

**INFORME-PQRSDF-T4-2024 AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS**

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

**1ro de octubre al 19 de diciembre**

**2024**

**ELABORADO POR**

**LA SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

**GESTIÓN DOCUMENTAL**

**ENERO DE 2025**

---

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 octubre al 19 de diciembre 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 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.

## 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 .....	6
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 .....	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 .....	16
11.	PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN NEGADAS POR LA ANT .....	16
12.	GLOSARIO.....	16

## 1. HISTÓRICO DE COMUNICACIONES RECIBIDAS

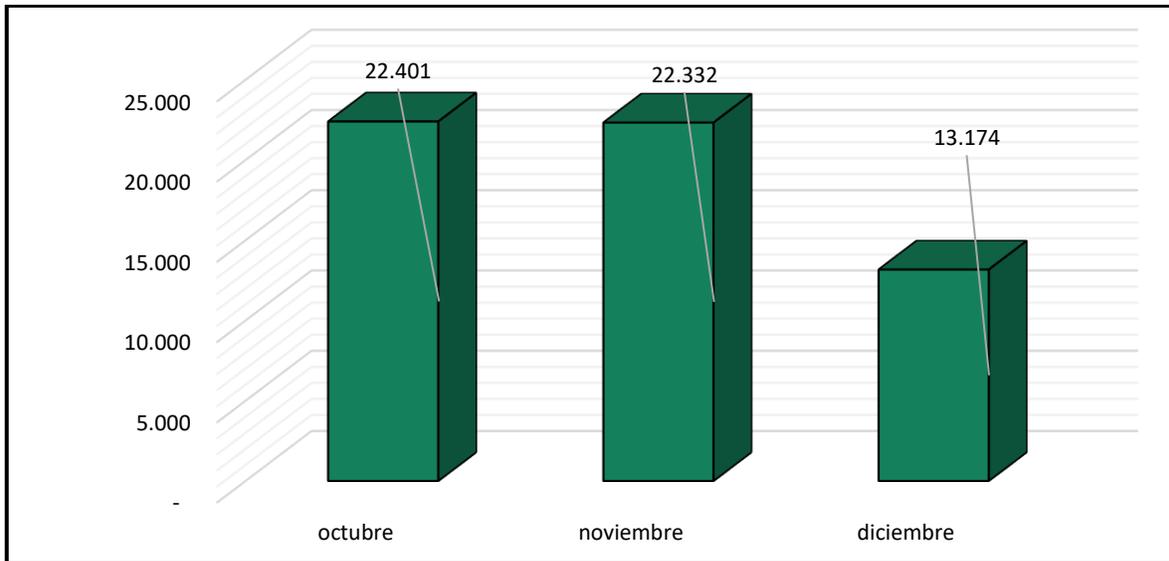


ILUSTRACIÓN 1 HISTÓRICO DE REGISTROS POR MES – FUENTE: ORFEO

Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de octubre de 2024, se recibió la mayor cantidad de PQRSDF del cuarto trimestre, mes en el que se radicaron **22.401** correspondientes al 38,68% del total recibido durante el período, seguido de noviembre con **22.332** (38,57%) y diciembre con **13.174** (22,75%).

## 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 1ro de octubre al 19 de diciembre de 2024 por parte de la Agencia Nacional de Tierras.

Mes	Total general	Devuelto	Enviado	Sin tramitar	Tramitado requieren envío
<b>Octubre</b>	22.401	115	8.850	5.915	7.521
<b>Noviembre</b>	22.332	66	5.945	8.221	8.100
<b>Diciembre</b>	13.174	11	866	9.201	3.096
<b>Total general</b>	<b>57.907</b>	<b>192</b>	<b>15.661</b>	<b>23.337</b>	<b>18.717</b>
<b>% PARTICIPACIÓN</b>	<b>100%</b>	<b>0,33%</b>	<b>27,05%</b>	<b>40,30%</b>	<b>32,32%</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 octubre al 19 de diciembre, distribuidas así:

Clasificación	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
DENUNCIA	39	9	5	53
FELICITACIONES	3	8	2	13
PETICION	17560	16949	11159	45.668
PETICION DE INFORMACIÓN	3035	3854	1027	7.916
PETICIÓN POR CONGRESISTAS	55	73	32	160
QUEJA	68	59	25	152
RECLAMO	10	7	3	20
SOLICITUD	677	466	257	1.400
SUGERENCIA	2	3	1	6
TUTELAS	952	904	662	2.518
TRASLADO POR COMPETENCIA			1	1
<b>Total general</b>	<b>22.401</b>	<b>22.332</b>	<b>13.174</b>	<b>57.907</b>
<b>% participación</b>	<b>39%</b>	<b>39%</b>	<b>23%</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 1ro de octubre al 19 de diciembre de 2024. El medio más utilizado es el correo electrónico que ocupa el **76,70%** (44.413), seguido de radicación en página web con el **7,53%** (4,362) y oficina con **15,77%** (9.132).

Medios	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% participación
CORREO ELECTRÓNICO	16.691	16.536	11.186	44.413	76,70%
PÁGINA WEB	1.940	1.680	742	4.362	7,53%
RADICACIÓN EN OFICINA	3.770	4.116	1.246	9.132	15,77%
<b>Total general</b>	<b>22.401</b>	<b>22.332</b>	<b>13.174</b>	<b>57.907</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 cuarto trimestre del 2024, a corte del 19 de diciembre de 2024:

DEPARTAMENTO	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
BOGOTÁ	9.285	9.284	5.922	24.491
MAGDALENA	8.178	8.011	5.677	21.866
BOLÍVAR	1.819	2.622	365	4.806
META	386	220	113	719
BOYACÁ	160	231	128	519
SANTANDER	221	191	97	509
CAUCA	249	119	100	468
ANTIOQUIA	174	155	77	406
NARIÑO	154	127	52	333
NORTE DE SANTANDER	120	131	69	320
CÓRDOBA	151	105	47	303
CUNDINAMARCA	125	115	53	293
VALLE DEL CAUCA	139	110	40	289
CAQUETÁ	155	79	46	280
PUTUMAYO	138	99	43	280
TOLIMA	129	90	46	265
HUILA	102	82	58	242
CASANARE	75	69	32	176
ATLÁNTICO	95	44	29	168
CESAR	70	59	35	164
SUCRE	70	55	30	155
CALDAS	88	17	10	115
AMAZONAS	48	46	15	109
RISARALDA	60	37	9	106
GUAVIARE	33	48	18	99
VICHADA	35	52	11	98
ARAUCA	39	37	11	87
LA GUAJIRA	37	30	15	82
QUINDÍO	29	24	16	69
GUAINÍA	23	16	7	46
CHOCÓ	10	10	2	22
VAUPÉS	3	16		19
ESTADO DE CALIFORNIA		1	1	2
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	1			1
<b>Total general</b>	<b>22.401</b>	<b>22.332</b>	<b>13.174</b>	<b>57.907</b>

TABLA 4 ORIGEN DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS - FUENTE: ORFEO

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

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

Línea Gratuita: (+57) 01 8000-933881

En la tabla se observa que los lugares con mayor volumen de radicados provienen del departamento del Bogotá D.C con el **42,29 %** (24.491), seguido de Magdalena con el **37,76%** (21.866) y Bolívar con el **8,30%** (4.806).

## 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 1ro de octubre al 19 de diciembre de 2024:

DEPENDENCIA	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	4.301	4.360	1.300	9.961
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	3.145	3.073	1.812	8.030
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	2.254	2.373	1.506	6.133
103 - OFICINA JURIDICA	2.371	2.068	1.557	5.996
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1.480	1.928	1.428	4.836
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	1.756	1.412	962	4.130
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	1.276	1.190	896	3.362
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	1.214	1.061	570	2.845
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	880	920	690	2.490
730 - UGT MEDELLIN	428	549	430	1.407
710 - UGT BOGOTA	357	382	336	1.075
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	344	397	329	1.070
760 - UGT POPAYAN	507	322	159	988
600 - SECRETARIA GENERAL	237	258	154	649
720 - UGT CUCUTA	200	297	149	646
780 - UGT VILLAVICENCIO	227	266	137	630
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	223	251	115	589
770 - UGT SANTA MARTA	177	243	148	568
750 - UGT PASTO	155	201	76	432
740 - UGT MONTERIA	125	167	93	385
100 - DIRECCION GENERAL	121	128	58	307
790 - UGT AMAZONIA	149	111	30	290
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	132	102	50	284
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	102	72	53	227

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

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

Línea Gratuita: (+57) 01 8000-933881

610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	82	83	48	213
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	57	46	20	123
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	48	30	30	108
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	23	19	19	61
101 - OFICINA DE PLANEACION	7	8	14	29
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	11	14	2	27
1 - ORFEO ADM	8			8
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	4	1	3	8
<b>Total general</b>	<b>22.401</b>	<b>22.332</b>	<b>13.174</b>	<b>57.907</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 **17,20%** (9,961), Subdirección de Seguridad Jurídica de con el **13,87%** (8.030), seguido de la Dirección de Acceso a Tierras con el **10,59%** (6.133).

## 7. COMUNICACIONES OFICIALES QUE REQUIEREN RESPUESTA

En total de las comunicaciones oficiales que ingresaron a la Agencia Nacional de Tierras, fue de 57,907 radicados, las cuales algunas de ellas no requieren respuesta la cual se analizan en la siguiente tabla por mes.

Requieren respuesta	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
NO	5.721	5.964	2.045	13.730
SI	16.680	16.368	11.129	44.177
<b>Total</b>	<b>22.401</b>	<b>22.332</b>	<b>13.174</b>	<b>57.907</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 1 de octubre al 19 de diciembre de 2024 equivalen a un **24%** (13.730) y las que **SI**, requieren respuesta equivalen a un **76%** (44.177).

## 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 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 **44.177** 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 15.329 comunicaciones oficiales (**34,70%**), tramitó 5.319 (**12,04%**), realizó devolución de 192 (**0,43%**) y sin tramitar 23.337 es decir un (**52,83%**), del total recibido durante el 1ro de octubre al 19 de diciembre de 2024.

## 8.2. TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF

A continuación, se relaciona la cantidad de PQRSDF radicadas durante el 1ro de octubre al 19 de diciembre del año 2024 que **SI** respuesta y su estado de gestión:

Clasificación	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
DEVUELTO	98	54	5	157
ENVIADO	6.170	3.726	403	10.299
SIN TRAMITAR	5.208	6.962	8.377	20.547
TRAMITADO	1.671	1.958	890	4.519

<b>Total general</b>	<b>13.147</b>	<b>12.700</b>	<b>9.675</b>	<b>35.522</b>
----------------------	---------------	---------------	--------------	---------------

TABLA 7 TIEMPOS DE RESPUESTA - FUENTE: ORFEO

Las PQRSDf recibidas durante este periodo fueron de un total de 35.522, los cuales se encuentran en los siguientes estados: enviados 10.299 (**28,99%**) tramitados 4.519 (**12,72%**), en devolución 157 (**0,44%**) y finalmente sin tramitar 20.547 (**57,84%**) del total recibido.

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 1ro de octubre al 19 de diciembre de 2024, se tiene que el **66,00%** (6.797) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles) y el **34,00%** (3.502) 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	2	7	2	6	17
Felicitaciones	1				1
Petición	1.480	2.931	2.147	3.326	9.884
Queja	4	9	6	26	45
Reclamo			2	3	5
solicitud	43	91	70	141	345
Sugerencia	1	1			2
<b>Total</b>	<b>1.531</b>	<b>3.039</b>	<b>2.227</b>	<b>3.502</b>	<b>10.299</b>

TABLA 8 PQRSDF – ENVIADOS - FUENTE: ORFEO

### – PQRSDF – TRAMITADOS

Para los documentos que se tramitaron en el cuarto trimestre del año 2024, se tiene que el **53,91%** (2.436) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles) y el **46,09%** (2.083) 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	1	3	2	7	13
Felicitaciones	-	-	-	-	-
Petición	701	954	740	1.983	4.378
Queja		4	4	19	27
Reclamo				1	1

solicitud	9	10	8	72	99
Sugerencia				1	1
<b>Total general</b>	<b>711</b>	<b>971</b>	<b>754</b>	<b>2.083</b>	<b>4.519</b>

TABLA 9 PQRSDf – TRAMITADOS - FUENTE: ORFEO

#### – PQRSDf – DEVOLUCIONES

Para los documentos que se les realizó devolución del 1ro de octubre al 19 de diciembre de 2024, se tiene que el **56,05%** (88) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles) y el **43,95%** (69) 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	-	-	-	-	0
Petición	11	31	31	64	137
Reclamo	-	-	1	-	1
Solicitud	6	6	2	5	19
<b>Total general</b>	<b>17</b>	<b>37</b>	<b>34</b>	<b>69</b>	<b>157</b>

TABLA 10 PQRSDf – DEVOLUCIONES - FUENTE: ORFEO

#### – PQRSDf – SIN TRAMITAR

Para los documentos que se evidencia sin tramitar del 1ro de octubre al 19 de diciembre de 2024, se tiene que el **31,00%** (6.370) de los radicados se encuentran dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles) y el **57,02%** (11.715) exceden 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	5			15	20
Felicitaciones		1	2	7	10
Petición	4.102	2.369	2.071	11.053	19.595
Queja	4	9	15	40	68
Reclamo	1	1	1	8	11
Solicitud	86	82	82	591	841
Sugerencia	1			1	2
<b>Total general</b>	<b>4.199</b>	<b>2.462</b>	<b>2.171</b>	<b>11.715</b>	<b>20.547</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 1ro de octubre al 19 de diciembre de 2024 y su estado de gestión.

Clasificación	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
---------------	---------	-----------	-----------	-------

Dirección: Calle 43 No. 57-41 - Bogotá, Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 518 58 58 - Opción 0  
 Línea Gratuita: (+57) 01 8000-933881

DEVUELTO	17	11	6	34
ENVIADO	2.167	1.790	302	4.259
SIN TRAMITAR	503	989	566	2.058
TRAMITADO	248	251	100	599
<b>Total general</b>	<b>2.935</b>	<b>3.041</b>	<b>974</b>	<b>6.950</b>

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

Las peticiones de información recibidas durante el 1ro de octubre al 19 de diciembre de 2024 fueron de un total de 6,950 los cuales se encuentran en los siguientes estados: enviados 4,259 (**61,28%**) tramitados 599 (**8,62%**), en devolución 34 (**0,49%**) y finalmente sin tramitar 2.058 (**29,61%**) del total recibido durante este periodo.

#### – PETICIONES DE INFORMACIÓN – ENVIADAS

Se tiene que el **26,67%** (1.136) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (10 días hábiles) y el **73,33%** (3.123) 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	379	757	1511	1612	4.259
<b>Total general</b>	<b>379</b>	<b>757</b>	<b>1.511</b>	<b>1.612</b>	<b>4.259</b>

TABLA 13 PETICIONES DE INFORMACIÓN – ENVIADAS - FUENTE: ORFEO

#### – PETICIONES DE INFORMACIÓN – TRAMITADAS

Se tiene que el **25,71%** (154) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (10 días hábiles) y el **74,29%** (445) 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	36	118	149	296	599
<b>Total general</b>	<b>36</b>	<b>118</b>	<b>149</b>	<b>296</b>	<b>599</b>

TABLA 14 PETICIONES DE INFORMACIÓN – TRAMITADAS - FUENTE: ORFEO

#### – PETICIONES DE INFORMACIÓN – DEVOLUCIÓN

Se tiene que el **35,29%** (12) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (10 días hábiles) y el **64,71%** (22) 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	6	6	4	18	34

Total general	6	6	4	18	34
---------------	---	---	---	----	----

TABLA 15 PETICIONES DE INFORMACIÓN – DEVOLUCIÓN - FUENTE: ORFEO

#### – PETICIONES DE INFORMACIÓN – SIN TRAMITAR

Se tiene que el **19,29%** (397) de los radicados se encuentran dentro de los tiempos de (10 días hábiles) y el **80,71%** (1.661) 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	179	218	183	1478	2.058
Total general	179	218	183	1.478	2.058

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 1ro de octubre al 19 de diciembre de 2024 y su estado de gestión:

Clasificación	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
DEVUELTO	-			-
ENVIADO	4	5	1	10
SIN TRAMITAR	43	64	30	137
TRAMITADO		1		1
Total general	47	70	31	148

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

Las peticiones realizadas por congresistas recibidas durante el 1ro de octubre al 19 de diciembre de 2024 fueron de un total de 148, los cuales se encuentran en los siguientes estados: enviados 10 (**6,76%**) tramitados 1 (**0,68%**), devueltos 0 (**0,00%**) y finalmente sin tramitar 137 (**92,57%**) del total recibido durante este periodo.

#### – PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS – ENVIADAS

Se tiene que el **20,00%** (2) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (5 días hábiles) y el **80,00%** (8) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

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

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

– **PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS – TRAMITADOS**

Se tiene que el **0%** (0) de los radicados fueron gestionados 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	1 a 5	6 a 10	11 a 15	Más de 15	Total
PETICIÓN POR CONGRESISTAS	-	-	-	1	1
<b>Total general</b>	-	-	-	1	1

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

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

Se tiene que el **98,99%** (98) de los radicados se encuentran dentro de los tiempos de ley (5 días hábiles) y el **1,01%** (1) 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	98	-	-	-	99
<b>Total general</b>	98	-	-	1	99

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 **0%** (0) 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	-	-	-	-	-
<b>Total general</b>	-	-	-	-	-

TABLA 21 PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS – SIN TRAMITE - FUENTE: ORFEO

**9. COMUNICACIONES RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA – TUTELAS**

Clasificación	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
ENVIADO	331	286	144	761
SIN TRAMITAR	161	206	227	594
TRAMITADO	59	64	77	200
DEVUELTO	-	1	-	1
<b>Total general</b>	<b>551</b>	<b>557</b>	<b>448</b>	<b>1.556</b>

TABLA 22 COMUNICACIONES RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA – TUTELAS - FUENTE: ORFEO

Como se observa en la tabla anterior, en el mes de noviembre de 2024, se recibió la mayor cantidad de tutelas del 1ro de octubre al 19 de diciembre de 2024, mes en el que se radicaron 557

correspondientes al **35,80%** del total recibido durante el período, seguido de octubre con 551 (**35,41%**) y diciembre con 448 (**28,79%**).

## 10. PETICIONES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS POR COMPETENCIA

En el cuarto el 1ro de octubre al 31 de diciembre de año 2024, se realizaron un (1) traslado por competencia

## 11. PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN NEGADAS POR LA ANT

En el análisis realizado a los documentos de solicitudes de información se evidencia que no se negó información a los ciudadanos durante el periodo reportado.

## 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 contactose puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.ant.gov.co/puntos-de-atencion-al-ciudadano/>.

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

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

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