbal y en tiempo real que permite a los ciudadanos/as comunicarse con la ANT a través de la línea telefónica en la ciudad de Bogotá 6015185858, opción 0, o en la línea telefónica a nivel nacional 018000-933881.

Virtual: este canal está integrado por las tecnologías de información y comunicaciones, que permiten brindar un servicio digital a los ciudadanos/as. Por consiguiente, la Agencia Nacional de Tierras cuenta con: chat, videollamada y redes sociales.

- **Chat:** la ciudadanía puede acceder a través de la página web www.ant.gov.co.

- Videollamada: los ciudadanos/as deben agendar su cita de atención a través de la página web de la agencia www.ant.gov.co en la opción programe su cita o directamente en el enlace <https://www.ant.gov.co/servicio-al-ciudadano/programe-su-cita/>.

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 con 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 estos, 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, 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 con 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.