

AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

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

CUARTO TRIMESTRE AÑO 2023

ELABORADO POR LA SECRETARÍA GENERAL

ENERO 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 octubre al 31 de diciembre de 2023.

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.

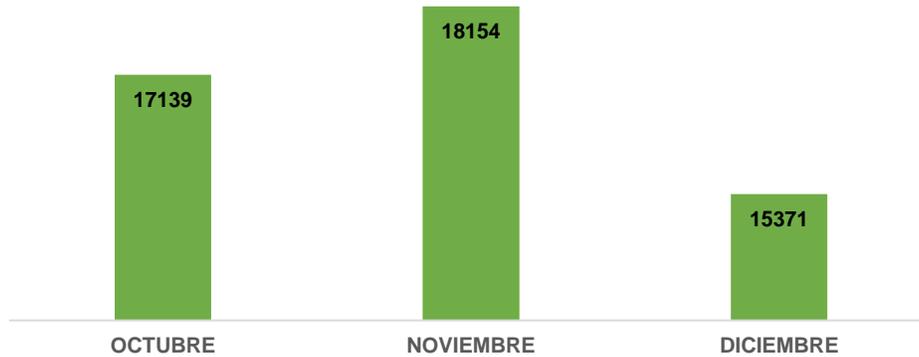
Para la elaboración del presente informe, se tiene como fuente de información el Sistema de Gestión Documental -ORFEO, la cual fue extraída directamente de la aplicación disponible en orfeo.ant.gov.co, este sistema recopila todas las comunicaciones recibidas en la Entidad por parte de los ciudadanos 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 cuarto trimestre del año 2023, 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	5
3.	COMUNICACIONES RECIBIDAS SEGÚN EL TIPO DOCUMENTAL	5
4.	COMUNICACIONES SEGÚN EL MEDIO DE RECEPCIÓN.....	6
5.	ORIGEN DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS	6
6.	COMUNICACIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA.....	8
7.	TIEMPOS DE GESTIÓN PQRSDF	9
7.1.	DEFINICIÓN ESTADOS DE GESTIÓN.....	11
7.2.	TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF.....	11
7.2.1.	TIEMPOS DE RESPUESTA PETICIÓN DE INFORMACIÓN	14
7.2.2.	TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS.....	16
8.	COMUNICACIONES RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA - TUTELAS	18
9.	PETICIONES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS POR COMPETENCIA	18
10.	PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN NEGADAS POR LA ANT	18
11.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	19
12.	GLOSARIO	20

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 noviembre de 2023, se recibió la mayor cantidad de PQRSDF del cuarto trimestre, mes en el que se radicaron **18.154** correspondientes al **35.83%** del total recibido durante el período, seguido de octubre con **17.139** (33.83%) y diciembre con **15.371** (30.34%).

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 cuarto trimestre de la vigencia 2023 por parte de la Agencia Nacional de Tierras.

MES	TOTAL PQRSDF	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR	TRAMITADO
OCTUBRE	17.139	8.726	2476	5.937
NOVIEMBRE	18.154	7.486	3.573	7.095
DICIEMBRE	15.371	2.838	8.306	4.227
TOTAL	50.664	19.050	14.355	17.259
% PARTICIPACIÓN	100%	38%	28%	34%

Tabla 1. Estados de gestión por mes - Fuente: ORFEO

3. COMUNICACIONES RECIBIDAS SEGÚN EL TIPO DOCUMENTAL

A continuación, se detallan las tipologías de las PQRSDF recibidas durante el periodo 01 de octubre a 31 de diciembre, distribuidas así:

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PETICIÓN	14.469	15.810	13.547	43.826
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	1.498	1.198	969	3.665
TUTELA	588	609	466	1.663
SOLICITUD	491	421	304	1.216
PETICIÓN POR CONGRESISTAS	39	55	26	120
DENUNCIA	21	20	24	65
QUEJA	21	24	20	65
RECLAMO	9	12	5	26
FELICITACIONES	3	4	6	13
TRASLADO POR COMPETENCIA	0	1	2	3
SUGERENCIA	0		2	2
TOTAL	17.139	18.154	15.371	50.664
% PARTICIPACIÓN	34%	36%	30%	100%

Tabla 2. Comunicaciones por tipologías - 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 cuarto trimestre del 2023. El medio más utilizado es el correo electrónico que ocupa el **84.67%** (42.897), seguido de radicación en oficina con el **8.25%** (4.178) y página web con **7.08%** (3.589).

MEDIOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%PARTICIPACIÓN
CORREO ELECTRÓNICO	14.367	15.341	13.189	42.897	84.67%
RADICACIÓN EN OFICINA	1.319	1.569	1.290	4.178	8.25%
PÁGINA WEB	1.453	1.244	892	3.589	7.08%
TOTAL	17.139	18.154	15.371	50.664	100.00%

Tabla 3. Comunicaciones por 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 cuarto trimestre del 2023.

DEPARTAMENTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
MAGDALENA	14.089	14.994	11.971	41.054
BOGOTA D.C.	570	644	504	1.718
BOLÍVAR	57	107	1.299	1.463
META	262	220	154	636
BOYACÁ	228	254	91	573
ANTIOQUIA	190	160	124	474
CAUCA	148	171	148	467
SANTANDER	171	160	116	447
CUNDINAMARCA	159	190	91	440
PUTUMAYO	176	119	78	373
CASANARE	124	140	69	333
CÓRDOBA	115	111	96	322
NARIÑO	119	116	74	309
CAQUETÁ	78	152	56	286
TOLIMA	82	80	73	235
NORTE DE SANTANDER	81	75	74	230
VALLE DEL CAUCA	68	76	51	195
HUILA	71	62	40	173
CESAR	52	51	38	141
SUCRE	33	45	52	130
ARAUCA	44	26	33	103
GUAVIARE	37	37	19	93
VICHADA	30	34	23	87
ATLÁNTICO	29	33	20	82
QUINDÍO	23	22	23	68
LA GUAJIRA	31	26	9	66
CALDAS	33	18	14	65
RISARALDA	19	13	16	48
CHOCÓ	8	8	9	25
AMAZONAS	10	5	4	19
GUAINÍA	0	4	1	5
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	2	0	1	3
BUENOS AIRES	0	1	0	1
TOTAL	17.139	18.154	15.371	50.664

Tabla 4. Comunicaciones ingresadas por departamento - Fuente: ORFEO

En la tabla se observa que los lugares con mayor volumen de radicados provienen del departamento del Magdalena con el **81.03%** (41.054), seguido de Bogotá D.C. con el **3.39%** (1.718) y Bolívar con el **2.89%** (1.463).

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	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
103 - OFICINA JURIDICA	3.688	3.689	2.763	10.140
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	3.198	2.934	3.292	9.424
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	2.173	2.182	1.066	5.421
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1.574	1.598	1.185	4.357
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	1.261	1377	1007	3.645
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	994	1490	998	3.482
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	997	1.095	971	3.063
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	545	715	1.025	2.285
730 - UGT MEDELLIN	234	471	1302	2.007
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	595	587	362	1544
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	253	274	163	690
710 - UGT BOGOTA	204	255	144	603
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	219	192	133	544
720 - UGT CUCUTA	134	169	187	490
760 - UGT POPAYAN	135	190	88	413
780 - UGT VILLAVICENCIO	191	143	72	406
750 - UGT PASTO	204	109	89	402
770 - UGT SANTA MARTA	90	117	120	327
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	122	110	78	310
100 - DIRECCION GENERAL	79	124	46	249
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	57	89	54	200
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	45	47	55	147
740 - UGT MONTERIA	34	47	64	145
600 - SECRETARIA GENERAL	22	25	25	72

790 - UGT AMAZONIA	16	29	15	60
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	15	27	18	60
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	13	27	16	56
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	20	23	11	54
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	6	11	12	29
101 - OFICINA DE PLANEACION	16	3	10	29
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	5	0	7
1 - ORFEO ADM	3	0	0	3
TOTAL	17.139	18.154	15.371	50.664

Tabla 5. Comunicaciones 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 **20.01%** (10.140), Subdirección de Sistemas de Información de Tierras con el **18.60%** (9.424), seguido de la Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión con el **10.70%** (5.421).

7. 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.

¹ Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye el Título I, Capítulos I, II y III, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

No obstante, estarán sometidas a término especial la resolución 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 remititorio 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 2015² en su artículo 30³.

7.1. 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.

7.2. TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF

ESTADOS DE TRAMITE



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

² Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

³ Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.

La Agencia Nacional de Tierras tramito un total de 15.438 PQRSDf de las recibidas, cifra que corresponde al 34.15%, encontrándose en trámite y/o sin tramitar un total de 29.775 del total recibido durante el trimestre.

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

➤ PQRSDf - TRAMITADAS

Para los documentos que se tramitaron en el cuarto trimestre, se tiene que el **21.01%** (3.244) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles) y el **78.99%** (12.194) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

TIPO DOCUMENTAL	1 A 5	6 A 10	11 A 15	MÁS DE 15 DÍAS	TOTAL
PETICIÓN	814	1.178	1192	11635	14.819
SOLICITUD	6	12	31	545	594
DENUNCIA	1	4	3	5	13
QUEJA	0	1	1	4	6
RECLAMO	0	1	0	4	5
FELICITACIONES	0	0	0	1	1
TOTAL	821	1.196	1.227	12.194	15.438

Tabla 6. Tiempos de comunicación, tramitadas - Fuente: ORFEO

➤ PQRSDf - EN TRÁMITE

De los documentos que se encuentran en trámite para el cuarto trimestre, el **79.26%** (12.236) de los radicados aún se encuentran dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles) y el **27.44%** (4.236) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

TIPO DOCUMENTAL	1 A 5	6 A 10	11 A 15	MÁS DE 15 DÍAS	TOTAL
PETICIÓN	4.136	4.833	2904	4112	15.985
SOLICITUD	113	116	80	96	405
DENUNCIA	9	8	9	11	37
QUEJA	7	4	5	12	28
RECLAMO	1	2	2	5	10
FELICITACIONES	6	0	0	0	6
SUGERENCIA	1	0	0	0	1
TOTAL	4.273	4.963	3.000	4.236	16.472

Tabla 7. Tiempos de comunicación, en trámite - Fuente: 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, el **38.95%** (6.013) de los radicados aún se encuentran dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles) y el **47.22%** (7.290) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

TIPO DOCUMENTAL	1 A 5	6 A 10	11 A 15	MÁS DE 15 DÍAS	TOTAL
PETICIÓN	1.684	1.950	2.254	7.134	13.022
SOLICITUD	23	24	52	118	217
QUEJA	6	0	6	19	31
DENUNCIA	1	3	4	7	15
RECLAMO	1	0	1	9	11
FELICITACIONES	1	0	2	3	6
SUGERENCIA	0	0	1	0	1
TOTAL	1.716	1.977	2.320	7.290	13.303

Tabla 8. Tiempos de comunicación, sin trámite - Fuente: ORFEO

7.2.1. TIEMPOS DE RESPUESTA PETICIÓN DE INFORMACIÓN

A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones de información radicadas durante el cuarto trimestre del año 2023 y su estado de gestión.

MES	TOTAL PQRDSF	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR
OCTUBRE	1.498	272	1025	201
NOVIEMBRE	1.198	294	651	253
DICIEMBRE	969	140	381	448
TOTAL	3.665	706	2.057	902

Tabla 9. Comunicaciones tipología petición de información por estado- Fuente: ORFEO

Al realizar el análisis por estado, se evidencia que, a cierre del trimestre, están pendientes de gestión y/o tramite de **2.959** peticiones de información. Así mismo, durante el cuarto trimestre de 2023 ingresaron un total de **3.665** peticiones de información, de las cuales se dio respuesta en la siguiente línea de tiempo:

➤ TRAMITADAS

Se tiene que el **19.41%** (137) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (10 días hábiles) y el **80.59%** (569) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

TIPO DOCUMENTAL	1 A 5	6 A 10	MÁS DE 10 DÍAS	TOTAL
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	48	89	569	706
TOTAL	48	89	569	706

Tabla 10. Tipología por tiempos de gestión y tramitadas- Fuente: ORFEO

➤ **EN TRÁMITE**

Se tiene que el **60.77%** (1.250) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (10 días hábiles) y el **39.23%** (807) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

TIPO DOCUMENTAL	1 A 5	6 A 10	MÁS DE 10 DÍAS	TOTAL
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	540	710	807	2057
TOTAL	540	710	807	2057

Tabla 11. Tipología por tiempos de gestión y en trámite - Fuente: ORFEO

➤ **SIN TRAMITAR**

Se tiene que el **18.96%** (171) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (10 días hábiles) y el **81.04%** (731) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

TIPO DOCUMENTAL	1 A 5	6 A 10	MÁS DE 10 DÍAS	TOTAL
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	85	86	731	902
TOTAL	85	86	731	902

Tabla 12. Tipologías por tiempo de gestión y sin tramitar - Fuente: ORFEO

7.2.2. TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS

A continuación, se presentan las peticiones realizadas por congresista y el estado de la gestión realizada en el transcurso del cuarto trimestre de la vigencia 2023 por parte de la Agencia Nacional de Tierras.

MES	TOTAL PQRDSF	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR
OCTUBRE	39	15	10	14
NOVIEMBRE	55	27	4	24
DICIEMBRE	26	4		22
TOTAL	120	46	14	60

Tabla 13. Comunicaciones recibidas por petición de congresistas- Fuente: ORFEO

Al realizar el análisis por estado, se evidencia que, al cierre del trimestre, están pendientes de gestión y/o tramite de **74** peticiones. Así mismo, durante el cuarto trimestre de 2023 ingresaron un total de **120** solicitudes por parte de congresistas, de las cuales se dio respuesta en la siguiente línea de tiempo:

➤ TRAMITADAS

Se tiene que el **10.87%** (5) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (5 días hábiles) y el **89.13%** (41) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

TIPO DOCUMENTAL	1 A 5	MÁS DE 5 DÍAS	TOTAL
PETICIÓN POR CONGRESISTAS	5	41	46
TOTAL	5	41	46

Tabla 14. Tipología por tiempos de gestión y tramitadas- Fuente: ORFEO

➤ **EN TRÁMITE**

Se tiene que el **2.17%** (1) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (5 días hábiles) y el **28.26%** (13) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

TIPO DOCUMENTAL	1 A 5	MÁS DE 5 DÍAS	TOTAL
PETICIÓN POR CONGRESISTAS	1	13	14
TOTAL	1	13	14

Tabla 15. Tipología por tiempos de gestión y en trámite - Fuente: ORFEO

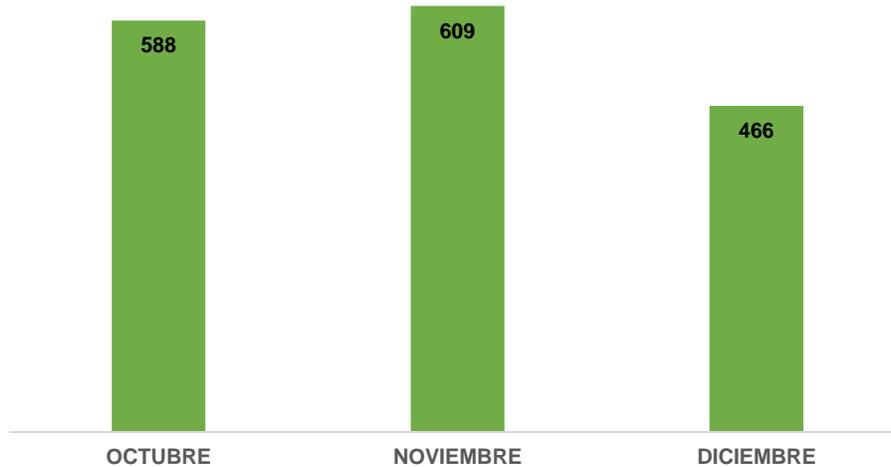
➤ **SIN TRAMITAR**

Se tiene que el **1.67%** (1) de los radicados fueron gestionados dentro de los nuevos tiempos de ley (5 días hábiles) y el **98.33%** (59) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

TIPO DOCUMENTAL	1 A 5	MÁS DE 5 DÍAS	TOTAL
PETICIÓN POR CONGRESISTAS	1	59	60
TOTAL	1	59	60

Tabla 16. Tipología por tiempos de gestión y en trámite - Fuente: ORFEO

8. COMUNICACIONES RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA - TUTELAS



Gráfica 3. Histórico de tutelas - Fuente: ORFEO

Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de noviembre de 2023, se recibió la mayor cantidad de tutelas del cuarto trimestre, mes en el que se radicaron **609** correspondientes al **36.62%** del total recibido durante el período, seguido de octubre con **588** (35.36%) y diciembre con **466** (28.02%).

9. PETICIONES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS POR COMPETENCIA

En el cuarto trimestre del año 2023, se realizaron tres (3) traslado por competencia.

10. 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 cuarto trimestre de 2023.

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- I. Es importante resaltar que, un gran porcentaje de las solicitudes continúan ingresando por los canales electrónicos, y se ha adelantado una gestión importante de asesoría a los ciudadanos en los canales telefónico, chat y videollamada, brindando información en materia de servicios y trámites de manera oportuna y en tiempo real.
- II. 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 de la ANT, ha implicado un incremento en la atención, asesoría y requerimientos por parte de la ciudadanía.
- III. 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.
- IV. 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.

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 contacto se 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, 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 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.