

INFORME-PQRSDF-T3-2024 AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

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

TERCER TRIMESTRE

2024

ELABORADO POR

LA SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

GESTIÓN DOCUMENTAL

OCTUBRE DE 2024

Dirección: Calle 43 No. 57-41 - Bogotá, Colombia

Conmutador: (+57) 601 518 58 58 - Opción 0

Línea Gratuita: (+57) 01 8000-933881

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 julio al 30 de septiembre 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, 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 tercer 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.

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	7
7.	COMUNICACIONES OFICIALES QUE REQUIEREN RESPUESTA	8
8.	TIEMPOS DE GESTIÓN PQRSDF	8
8.1.	DEFINICIÓN ESTADOS DE GESTIÓN	10
8.2.	TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF	11
8.2.1.	TIEMPOS DE RESPUESTA PETICIÓN DE INFORMACIÓN	13
8.2.2.	TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS ..	14
9.	COMUNICACIONES RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA – TUTELAS	16
10.	PETICIONES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS POR COMPETENCIA	16
11.	PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN NEGADAS POR LA ANT	16
12.	GLOSARIO	16

1. HISTÓRICO DE COMUNICACIONES RECIBIDAS

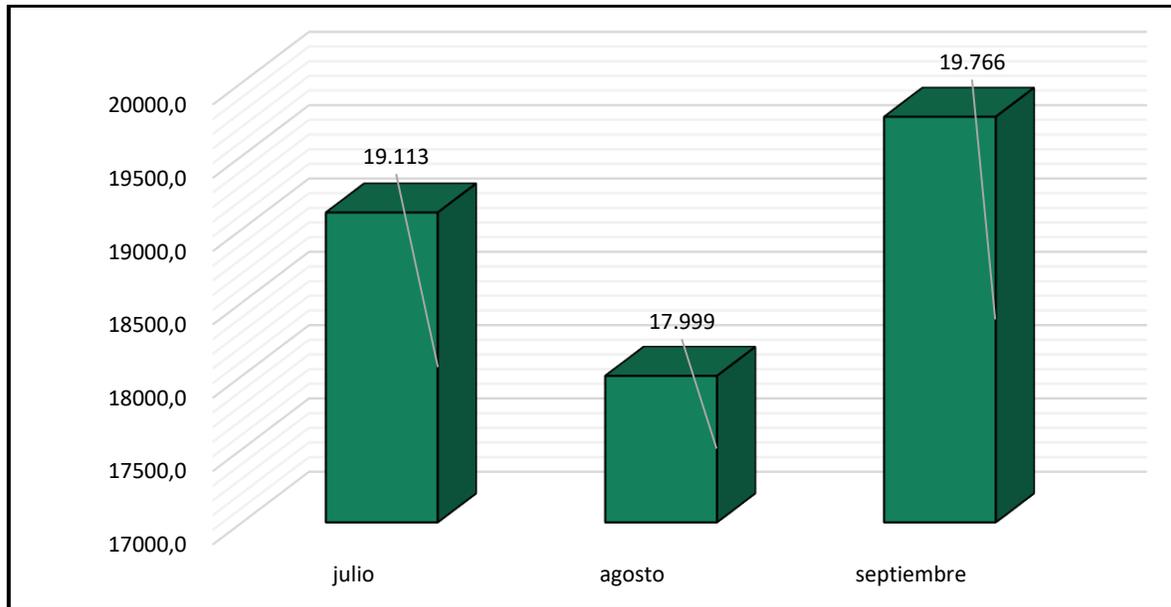


ILUSTRACIÓN 1 HISTÓRICO DE REGISTROS POR MES – FUENTE: ORFEO

Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de septiembre de 2024, se recibió la mayor cantidad de PQRSDF del tercer trimestre, mes en el que se radicaron **19.766** correspondientes al **34,75%** del total recibido durante el período, seguido de julio con **19.113** (33,60%) y agosto con **17.999** (31,64%).

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 tercer trimestre de la vigencia 2024 por parte de la Agencia Nacional de Tierras.

Mes	Total general	Devuelto	Enviado	Sin tramitar	Tramitado requieren envío
Julio	19.113	82	8.168	4.007	6.856
Agosto	17.999	99	6.335	6.080	5.485
Septiembre	19.766	42	3.224	10.437	6.062
Total general	56.878	223	17.727	20.524	18.403
% PARTICIPACIÓN	100%	0,39%	31,17%	36,08%	32,36%

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 julio al 30 de septiembre, distribuidas así:

Clasificación	Julio	Agosto	Septiembre	Total
DENUNCIA	35	25	21	81
FELICITACIONES	5	2		7
PETICION	16231	15510	16959	48.700
PETICION DE INFORMACIÓN	1223	907	1257	3.387
PETICIÓN POR CONGRESISTAS	62	49	61	172
QUEJA	84	67	65	216
RECLAMO	20	7	6	33
SOLICITUD	647	576	518	1.741
SUGERENCIA	2	4	14	20
TUTELAS	804	852	863	2.519
TRASLADO POR COMPETENCIA			2	2
Total general	19.113	17.999	19.766	56.878
% participación	34%	32%	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 tercer 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	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% participación
CORREO ELECTRÓNICO	15801	14510	16411	46.722	82,14%
PÁGINA WEB	1894	1912	1832	5.638	9,91%
RADICACIÓN EN OFICINA	1418	1577	1523	4.518	7,94%
Total general	19.113	17.999	19.766	56.878	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 radicadas recibidas por parte de la Agencia Nacional de Tierras durante el tercer trimestre del 2024.

DEPARTAMENTO	Julio	Agosto	Septiembre	Total
BOGOTÁ	8.047	7.472	8.890	24.409
MAGDALENA	8.408	7.733	8.150	24.291

DEPARTAMENTO	Julio	Agosto	Septiembre	Total
META	275	309	224	808
BOYACÁ	252	184	204	640
SANTANDER	206	176	185	567
ANTIOQUIA	177	204	163	544
CAUCA	108	181	168	457
CUNDINAMARCA	153	129	134	416
CAQUETÁ	118	132	152	402
CÓRDOBA	113	150	129	392
TOLIMA	107	129	144	380
NARIÑO	136	101	100	337
CASANARE	114	99	104	317
NORTE DE SANTANDER	91	80	139	310
VALLE DEL CAUCA	65	110	125	300
HUILA	89	110	64	263
PUTUMAYO	92	88	82	262
SUCRE	77	69	83	229
BOLÍVAR	61	74	75	210
CESAR	67	73	65	205
ATLÁNTICO	79	68	52	199
ARAUCA	44	45	59	148
GUAINÍA	20	87	19	126
VICHADA	45	26	48	119
LA GUAJIRA	25	43	42	110
RISARALDA	32	38	40	110
QUINDÍO	46	23	40	109
GUAVIARE	27	37	31	95
CALDAS	22	11	23	56
AMAZONAS	6	7	21	34
CHOCÓ	4	8	10	22
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	5			5
VAUPÉS	2	1		3
ESTADO DE GEORGIA		2		2
PROVINCIA DE ASTURIAS			1	1
Total general	19.113	17.999	19.766	56.878

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 Bogotá D.C con el **42,91 %** (24.409), seguido de Magdalena con el **42.71%** (24.291) y Meta con el **1,42%** (808).

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	Julio	Agosto	Septiembre	Total
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	2741	2661	2897	8299
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	2553	2516	2851	7920
103 - OFICINA JURIDICA	2174	2052	2339	6565
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	2007	1700	2258	5965
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1660	1656	1605	4921
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	1575	1437	1428	4440
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	1225	1225	1184	3634
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	920	947	1002	2869
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	844	1029	985	2858
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	372	359	340	1071
710 - UGT BOGOTA	411	293	342	1046
730 - UGT MEDELLÍN	374	224	434	1032
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	247	239	228	714
600 - SECRETARIA GENERAL	231	201	270	702
760 - UGT POPAYAN	192	128	273	593
780 - UGT VILLAVICENCIO	225	173	182	580
720 - UGT CÚCUTA	230	137	192	559
770 - UGT SANTA MARTA	177	184	137	498
740 - UGT MONTERIA	218	178	101	497
100 - DIRECCION GENERAL	145	103	113	361
750 - UGT PASTO	110	95	139	344
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACIÓN OPERATIVA	100	105	112	317
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	106	108	92	306
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	96	101	85	282
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	48	52	51	151
790 - UGT AMAZONIA	53	33	37	123
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	43	31	48	122
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	13	16	16	45
101 - OFICINA DE PLANEACION	9	13	13	35
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	5	2	7	14
1 - ORFEO ADM	8	1	1	10
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	1		4	5

Dirección: Calle 43 No. 57-41 - Bogotá, Colombia

Conmutador: (+57) 601 518 58 58 - Opción 0

Línea Gratuita: (+57) 01 8000-933881

DEPENDENCIA	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Total	19.113	17.999	19.766	56.878

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: Seguridad Jurídica con el **14,59%** (8.299), Subdirección De Sistemas De Información de Tierras de con el **13,92%** (7.920), seguido de la Oficina Jurídica con el **11,54%** (6.565).

7. COMUNICACIONES OFICIALES QUE REQUIEREN RESPUESTA

En total de las comunicaciones oficiales que ingresaron a la Agencia Nacional de Tierras, fue de 56.878 radicados, las cuales algunas de ellas no requieren respuesta la cual se analizan en la siguiente tabla por mes.

Requieren respuesta	Julio	Agosto	Septiembre	Total
NO	5.356	4.003	4.132	13.491
SI	13.757	13.996	15.634	43.387
Total	19.113	17.999	19.766	56.878

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%** (13.491) y las que **SI**, requieren respuesta equivalen a un **76%** (43.387).

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 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 **43.387** y según lo analizado se encuentran el siguiente estado.

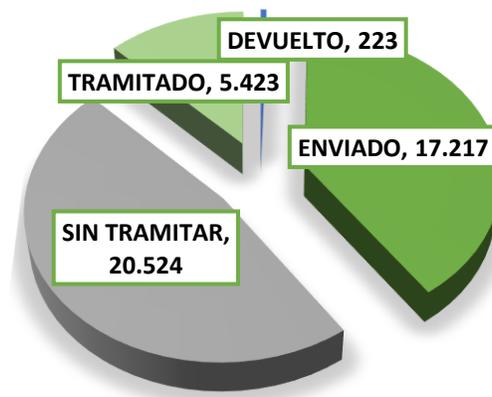


ILUSTRACIÓN 2 COMUNICACIONES POR ESTADOS DE GESTIÓN - FUENTE: ORFEO

La Agencia Nacional de Tierras envió un total de 17.217 comunicaciones oficiales (**39,68%**), tramitó 5.423 (**12,50%**), realizó devolución de 223 (**0.51%**) y sin tramitar 20.524 es decir un (**47.30%**), del total recibido durante el tercer trimestre.

8.2. TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF

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

Clasificación	Julio	Agosto	Septiembre	Total
DEVUELTO	68	92	34	194
ENVIADO	6.860	5.349	2.573	14.782
SIN TRAMITAR	3.621	5.658	9.571	18.850
TRAMITADO	1.540	1.505	1.691	4.736
Total general	12.089	12.604	13.869	38.562

TABLA 7 TIEMPOS DE RESPUESTA - FUENTE: ORFEO

Las PQRSDF recibidas durante el tercer trimestre fueron de un total de 38.562, los cuales se encuentran en los siguientes estados: enviados 14.782 (**38,33%**) tramitados 4.736 (**12,28%**), en devolución 194 (**0,50%**) y finalmente sin tramitar 18.850 (**48,88%**) 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 tercer trimestre del año 2024, se tiene que el **57,34%** (8.476) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles) y el **42,66%** (6.306) 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
Denuncia	7	2	6	16	31
Felicitaciones	-	-	-	-	-
Petición	1.957	3.396	2.820	5.856	14.029
Queja	19	26	17	36	98
Reclamo		4		16	20
solicitud	44	101	72	381	598
Sugerencia	2	3		1	6
Total general	2.029	3.532	2.915	6.306	14.782

TABLA 8 PQRSDF – ENVIADOS - FUENTE: ORFEO

- PQRSDF – TRAMITADOS

Para los documentos que se tramitaron en el tercer trimestre del año 2024, se tiene que el **47,09%** (2.230) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles) y el **52,91%** (2.506) 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
Denuncia	6	4		10	20
Felicitaciones				1	1
Petición	655	846	673	2317	4.491
Queja	2	6	1	17	26
Reclamo	1	1	1	1	4
solicitud	10	9	15	160	194
Sugerencia					-
Total general	674	866	690	2.506	4.736

TABLA 9 PQRSDF – TRAMITADOS - FUENTE: ORFEO

– PQRSDF – DEVOLUCIONES

Para los documentos que se les realizó devolución en el tercer trimestre del año 2024, se tiene que el **53,61%** (104) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles) y el **46,39%** (90) 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
Denuncia			1		1
Petición	22	38	40	90	190
Queja			1		1
solicitud	1	1			2
Total general	23	39	42	90	194

TABLA 10 PQRSDF – DEVOLUCIONES - FUENTE: ORFEO

– PQRSDF – SIN TRAMITAR

Para los documentos que se evidencia sin tramitar en el tercer trimestre del año 2024, se tiene que el **99,98%** (18.847) de los radicados se encuentran dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles) y el **0,02%** (3) exceden el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

Clasificación	1 a 5	11 a 15	Más de 15	Total
Denuncia	23			23
Felicitaciones	2			2
Petición	17.979	1	3	17.983
Queja	74			74
Reclamo	8			8
solicitud	750			750
Sugerencia	10			10
Total general	18.846	1	3	18.850

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 tercer trimestre del año 2024 y su estado de gestión.

Clasificación	Julio	Agosto	Septiembre	Total
DEVUELTO	11	4	8	23
ENVIADO	818	486	316	1.620
SIN TRAMITAR	166	269	641	1.076
TRAMITADO	108	93	220	421
Total general	1.103	852	1.185	3.140

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

Las peticiones de información recibidas durante el tercer trimestre fueron de un total de 3.140, los cuales se encuentran en los siguientes estados: enviados 1.620 (**51,59%**) tramitados 421 (**13,41%**), en devolución 23 (**0,73%**) y finalmente sin tramitar 1.076 (**34,27%**) del total recibido durante el trimestre.

– PETICIONES DE INFORMACIÓN – ENVIADAS

Se tiene que el **37,22%** (603) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (10 días hábiles) y el **62,78%** (1.017) 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
PETICION DE INFORMACIÓN	182	421	343	674	1.620
Total general	182	421	343	674	1.620

TABLA 13 PETICIONES DE INFORMACIÓN – ENVIADAS - FUENTE: ORFEO

– PETICIONES DE INFORMACIÓN – TRAMITADAS

Se tiene que el **40,14%** (169) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (10 días hábiles) y el **59,86%** (252) 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
PETICION DE INFORMACIÓN	48	121	79	173	421
Total general	48	121	79	173	421

TABLA 14 PETICIONES DE INFORMACIÓN – TRAMITADAS - FUENTE: ORFEO

– **PETICIONES DE INFORMACIÓN – DEVOLUCIÓN**

Se tiene que el **39,13%** (9) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (10 días hábiles) y el **60,87%** (14) 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
PETICION DE INFORMACIÓN	4	5	4	10	23
Total general	4	5	4	10	23

TABLA 15 PETICIONES DE INFORMACIÓN – DEVOLUCIÓN - FUENTE: ORFEO

– **PETICIONES DE INFORMACIÓN – SIN TRAMITAR**

Se tiene que el **100%** (1.076) 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:

Etiquetas de fila	1 a 5	Total
PETICION DE INFORMACIÓN	1076	1.076
Total general	1.076	1.076

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 tercer trimestre del año 2024 y su estado de gestión.

Clasificación	Julio	Agosto	Septiembre	Total
DEVUELTO	1			1
ENVIADO	23	10	3	36
SIN TRAMITAR	23	26	49	98
TRAMITADO	1	2	3	6
Total general	48	38	55	141

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

Las peticiones realizadas por congresistas recibidas durante el tercer trimestre fueron de un total de 141, los cuales se encuentran en los siguientes estados: enviados 36 (**25,53%**) tramitados 6 (**4,26%**), devueltos 1 (**0,71%**) y finalmente sin tramitar 98 (**69,50%**) del total recibido durante el trimestre.

– **PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS – ENVIADAS**

Se tiene que el **2,78%** (1) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (5 días hábiles) y el **97,22%** (35) 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
PETICIÓN POR CONGRESISTAS	1	3	8	24	36
Total general	1	3	8	24	36

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

– **PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS – TRAMITADOS**

Se tiene que el **33,33%** (2) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (5 días hábiles) y el **66,67%** (4) 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
PETICIÓN POR CONGRESISTAS	2	2	1	1	6
Total general	2	2	1	1	6

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

– **PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS – SIN TRAMITE**

Se tiene que el **100%** (98) 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
PETICIÓN POR CONGRESISTAS	98	98
Total general	98	98

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

– **PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS – DEVOLUCIÓN**

Se tiene que el **0%** (0) de los radicados se encuentran dentro de los tiempos de ley (5 días hábiles) y el **100%** (1) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

Clasificación	Más de 15	Total
PETICIÓN POR CONGRESISTAS	1	1
Total general	1	1

9. COMUNICACIONES RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA – TUTELAS

Clasificación	Julio	Agosto	Septiembre	Total
ENVIADO	201	300	278	779
SIN TRAMITAR	197	127	176	500
TRAMITADO	117	72	71	260
DEVUELTO	2	3		5
Total general	517	502	525	1.544

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

Como se observa en la tabla anterior, en el mes de septiembre de 2024, se recibió la mayor cantidad de tutelas del tercer trimestre, mes en el que se radicaron 525 correspondientes al **34%** del total recibido durante el período, seguido de julio con 517 (**33,48%**) y agosto con 502 (**32,51%**).

10. PETICIONES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS POR COMPETENCIA

En el tercer 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 tercer 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.
- **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 puede consultarse 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 Congressistas. 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 