

**INFORME-PQRSDF-T2-2024 AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS**

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

**SEGUNDO TRIMESTRE**

**2024**

**ELABORADO POR**

**LA SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

**GESTIÓN DOCUMENTAL**

**JUNIO 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 abril al 30 de junio 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 [orfeo.ant.gov.co](http://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 segundo 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.

## Tabla de 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 Y ASIGNADAS A CADA DEPENDENCIA .....	6
7.	COMUNICACIONES OFICIALES QUE REQUIEREN RESPUESTA.....	7
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 .....	15
12.	GLOSARIO.....	15

## 1. HISTÓRICO DE COMUNICACIONES RECIBIDAS

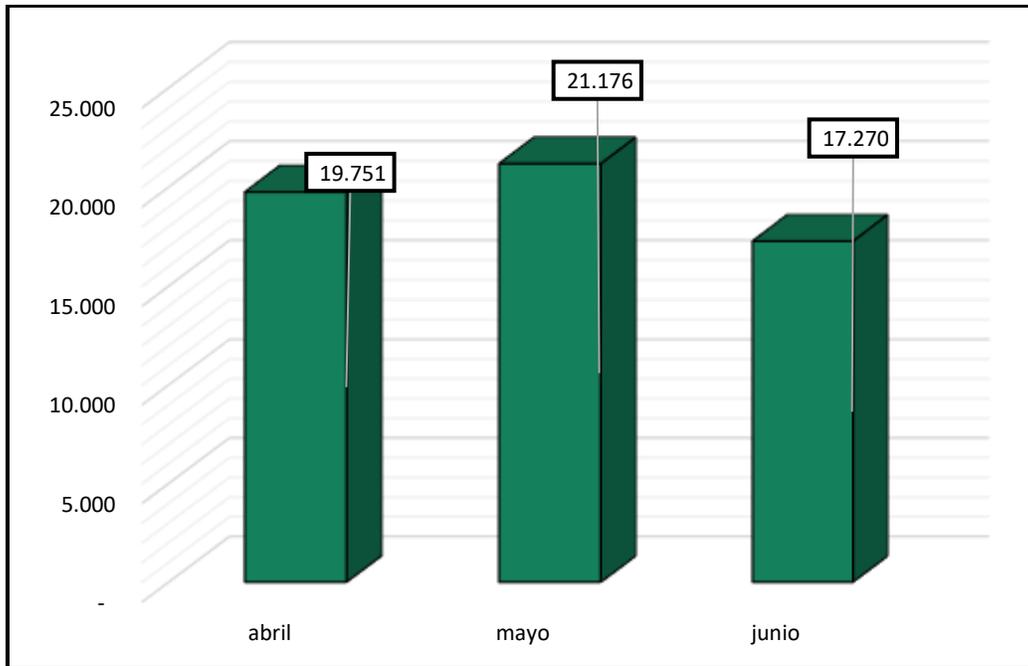


ILUSTRACIÓN 1 HISTÓRICO DE REGISTROS POR MES – FUENTE: ORFEO

Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de mayo de 2024, se recibió la mayor cantidad de PQRSDF del segundo trimestre, mes en el que se radicaron **21.176** correspondientes al **36,39%** del total recibido durante el período, seguido de abril con **19.751** (33,94%) y junio con **17.270** (29,68%).

## 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 segundo trimestre de la vigencia 2024 por parte de la Agencia Nacional de Tierras.

Mes	Total general	Devuelto	Enviado	Sin tramitar	Tramitado requieren envío
<b>Abril</b>	19.751	96	9.406	2.411	7.838
<b>Mayo</b>	21.176	77	7.197	5.035	8.867
<b>Junio</b>	17.270	25	1.990	9.916	5.339
<b>Total general</b>	<b>58.197</b>	<b>198</b>	<b>18.593</b>	<b>17.362</b>	<b>22.044</b>
<b>% PARTICIPACIÓN</b>	<b>100%</b>	<b>0,34%</b>	<b>31,95%</b>	<b>29,83%</b>	<b>37,88%</b>

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 abril al 30 de junio, distribuidas así:

Clasificación	Abril	Mayo	Junio	Total
DENUNCIA	21	16	42	79
FELICITACIONES	2	2	4	8
PETICION	16309	18185	14808	49.302
PETICION DE INFORMACIÓN	1859	1371	990	4.220
PETICIÓN POR CONGRESISTAS	48	89	81	218
QUEJA	33	49	59	141
RECLAMO	11	16	18	45
SOLICITUD	765	718	591	2.074
SUGERENCIA	4	2	6	12
TUTELAS	699	728	671	2.098
<b>Total general</b>	<b>19.751</b>	<b>21.176</b>	<b>17.270</b>	<b>58.197</b>
<b>% participación</b>	<b>34%</b>	<b>36%</b>	<b>30%</b>	<b>100%</b>

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 segundo trimestre del 2024. El medio más utilizado es el correo electrónico que ocupa el **79,52%** (46.276), seguido de radicación en página web con el **11,01%** (6.410) y oficina con **9,47%** (5.511).

Medios	Abril	Mayo	Junio	Total	% participación
CORREO ELECTRÓNICO	15.323	17.088	13865	46.276	79,52%
PÁGINA WEB	2.423	2.121	1866	6.410	11,01%
RADICACIÓN EN OFICINA	2.005	1.967	1539	5.511	9,47%
<b>Total general</b>	<b>19.751</b>	<b>21.176</b>	<b>17.270</b>	<b>58.197</b>	<b>100%</b>

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 radicadas recibidas por parte de la Agencia Nacional de Tierras durante el segundo trimestre del 2024.

DEPARTAMENTO	Abril	Mayo	Junio	Total
MAGDALENA	15.429	15.910	7.691	39.030
BOGOTA D.C.	848	1.987	6.894	9.729
META	349	336	268	953
BOYACÁ	398	248	261	907

SANTANDER	275	323	184	782
ANTIOQUIA	204	219	274	697
PUTUMAYO	236	199	112	547
CAUCA	122	207	195	524
CUNDINAMARCA	158	172	123	453
TOLIMA	184	155	94	433
CAQUETÁ	132	169	97	398
CÓRDOBA	131	133	127	391
CASANARE	133	152	105	390
NARIÑO	96	108	108	312
NORTE DE SANTANDER	102	99	92	293
VALLE DEL CAUCA	93	79	93	265
HUILA	89	102	65	256
BOLÍVAR	79	69	81	229
SUCRE	92	77	43	212
ATLÁNTICO	58	74	58	190
VICHADA	96	46	46	188
ARAUCA	95	35	36	166
CESAR	55	56	34	145
GUAINÍA	57	21	33	111
GUAVIARE	34	39	26	99
QUINDÍO	39	34	25	98
RISARALDA	44	17	25	86
LA GUAJIRA	23	28	31	82
CALDAS	25	29	23	77
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	46	18	6	70
AMAZONAS	12	20	12	44
CHOCÓ	17	15	8	40
<b>Total general</b>	<b>19.751</b>	<b>21.176</b>	<b>17.270</b>	<b>58.197</b>

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 **67,07 %** (39.030), seguido de Bogotá D.C. con el **16,72%** (9.729) y Meta con el **1,64%** (953).

## 6. COMUNICACIONES RECIBIDAS Y ASIGNADAS A CADA DEPENDENCIA

En la siguiente tabla se detalla el total de radicados asignados a cada dependencia de la Agencia Nacional de Tierras, durante el trimestre analizado.

DEPENDENCIA	Abril	Mayo	Junio	Total general
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	2.710	2.985	2.513	8.208
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	2.450	3.065	2.597	8.112
103 - OFICINA JURIDICA	2.417	2.001	1.637	6.055
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	1.783	1.986	1.858	5.627
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1.666	1.661	1.494	4.821
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	1.636	1.630	1.295	4.561
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	1.301	1.545	1.034	3.880
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	1.219	1.315	927	3.461
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	1.127	1.166	823	3.116
710 - UGT BOGOTA	498	597	477	1.572
720 - UGT CUCUTA	409	333	214	956
730 - UGT MEDELLIN	297	382	277	956
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	304	362	282	948
760 - UGT POPAYAN	204	278	256	738
770 - UGT SANTA MARTA	207	264	222	693
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	213	209	219	641
780 - UGT VILLAVICENCIO	201	198	178	577
600 - SECRETARIA GENERAL	94	217	170	481
750 - UGT PASTO	194	130	145	469
100 - DIRECCION GENERAL	130	174	97	401
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	136	113	114	363
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	145	130	81	356
740 - UGT MONTERIA	84	83	123	290
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	109	97	66	272
790 - UGT AMAZONIA	73	99	50	222
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	41	53	39	133
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	35	48	24	107
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	39	21	34	94
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	18	19	12	49
101 - OFICINA DE PLANEACION	9	14	11	34
1 - ORFEO ADM	1		1	2
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1		2
<b>TOTAL</b>	<b>19.751</b>	<b>21.176</b>	<b>17.270</b>	<b>58.197</b>

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: Subdirección De Sistemas De Información de Tierras con el **14,10%** (8.208), Subdirección de Seguridad Jurídica con el **13,94%** (8.112), seguido de la Oficina Jurídica con el **10,40%** (6.055).

## 7. COMUNICACIONES OFICIALES QUE REQUIEREN RESPUESTA

En total de las comunicaciones oficiales que ingresaron a la Agencia Nacional de Tierras, fue de 58.197 radicados, las cuales algunas de ellas no requieren respuesta la cual se analizan en la siguiente tabla por mes.

Requieren respuesta	Abril	Mayo	Junio	Total general
NO	6.225	6.191	3.319	15.735
SI	13.526	14.985	13.951	42.462
<b>Total</b>	<b>19.751</b>	<b>21.176</b>	<b>17.270</b>	<b>58.197</b>

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 **27%** (15.735) y las que **SI**, requieren respuesta equivalen a un **73%** (42.462).

## 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 2015<sup>1</sup> 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 remitario 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 Congressistas 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 envío.
- **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 **42.462** y según lo analizado se encuentran el siguiente estado.

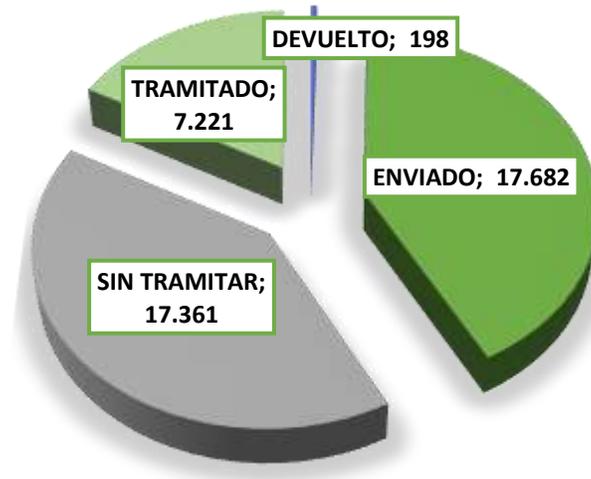


ILUSTRACIÓN 2 COMUNICACIONES POR ESTADOS DE GESTIÓN - FUENTE: ORFEO

La Agencia Nacional de Tierras envió un total de 17.682 comunicaciones oficiales (**41.64%**), tramitó 7.221 (**17.01%**), realizó devolución de 198 (**0.47%**) y sin tramitar 17.361 es decir un (**40.89%**), del total recibido durante el segundo trimestre.

## 8.2. TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF

A continuación, se relaciona la cantidad de PQRSDF radicadas durante el segundo trimestre del año 2024 que SI respuesta y su estado de gestión:

Clasificación	Abril	Mayo	Junio	Total general
DEVUELTO	85	66	23	174
ENVIADO	7.535	5.913	1.626	15.074
SIN TRAMITAR	2.128	4.694	9.145	15.967
TRAMITADO	1.809	2.701	1.817	6.327
<b>Total general</b>	<b>11.557</b>	<b>13.374</b>	<b>12.611</b>	<b>37.542</b>

TABLA 7 TIEMPOS DE RESPUESTA - FUENTE: ORFEO

Las PQRSDF recibidas durante el segundo trimestre fueron de un total de 37.542, los cuales se encuentran en los siguientes estados: enviados 15.074 (**40,15%**) tramitados 6.327 (**16,85%**), en devolución 174 (**0,46%**) y finalmente sin tramitar 15.967 (**42,53%**) 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 segundo trimestre del año 2024, se tiene que el **72,55%** (10.936) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles) y el **27,45%** (4.138) 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	2	4	1	8	15
FELICITACIONES	1				1
PETICION	3.383	4.136	2.634	3.918	14.071
QUEJA	9	15	13	10	47
RECLAMO	3	6	4	4	17
SOLICITUD	258	291	171	198	918
SUGERENCIA	2	2	1		5
<b>Total general</b>	<b>3.658</b>	<b>4.454</b>	<b>2.824</b>	<b>4.138</b>	<b>15.074</b>

**TABLA 8 PQRSDF – ENVIADOS - FUENTE: ORFEO**

## – PQRSDF – TRAMITADOS

Para los documentos que se tramitaron en el segundo trimestre del año 2024, se tiene que el **62,35%** (3.945) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles) y el **37,65%** (2.382) 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	4	3	2	3	12
FELICITACIONES		1		1	2
PETICION	1.278	1.456	976	2.232	5.942
QUEJA	9	4	5	13	31
RECLAMO	5	1	3	3	12
SOLICITUD	45	93	59	130	327
SUGERENCIA			1		1
<b>Total general</b>	<b>1.341</b>	<b>1.558</b>	<b>1.046</b>	<b>2.382</b>	<b>6.327</b>

**TABLA 9 PQRSDF – TRAMITADOS - FUENTE: ORFEO**

## – PQRSDF – DEVOLUCIONES

Para los documentos que se les realizó devolución en el segundo trimestre del año 2024, se tiene que el **59,20%** (103) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles) y el **40,80%** (71) 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	32	39	26	67	164
RECLAMO		2			2
SOLICITUD		3	1	4	8
<b>Total general</b>	<b>32</b>	<b>44</b>	<b>27</b>	<b>71</b>	<b>174</b>

**TABLA 10 PQRSDF – DEVOLUCIONES - FUENTE: ORFEO**

– PQRSDF – SIN TRAMITAR

Para los documentos que se evidencia sin tramitar en el segundo trimestre del año 2024, se tiene que el **100%** (15.966) de los radicados se encuentran dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles) y el **0%** (0) exceden el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

Clasificación	1 a 5	6 a 10	Total general
DENUNCIA	49		49
FELICITACIONES	2		2
PETICION	15.228	1	15.229
QUEJA	47		47
RECLAMO	13		13
SOLICITUD	625		625
SUGERENCIA	2		2
<b>Total general</b>	<b>15.966</b>	<b>1</b>	<b>15.967</b>

**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 segundo trimestre del año 2024 y su estado de gestión.

Clasificación	Abril	Mayo	Junio	Total general
ENVIADO	1.138	713	164	2.015
SIN TRAMITAR	242	286	602	1.130
TRAMITADO	285	273	180	738
DEVUELTO	11	11	2	24
<b>Total general</b>	<b>1.676</b>	<b>1.283</b>	<b>948</b>	<b>3.907</b>

**TABLA 12 TIEMPOS DE RESPUESTA PETICIÓN DE INFORMACIÓN - FUENTE: ORFEO**

Las peticiones de información recibidas durante el segundo trimestre fueron de un total de 3.907, los cuales se encuentran en los siguientes estados: enviados 2.015 (**51,57%**) tramitados 738 (**18,89%**), en devolución 24 (**0,61%**) y finalmente sin tramitar 1.130 (**28,92%**) del total recibido durante el trimestre.

– **PETICIONES DE INFORMACIÓN – ENVIADAS**

Se tiene que el **57,02%** (1.149) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (10 días hábiles) y el **42,98%** (866) 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	451	698	384	482	2.015
<b>Total general</b>	<b>451</b>	<b>698</b>	<b>384</b>	<b>482</b>	<b>2.015</b>

**TABLA 13** PETICIONES DE INFORMACIÓN – ENVIADAS - FUENTE: ORFEO

– **PETICIONES DE INFORMACIÓN – TRAMITADAS**

Se tiene que el **43,09%** (318) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (10 días hábiles) y el **56,91%** (420) 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	136	182	143	277	738
<b>Total general</b>	<b>136</b>	<b>182</b>	<b>143</b>	<b>277</b>	<b>738</b>

**TABLA 14** PETICIONES DE INFORMACIÓN – TRAMITADAS - FUENTE: ORFEO

– **PETICIONES DE INFORMACIÓN – DEVOLUCIÓN**

Se tiene que el **45,83%** (11) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (10 días hábiles) y el **54,17%** (13) 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	7	4	3	10	24
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>24</b>

**TABLA 15** PETICIONES DE INFORMACIÓN – DEVOLUCIÓN - FUENTE: ORFEO

– **PETICIONES DE INFORMACIÓN – SIN TRAMITAR**

Se tiene que el **100%** (1.130) de los radicados se encuentran dentro de los tiempos de (10 días hábiles) y el **0%** (0) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

Clasificación	1 a 5	Total general
PETICION DE INFORMACIÓN	1.130	1.130
<b>Total general</b>	<b>1.130</b>	<b>1.130</b>

**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 segundo trimestre del año 2024 y su estado de gestión.

Clasificación	Abril	Mayo	Junio	Total general
ENVIADO	2	2		4
SIN TRAMITAR	20	26	56	102
TRAMITADO	7	11	2	20
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>39</b>	<b>58</b>	<b>126</b>

**TABLA 17** TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS - FUENTE: ORFEO

Las peticiones realizadas por congresistas recibidas durante el segundo trimestre fueron de un total de 126, los cuales se encuentran en los siguientes estados: enviados 4 (**3,17%**) tramitados 20 (**15,87%**), y finalmente sin tramitar 102 (**80,95%**) del total recibido durante el trimestre.

### – PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS – ENVIADAS

Se tiene que el **28,57%** (2) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (5 días hábiles) y el **71,43%** (5) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

Clasificación	1 a 5	Más de 15	Total general
PETICIÓN POR CONGRESISTAS	2	5	7
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>7</b>

**TABLA 18** PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS – ENVIADAS - FUENTE: ORFEO

### – PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS – TRAMITADOS

Se tiene que el **35,00%** (7) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (5 días hábiles) y el **65,00%** (13) 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	7	1	3	9	20
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>20</b>

**TABLA 19** PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS – ENVIADAS - FUENTE: ORFEO

### – PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS – SIN TRAMITE

Se tiene que el **100%** (102) de los radicados se encuentran dentro de los tiempos de ley (5 días hábiles) y el **0%** (0) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

Clasificación	1 a 5	Total general
PETICIÓN POR CONGRESISTAS	102	102
<b>Total general</b>	<b>102</b>	<b>102</b>

**TABLA 20** PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS – SIN TRAMITE - FUENTE: ORFEO

## 9. COMUNICACIONES RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA – TUTELAS

Clasificación	abril	mayo	junio	Total general
ENVIADO	223	228	138	589
SIN TRAMITAR	21	28	113	162
TRAMITADO	20	33	83	136
<b>Total general</b>	<b>264</b>	<b>289</b>	<b>334</b>	<b>887</b>

**TABLA 21** COMUNICACIONES RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA – TUTELAS - FUENTE: ORFEO

Como se observa en la tabla anterior, en el mes de junio de 2024, se recibió la mayor cantidad de tutelas del segundo trimestre, mes en el que se radicaron 334 correspondientes al **37,66%** del total recibido durante el período, seguido de mayo con 289 (**32,58%**) y abril con 264 (**29,76%**).

## 10. PETICIONES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS POR COMPETENCIA

En el segundo trimestre del año 2024, no se realizaron traslados 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 segundo 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 enlace en la web [www.ant.gov.co](http://www.ant.gov.co).
- **Radicación por el portal web:** ingrese a [www.ant.gov.co](http://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](mailto:info@ant.gov.co) - [atencionalciudadano@ant.gov.co](mailto:atencionalciudadano@ant.gov.co). Para solicitudes de tutelas y temas de juzgados se debe remitir al correo [juridica.ant@ant.gov.co](mailto: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](http://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](http://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.

Elaboró: Nubia Esperanza Quintero Garzón 

Revisó: Aura Liliana Campos Gómez 