

	POLÍTICA	INSTITUCIONAL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	GEMA-Política-001
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	27/06/2024

POLÍTICA INSTITUCIONAL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

**SECRETARIA GENERAL
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

2024

	POLÍTICA	INSTITUCIONAL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	GEMA-Política-001
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	27/06/2024

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO GENERAL	4
3.	MARCO NORMATIVO	6
4.	CONTEXTUALIZACIÓN	12
5.	COMPONENTES MODELO SERVICIO A LA CIUDADANÍA.....	15
7.	CONCLUSIONES	¡Error! Marcador no definido.
8.	REFERENCIAS	17

	POLÍTICA	INSTITUCIONAL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	GEMA-Política-001
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	27/06/2024

1. INTRODUCCIÓN

El servicio a la ciudadanía es un fin esencial del Estado Colombiano, tal como lo dispone la Constitución Política de 1991 en el artículo 2°. En cumplimiento de este mandato, entidades como la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación, El Ministerio de las Tecnologías de la Información y el Departamento Administrativo de la Función Pública entre otras entidades de la Rama Ejecutiva, lideran la formulación de políticas, iniciativas, instrumentos y metodologías encaminadas a satisfacer los requerimientos de la ciudadanía, bajo principios de oportunidad, racionalidad, eficacia, eficiencia y transparencia, en procura del goce efectivo de sus derechos.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante recalcar que el servicio a la ciudadanía es fundamental y estratégico para las entidades públicas, entendido éste como uno de los fines esenciales del Estado de acuerdo con la Constitución Política de Colombia. Es así como esta Política va más allá de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de las ciudadanías, su cumplimiento implica que las entidades públicas orienten su gestión a la generación del valor público y a la garantía de los derechos de la ciudadanía y grupos de valor definidos por cada Entidad.

En este contexto, la Agencia Nacional de Tierras [ANT] como máxima autoridad de las tierras de la Nación, está encaminada en cumplir su objeto de ejecutar la política de ordenamiento social de la propiedad rural, mediante un modelo basado en el servicio, teniendo como aliados fundamentales a las ciudadanías de todo el territorio nacional, cumpliendo con los lineamientos de la política de Servicio a la Ciudadanía.

El modelo de servicio de la ANT está basado en un enfoque diferencial, buscando lograr la igualdad real y efectiva, que reconoce la diversidad y las necesidades de las personas de acuerdo con las características de las ciudadanías que acceden a asesorías, orientaciones o trámites. Así, por medio de la presente política, se establecen las directrices básicas de la relación con las ciudadanías, así como los protocolos de atención, incorporando los atributos de lenguaje claro, accesibilidad e inclusión social, para la satisfacción efectiva de la demanda de trámites y servicios, garantizando la calidad, oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía.

	POLÍTICA	INSTITUCIONAL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	GEMA-Política-001
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	27/06/2024

2. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos generales para promover un servicio a la ciudadanía efectivo, oportuno y de calidad, teniendo como aliados fundamentales a las ciudadanías de todo el territorio Nacional mediante la definición e implementación de protocolos de servicio, mejoramiento de los canales de atención, incorporando los atributos de lenguaje claro, accesibilidad e inclusión social, para la satisfacción efectiva de la demanda de trámites y servicios.

2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Fortalecer la gestión de los procesos, procedimientos y protocolos de servicio a la ciudadanía, a través de estrategias de difusión y socialización.
- ✓ Generar apropiación de la política de servicio a la ciudadanía en los servidores públicos de todos los niveles, incentivando una cultura de servicio efectiva, oportuna y de calidad.
- ✓ Fortalecer los métodos de seguimiento y evaluación de la política de servicio a la ciudadanía que permita medir el avance en su implementación de cara a la ciudadanía.

3. ALCANCE

La política de servicio a la ciudadanía es aplicable a todos los servidores públicos, contratistas, colaboradores y todos aquellos actores que presten función pública en la Agencia Nacional de Tierras en el relacionamiento con la ciudadanía.

	POLÍTICA	INSTITUCIONAL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	GEMA-Política-001
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	27/06/2024

4. PRINCIPIOS

La política de servicio a la ciudadanía se rige por los siguientes principios para garantizar el goce efectivo de los derechos de las ciudadanías:

- **Amabilidad:** trato cortés y sincero.
- **Respeto:** reconocer y valorar a las personas sin que se desconozcan sus diferencias.
- **Oportunidad:** cumpliendo los términos acordados con la ciudadanía y de acuerdo con lo establecido en el protocolo de servicio.
- **Inclusión:** contar con una atención de calidad para toda la ciudadanía sin distinción, ni discriminaciones.
- **Empatía:** capacidad de comprender, escuchar y entender la perspectiva de otra persona, es decir, colocarse en su lugar.
- **Efectividad:** Resolver lo solicitado.

	POLÍTICA	INSTITUCIONAL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	GEMA-Política-001
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	27/06/2024

5. MARCO NORMATIVO

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el Departamento Administrativo de la Función Pública se relaciona la normatividad que hace parte de todos los procesos de servicio a la ciudadanía:

Año	Requisito	Aplicación Específica
2022	Ley 2195 de 2022	Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones. La Ley tiene por objeto adoptar disposiciones tendientes a prevenir los actos de corrupción, a reforzar la articulación y coordinación de las entidades del Estado y a recuperar los daños ocasionados por dichos actos con el fin de asegurar promover la cultura de la legalidad e integridad y recuperar la confianza ciudadana y el respeto por lo público
2021	Circular Nro. 100-010-2021 de agosto de 2021.	Departamento Administrativo de Función Pública "Directrices para fortalecer la implementación de Lenguaje Claro".
2020	Ley 2052 del 25 de agosto de 2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
2017	Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017	Modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

	POLÍTICA	INSTITUCIONAL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	GEMA-Política-001
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	27/06/2024

Año	Requisito	Aplicación Específica
2017	Decreto 270 del 14 de febrero de 2017 Artículo 1 al 8	Modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación.
2017	Resolución 054 del 30 de enero de 2017	Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública
2015	Ley 1757 del 6 de julio de 2015 Artículo 1 al 113	Dicta disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática y regula la iniciativa popular y normativa ante las corporaciones públicas.
2015	Decreto 1083 del 26 de mayo de 2015 Artículo 2.2.1.1.1 al 2.2.2.7.7 y 2.2.2.9.10; 2.2.3.1 al 2.2.3.10; 2.2.4.1 al 2.2.4.10; 2.2.5.10.29; 2.2.9.1 al 2.2.9.6; 2.2.10.1 al 2.2.10.17; 2.2.11.2.3.	Artículos 2.2.1.1.1 al 2.2.2.7.7 y 2.2.2.9.10: Reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y el Decreto-ley 1567 de 1998, específicamente las disposiciones relacionadas con la reglamentación de los empleos de carácter temporal, empleos de medio tiempo y de tiempo parcial, vinculación a los empleos de carrera, del registro público de carrera administrativa, evaluación del desempeño y calificación de servicios, Sistema Nacional de Capacitación y estímulos, reformas de las plantas de empleos y Gerencia Pública. 2.2.3.1 al 2.2.3.10: El Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 reglamenta el Decreto Ley 785 de 2005, en materia de requisitos para los empleados del orden territorial. 2.2.4.1 al 2.2.4.10: El Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 establecen las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se aplican los Decretos-ley 770 y 785 de 2005. Las competencias laborales se definen como la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que

	POLÍTICA	INSTITUCIONAL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	GEMA-Política-001
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	27/06/2024

Año	Requisito	Aplicación Específica
		<p>está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público. 2.2.5.10.29: Mediante este artículo se reglamenta el otorgamiento de la comisión para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción y de período. 2.2.9.1 al 2.2.9.6: En el Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y el Decreto-ley 1567 de 1998, específicamente las disposiciones relacionadas con los planes de capacitación de las entidades públicas, los cuales deben responder a estudios técnicos que identifiquen necesidades y requerimientos de las áreas de trabajo y de los empleados, para desarrollar los planes anuales institucionales y las competencias laborales. 2.2.10.1 al 2.2.10.17: El Título 10 de la Parte 2 del Libro 2 reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y el Decreto-ley 1567 de 1998, específicamente las disposiciones relacionadas con los Sistema de estímulos. Las entidades deberán organizar programas de estímulos con el fin de motivar el desempeño eficaz y el compromiso de sus empleados. Los estímulos se implementarán a través de programas de bienestar social. 2.2.11.2.3: Mediante este Decreto se define que un cargo es equivalente a otro cuando tienen asignadas funciones iguales o similares, para su desempeño se exijan requisitos de estudio, experiencia y competencias laborales iguales o similares y tengan una asignación básica mensual igual o superior, sin que en ningún caso la diferencia salarial supere los dos grados siguientes de la respectiva escala cuando se trata de empleos que se rijan por la misma nomenclatura, o el 10% de la asignación básica cuando a los empleos se les aplique nomenclatura diferente.</p>
2015	Ley 1755	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

	POLÍTICA	INSTITUCIONAL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	GEMA-Política-001
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	27/06/2024

Año	Requisito	Aplicación Específica
2015	Decreto No. 2363 del 2015	Se crea la Agencia Nacional de Tierras - ANT y se fija su objeto y estructura, en un esfuerzo del Gobierno Nacional para consolidar la nueva institucionalidad que responderá a los retos del posconflicto en lo concerniente al desarrollo del campo y la implementación de los acuerdos suscritos en el marco del proceso de paz
2014	Ley 1712 del 6 marzo de 2014 Artículo 1 al 33	Crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones. El objeto de la ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
2012	Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales
2012	Decreto 2641 de 2012	En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, se recomienda que las entidades de la administración pública incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin, esta estrategia busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios, con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía, a través de mecanismos como: el desarrollo institucional para el servicio al ciudadano, afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores público y el fortalecimiento de los canales de atención.
2011	Ley 1437 de enero 18 del 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

	POLÍTICA	INSTITUCIONAL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	GEMA-Política-001
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	27/06/2024

Año	Requisito	Aplicación Específica
2011	Ley 1474 del 12 de julio de 2011 Artículo 1 al 12	Dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, y se aplica específicamente frente a la interpretación y alcance de las inhabilidades allí contempladas.
2011	Ley 1474 de 2011	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
2010	CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, donde se señala que desde el año 2007 se inició el diseño y puesta en marcha del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) en el Departamento Nacional de Planeación.
2009	Ley 1341 de 2009	Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones.
2009	Decreto 2326 del 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
2005	Ley 962 del 8 de julio de 2005 Artículo 1	Dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos, en lo que tiene que ver con: Reserva legal de permisos, licencias o requisitos; Procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley; Información y publicidad; y Fortalecimiento tecnológico.

	POLÍTICA	INSTITUCIONAL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	GEMA-Política-001
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	27/06/2024

Año	Requisito	Aplicación Específica
2003	Ley 850 del 18 de noviembre de 2003 Artículo 22	Reglamentan las veedurías ciudadanas. El DAFP hace parte de la red institucional de apoyo a las veedurías ciudadanas, y en ese sentido diseñará metodologías de evaluación de la Gestión Pública, orientada a facilitar el ejercicio de la vigilancia por parte de las veedurías ciudadanas y de las redes que las agrupan y suministrará la información pertinente sobre los planes institucionales y la evaluación del Estatuto Anticorrupción.
1991	Constitución política 4 de julio de 1991 Artículo 23,86, 89, 90. 92, 101, 103, 107, 122 al 131 y 270	Fija los límites y define las relaciones entre los poderes del Estado y de éstos con sus ciudadanos. La C.P. consagra que toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad. Consagra los principios en los cuales debe desenvolverse la función pública. También señala que son mecanismos de participación del pueblo en ejercicio de su soberanía: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato.

Fuente: Información extraída de la página de Departamento Administrativo de Función Pública (s.f)

	POLÍTICA	INSTITUCIONAL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	GEMA-Política-001
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	27/06/2024

6. CONTEXTUALIZACIÓN

Con el propósito de garantizar los derechos constitucionales de toda la ciudadanía, la Agencia Nacional de Tierras tiene a su disposición canales de comunicación que permiten una atención con calidad y oportunidad. Por esto, el servicio a la ciudadanía está basado en un enfoque diferencial, buscando lograr la igualdad real y efectiva, que reconoce la diversidad y las necesidades de las personas de acuerdo con las características de los grupos poblacionales que acceden a asesorías, orientaciones o tramites.

Los canales dispuestos por la Agencia Nacional de Tierras para la atención de las ciudadanías son: escrito, presencial, telefónico y virtual, los cuales se detallan a continuación.

ESCRITO:

Por medio de este canal la ciudadanía puede radicar sus documentos a través de los siguientes medios:

- **Ventanilla de radicación:** dispuesta en la sede principal de servicio a la ciudadanía en Bogotá, Unidades de Gestión Territorial y Puntos de Atención de Tierras a nivel nacional. Puede consultar la ubicación de las sedes a través del portal web www.ant.gov.co en la sección de servicio a la ciudadanía.
- **Radicación por el portal web:** ingrese a www.ant.gov.co, en la sección de servicio a la ciudadanía, en la opción formule su PQRSD o en el enlace: <https://orfeo.ant.gov.co/pqr3/index.php>.
- **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 la ciudadanía acude 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 atención de servicio a la ciudadanía de la Agencia Nacional de Tierras es Calle 43 # 57- 41 piso 1 CAN, Bogotá – Colombia.

	POLÍTICA	INSTITUCIONAL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	GEMA-Política-001
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	27/06/2024

Adicionalmente, la ciudadanía puede 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 la ciudadanía 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.

Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.

VIRTUAL:

Este canal está integrado por las tecnologías de información y comunicaciones, que permiten brindar un servicio digital a la ciudadanía. 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, el chat se encuentra ubicado en la parte inferior izquierda y se identifica con este logo:



Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

- **Videollamada:** la ciudadanía debe 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/>.



Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.

	POLÍTICA	INSTITUCIONAL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	GEMA-Política-001
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	27/06/2024

- **Línea de WhatsApp:** desde la aplicación WhatsApp la ciudadanía puede inscribirse para acceder a la oferta institucional como titulación de predios, obtener o vender tierra. Debe escribir un mensaje corto para que se despliegan las opciones del menú, luego debe seguir las instrucciones y marcar la opción del proceso que necesite.



La línea de WhatsApp desde la que se pueden hacer estos trámites es la +57 3118681902 y atenderá todos los días, las 24 horas (está línea opera a través de un Chatbot, por lo tanto, la ciudadanía no recibirá atención personalizada, solo es para el proceso de inscripción de los programas de acceso a tierras).

- **Redes sociales:** en esta materia, la entidad cuenta con las siguientes cuentas oficiales:



Agencianacionaldetierras



@AgenciaTierras



Agenciat ierras

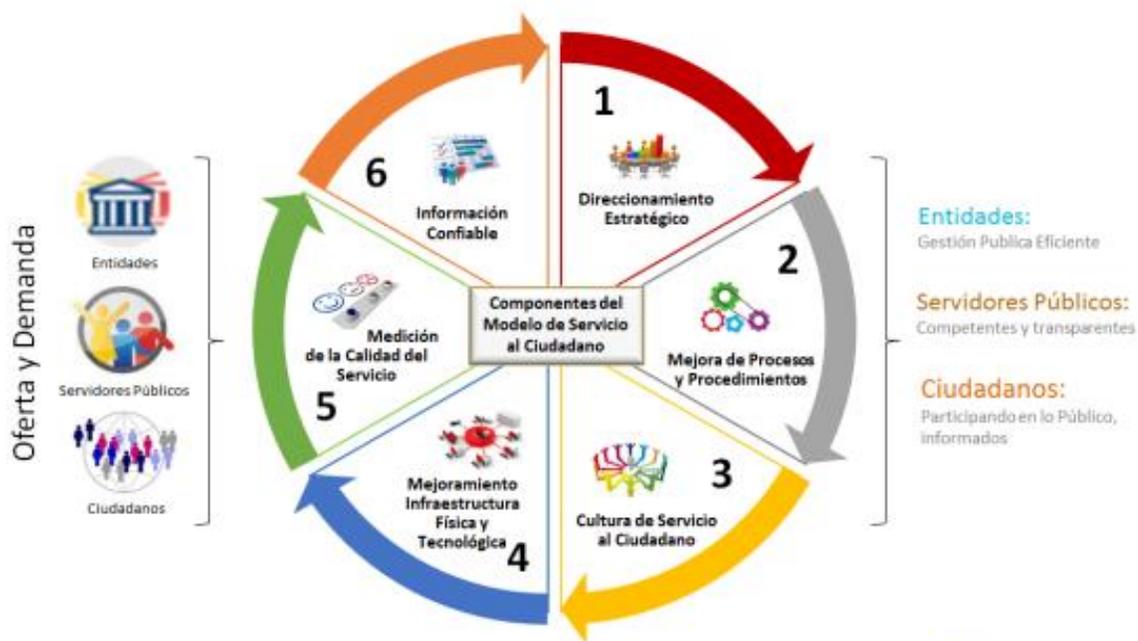


Agencia Nacional de Tierras

	POLÍTICA	INSTITUCIONAL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	GEMA-Política-001
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	27/06/2024

7. COMPONENTES POLÍTICA SERVICIO A LA CIUDADANÍA

En cumplimiento de la normatividad y para la implementación de la Política de Servicio a la Ciudadanía de la ANT, se tendrán en cuenta los componentes del modelo de gestión pública efectiva para el servicio a la ciudadanía, que servirá como referente para el mejoramiento continuo de la atención, contribuyendo a fortalecer la relación entre la ciudadanía y la entidad, que garanticen el acceso efectivo, oportuno y de calidad a los trámites y servicios institucionales propendiendo por la protección de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas.



Fuente: Modelo de Servicio al ciudadano de Función pública

1. Direccionamiento estratégico: Este componente da cuenta de la institucionalidad y relevancia del tema de servicio a la ciudadanía, se basa en la formulación de los planes de acción, entre los cuales están el plan anticorrupción y de servicio al ciudadano.

2. Mejora de procesos y procedimientos: Esta relacionado con los protocolos, procedimientos y estándares para la buena prestación del servicio.

	POLÍTICA	INSTITUCIONAL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	GEMA-Política-001
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	27/06/2024

3. Cultura del servicio al Ciudadano: Esta encaminado en fortalecer las competencias de los servidores públicos para mejorar la prestación de servicio a la ciudadanía.

4. Mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica: En este componente se identifican los canales de atención con los que cuenta la entidad para la prestación del servicio.

5. Medición de la calidad del servicio: a través de este ítem la entidad realiza la gestión para conocer las características y necesidades de los grupos de valor, así como la percepción que la ciudadanía tiene respecto a los servicios y trámites ofrecidos.

6. Información confiable: por medio de este componente se busca que la entidad garantice la entrega de información completa, clara y precisa.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Agencia Nacional de Tierras como máxima autoridad de tierras de la Nación, está encaminada en cumplir su objeto de ejecutar la política de ordenamiento social de la propiedad rural, a través de un modelo basado en el servicio, teniendo como aliados fundamentales a la ciudadanía de todo el territorio nacional, cumpliendo con los lineamientos de la política de servicio a la ciudadanía. Por lo tanto, es fundamental continuar con el fortalecimiento y posicionamiento de la Agencia en el territorio nacional, así como en los espacios ciudadanos, con el fin de continuar acercando la Entidad a la ciudadanía, entregar información clara, precisa y concreta, así como el acceso a los trámites que se adelantan en materia de tierras.

	POLÍTICA	INSTITUCIONAL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	GEMA-Política-001
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	27/06/2024

8. REFERENCIAS

DAFP, (s.f). Requisitos legales de Servicio al Ciudadano. Obtenido de:
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/normas-servicio-ciudadano>

DAFP (2020). Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano. Obtenido de:

https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03_23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666#:~:text=La%20Pol%C3%ADtica%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano%20se%20define%20entonc

DAFP, (2021). Caja de Transformación Institucional. Obtenido de:

file:///X:/Secretaria%20General/back-up%20secretar%C3%ADa%20general/Servicio%20al%20Ciudadano%202023/DOCUMENTOS%20SERVICIO%20AL%20CIUDADANO/NUEVO%20MODELO%20DE%20ATENCI%C3%93N/2021-08-04_Caja_de_herramientas_relacionamiento_con_la_ciudadania.pdf

DAFP, (2022). Modelo de Servicio al Ciudadano. Obtenido de:

file:///X:/Secretaria%20General/back-up%20secretar%C3%ADa%20general/Servicio%20al%20Ciudadano%202023/DOCUMENTOS%20SERVICIO%20AL%20CIUDADANO/NUEVO%20MODELO%20DE%20ATENCI%C3%93N/EJEMPLO%20Modelo_servicio_al_ciudadano_v9.%20FUNCION%20P%C3%9ABLICA.pdf

	POLÍTICA	INSTITUCIONAL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	GEMA-Política-001
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	27/06/2024

HISTORIAL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción
27/06/2024	01	Primera versión del documento.

Elaboró: Diana Marcela Mendivelso Cristiano	Revisó: Laura Ximena Buitrago Pataquiva	Aprobó: Angela Lorena Ortiz Rosero
Cargo: Gestor T1 Grado 8	Cargo: Gestor T1 Grado 10	Cargo: Secretaria General
Firma: ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
Elaboró: Erika Joana Velez Saldaña		
Cargo: Contratista – Secretaría General		
Firma: ORIGINAL FIRMADO		

La copia, impresión o descarga de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y por lo tanto no se garantiza su vigencia. La única COPIA CONTROLADA se encuentra disponible y publicada en la página Intranet de la Agencia Nacional de Tierras.