

AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

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

CUARTO TRIMESTRE AÑO 2022

ELABORADO POR LA SECRETARÍA GENERAL

ENERO DE 2023

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por las dependencias de la Agencia Nacional de Tierras ANT durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2022.

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.

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

Para la elaboración del presente informe, se tiene como fuente de información el Sistema de Gestión Documental -ORFEO, el cual 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.

A continuación, se detalla la estructura del presente informe:

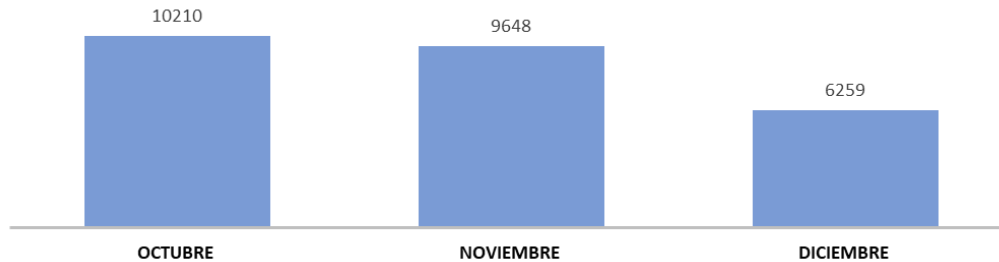
1. Consideraciones
2. Histórico de comunicaciones recibidas
3. Histórico ingresos y estado de Gestión
4. Comunicaciones recibidas según el tipo documental
5. Comunicaciones según el medio de recepción
6. Origen de las comunicaciones recibidas
7. Comunicaciones recibidas por dependencia
8. Tiempos de Gestión PQRSDF
 - 8.1. Definición estados de gestión
 - 8.2. Tiempos de respuesta PQRSDF
 - 8.2.1. Tiempos de respuesta petición de información
 - 8.2.2. Tiempos de respuesta de las peticiones realizadas por congresistas
9. Comunicaciones Recibidas por Tipología - Tutelas
10. Peticiones de información trasladadas por competencia
11. Peticiones y solicitudes de información negadas por la ANT
12. Conclusiones y recomendaciones
13. Glosario

1. CONSIDERACIONES

Para la elaboración del presente informe, se toma como insumo la información que reposa en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO, la cual fue extraída directamente de la aplicación disponible en orfeo.ant.gov.co.

La base de datos contiene la información del cuarto trimestre del año 2022, 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.

2. HISTÓRICO DE COMUNICACIONES RECIBIDAS



Gráfica 1. Histórico de registros por mes - Fuente: ORFEO

Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de octubre de 2022, se recibió la mayor cantidad de PQRSDf del cuarto trimestre, mes en el que se radicaron **10.210** correspondientes al **39,09%** del total recibido durante el período, seguido de noviembre con **9.648** (36,94%) y diciembre con **6.259** (23,97%).

3. HISTÓRICO DE INGRESOS Y ESTADO DE GESTIÓN

A continuación, se presenta el histórico de comunicaciones por estado de la gestión realizada en el transcurso del cuarto trimestre de la vigencia 2022 por parte de la Agencia Nacional de Tierras.

	TOTAL PQRDSF	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR
OCTUBRE	10.210	3.745	5.353	1.112
NOVIEMBRE	9.648	3.817	3.734	2.097
DICIEMBRE	6.259	1.502	1.852	2.905
TOTAL	26.117	9.064	10.939	6.114
% PARTICIPACIÓN	100%	35%	42%	23%

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

4. COMUNICACIONES RECIBIDAS SEGÚN EL TIPO DOCUMENTAL

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

TIPOLOGÍA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
PETICIÓN	9.264	8.770	5.824	23.858	91,35%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	686	574	295	1.555	5,95%
SOLICITUD	200	228	106	534	2,04%
PETICIÓN POR CONGRESISTAS	27	33	13	73	0,28%
QUEJA	25	27	8	60	0,23%
RECLAMO	5	4	8	17	0,07%
FELICITACIONES	3	5	2	10	0,04%
SUGERENCIA	0	5	0	5	0,02%
DENUNCIA	0	2	2	4	0,02%
TRASLADO POR COMPETENCIA	0	0	1	1	0,00%
TOTAL	10.210	9.648	6.259	26.117	100%

Tabla 2. Comunicaciones por tipologías - Fuente: ORFEO

5. COMUNICACIONES SEGÚN EL MEDIO DE RECEPCIÓN

A continuación, se detalla el medio de recepción de los radicados en el canal escrito durante el cuarto trimestre del 2022. El medio más utilizado es el correo electrónico que ocupa el **83,95%** (21.926), seguido de radicación en oficina con el **10,94%** (2.856) y pagina web con **5,11%** (1.335).

MEDIOS DE RECEPCIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
CORREO ELECTRÓNICO	8.667	8.019	5.240	21.926	83,95%
RADICACIÓN EN OFICINA	1.102	1.021	733	2.856	10,94%
PAGINA WEB	441	608	286	1.335	5,11%
Total general	10.210	9.648	6.259	26.117	100%

Tabla 3. Comunicaciones por medio de recepción - Fuente: ORFEO

6. ORIGEN DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS

En la siguiente tabla se muestran los departamentos desde donde se originan las radicaciones recibidas por parte de la Agencia Nacional de Tierras durante el cuarto trimestre del 2022.

DEPARTAMENTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
MAGDALENA	8.271	7.619	4.890	20.780	79,57%
BOGOTÁ D.C.	391	367	289	1.047	4,01%
META	176	160	112	448	1,72%
BOLÍVAR	68	296	63	427	1,63%
CUNDINAMARCA	107	107	116	330	1,26%
SANTANDER	113	100	97	310	1,19%
ANTIOQUIA	119	107	61	287	1,10%
CÓRDOBA	98	81	40	219	0,84%
CASANARE	68	68	80	216	0,83%
TOLIMA	83	75	51	209	0,80%
CAUCA	78	75	53	206	0,79%
HUILA	50	83	71	204	0,78%
BOYACÁ	85	52	34	171	0,65%
VALLE DEL CAUCA	78	48	35	161	0,62%
NORTE DE SANTANDER	60	64	32	156	0,60%
NARIÑO	67	28	25	120	0,46%
PUTUMAYO	40	53	20	113	0,43%
CAQUETÁ	33	46	28	107	0,41%
CESAR	22	38	24	84	0,32%
VICHADA	32	35	11	78	0,30%
ATLÁNTICO	39	19	17	75	0,29%
ARAUCA	27	20	22	69	0,26%
GUAVIARE	17	27	13	57	0,22%
LA GUAJIRA	15	11	23	49	0,19%
SUCRE	16	20	11	47	0,18%
CHOCÓ	12	13	14	39	0,15%
RISARALDA	21	11	7	39	0,15%
CALDAS	13	13	9	35	0,13%
QUINDÍO	8	10	9	27	0,10%
GUAINÍA	1	2		3	0,01%
AMAZONAS	1		2	3	0,01%
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	1			1	0,00%
TOTAL	10.210	9.648	6.259	26.117	100%

Tabla 4. Comunicaciones ingresadas por departamento - Fuente: ORFEO

En la tabla se observa que los lugares con mayor volumen de radicados provienen del Magdalena con el **79,57%** (20.780), seguido de Bogotá D.C. con el **4,01%** (1.047) y Meta con el **1,72%** (448).

7. COMUNICACIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

En la siguiente tabla se detalla el total de radicados por dependencias de la Agencia Nacional de Tierras, durante el trimestre analizado.

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	2.000	2.168	1.139	5.307	20,32%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	1.855	1.972	1.336	5.163	19,77%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	1.343	847	654	2.844	10,89%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	967	1.062	791	2.820	10,80%
103 - OFICINA JURIDICA	827	954	583	2.364	9,05%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	986	721	426	2.133	8,17%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	538	608	386	1.532	5,87%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	490	237	265	992	3,80%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	245	198	220	663	2,54%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	252	192	101	545	2,09%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	233	206	84	523	2,00%
100 - DIRECCION GENERAL	105	88	34	227	0,87%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	53	48	31	132	0,51%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	45	42	26	113	0,43%
720 - UGT CUCUTA	34	41	20	95	0,36%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	32	22	19	73	0,28%
600 - SECRETARIA GENERAL	29	21	23	73	0,28%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	18	29	24	71	0,27%
730 - UGT MEDELLIN	22	31	13	66	0,25%
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	21	31	11	63	0,24%
760 - UGT POPAYAN	21	22	5	48	0,18%
710 - UGT BOGOTA	9	22	13	44	0,17%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	18	11	14	43	0,16%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	16	16	7	39	0,15%
780 - UGT VILLAVICENCIO	18	11	4	33	0,13%
740 - UGT MONTERIA	6	17	5	28	0,11%
750 - UGT PASTO	7	9	8	24	0,09%
770 - UGT SANTA MARTA	3	10	10	23	0,09%
101 - OFICINA DE PLANEACION	8	6	2	16	0,06%
790 - UGT AMAZONIA	6	4	3	13	0,05%
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	2	1	5	0,02%
1 - ORFEO ADM	1			1	0,00%
999 - DEPENDENCIA SALIDA			1	1	0,00%
TOTAL	10.210	9.648	6.259	26.117	100%

Tabla 5. Comunicaciones por dependencia - Fuente: ORFEO

Según lo analizado se observa que las dependencias que tienen el mayor volumen de documentos recibidos en el trimestre son: Subdirección de Sistemas de Información de Tierras con el **20,32%** (5.307), Subdirección de Seguridad Jurídica con el **19,77%** (5.163), seguido de la Subdirección de Administración de Tierras de la Nación con el **10,89%** (2.844).

8. TIEMPOS DE GESTIÓN PQRSDF

La Agencia Nacional de Tierras en atención a las distintas modalidades de peticiones extendidas por los usuarios, 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 resolución.

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 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

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

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 2015² en su artículo 30³.

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

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

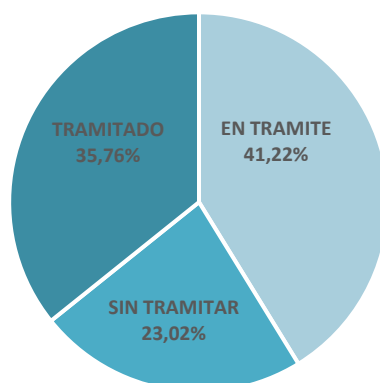
8.1. DEFINICIÓN ESTADOS DE GESTIÓN

TRAMITADO: Documento con respuesta aprobada y firmada para el ciudadano.

EN TRÁMITE: Comunicación con respuesta proyectada, pendiente de firma y envío al ciudadano.

SIN TRAMITAR: Documentos en proceso de revisión, análisis y lineamiento para la proyección de respuesta.

ESTADOS DE TRAMITES



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

8.2. TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF

La Agencia Nacional de Tierras tramita un total de 9.064 PQRSDF de las recibidas, cifra que corresponde al 35.76%, encontrándose en trámite y/o sin tramitar un total de 17.053 del total recibido durante el trimestre, en este apartado del análisis se excluyen las peticiones de información y las peticiones realizadas por congresistas ya que estas tipologías manejan otros tiempos de respuesta y se analiza en los siguientes numerales.

➤ **PQRSDF - TRAMITADAS**

Para los documentos que se tramitaron en el cuarto trimestre, se tiene que el **6,74%** (590) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles) y el **93,26%** (8.166) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

TIPOLOGÍA	1 A 5	6 A 10	11 A 15	MÁS DE 15 DÍAS	TOTAL
PETICIÓN	8	243	309	7.853	8.413
SOLICITUD	0	8	22	297	327
QUEJA	0	0	0	10	10
FELICITACIONES	0	0	0	4	4
SUGERENCIA	0	0	0	2	2
TOTAL	8	251	331	8.166	8.756

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

➤ **PQRSDF - EN TRÁMITE**

De los documentos que se encuentran en trámite para el cuarto trimestre, el **25,26%** (2.550) de los radicados aún se encuentran dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles) y el **74,74%** (7.544) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

TIPOLOGÍA	1 A 5	6 A 10	11 A 15	MÁS DE 15 DÍAS	TOTAL
PETICIÓN	371	985	1.100	7.390	9.846
SOLICITUD	21	34	20	102	177
QUEJA	0	2	9	33	44
RECLAMO	0	1	2	12	15
FELICITACIONES	0	1	0	4	5
DENUNCIA	0	1	1	2	4
SUGERENCIA	0	1	1	1	3
TOTAL	392	1.025	1.133	7.544	10.094

Tabla 7. Tiempos de comunicación, en trámite - Fuente: ORFEO

➤ **PQRSDF – SIN TRAMITE:**

Para los documentos que se encuentran sin gestión en el cuarto trimestre a la fecha de corte de información del presente informe, el **34,16%** (1.926) de los radicados aún se encuentran dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles) y el **65,84%** (3.712) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

TIPOLOGÍA	1 A 5	6 A 10	11 A 15	MÁS DE 15 DÍAS	TOTAL
PETICIÓN	451	714	749	3.685	5.599
SOLICITUD	3	6	1	20	30
QUEJA	0	0	1	5	6
RECLAMO	0	0	0	2	2
FELICITACIONES	0	0	1	0	1
TOTAL	454	720	752	3.712	5.638

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

8.2.1. TIEMPOS DE RESPUESTA PETICIÓN DE INFORMACIÓN

A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones de información radicadas durante el cuarto trimestre del año 2022 y su estado de gestión.

	TOTAL PQRSDF	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR
OCTUBRE	686	159	382	145
NOVIEMBRE	574	93	268	213
DICIEMBRE	295	30	162	103
TOTAL	1.555	282	812	461
% PARTICIPACIÓN	100%	18%	52%	30%

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

Al realizar el análisis por estado, se evidencia que, a cierre del trimestre, están pendientes de gestión y/o tramite de **1.273** peticiones de información. Así mismo, durante el cuarto trimestre de 2022 ingresaron un total de **1.555** peticiones de información, de las cuales se dio respuesta en la siguiente línea de tiempo:

➤ TRAMITADAS

Se tiene que el **0,35%** (1) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (10 días hábiles) y el **99,65%** (281) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

TIPOLOGÍA	1 A 5	6 A 10	MÁS DE 10 DÍAS	TOTAL
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	0	1	281	282
TOTAL	0	1	281	282

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

➤ EN TRÁMITE

Se tiene que el **9,24%** (75) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (10 días hábiles) y el **90,76%** (737) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

TIPOLOGÍA	1 A 5	6 A 10	MÁS DE 10 DÍAS	TOTAL
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	12	63	737	812
TOTAL	12	63	737	812

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

➤ SIN TRAMITAR

Se tiene que el **8,89%** (41) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (10 días hábiles) y el **91,11%** (420) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

TIPOLOGÍA	1 A 5	6 A 10	MÁS DE 10 DÍAS	TOTAL
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	39	2	420	461
TOTAL	39	2	420	461

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

8.2.2. TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS

A continuación, se presentan las peticiones realizadas por congresista y el estado de la gestión realizada en el transcurso del cuarto trimestre de la vigencia 2022 por parte de la Agencia Nacional de Tierras.

	TOTAL PQRDSF	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR
OCTUBRE	27	9	15	3
NOVIEMBRE	33	11	18	4
DICIEMBRE	13	6		7
TOTAL	73	26	33	14
% PARTICIPACIÓN	100%	36%	45%	19%

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

Al realizar el análisis por estado, se evidencia que al cierre del trimestre, están pendientes de gestión y/o tramite de **47** peticiones. Así mismo, durante el cuarto trimestre de 2022 ingresaron un total de **73** solicitudes por parte de congresistas, de las cuales se dio respuesta en la siguiente línea de tiempo:

➤ TRAMITADAS

Se tiene que el **0,00%** (0) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (5 días hábiles) y el **100,00%** (26) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

TIPOLOGÍA	1 A 5	MÁS DE 5 DÍAS	TOTAL
PETICIÓN POR CONGRESISTAS	0	26	26
TOTAL	0	26	26

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

➤ **EN TRÁMITE**

Se tiene que el **0,00%** (0) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (5 días hábiles) y el **100,00%** (33) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

TIPOLOGÍA	1 A 5	MÁS DE 5 DÍAS	TOTAL
PETICIÓN POR CONGRESISTAS	0	33	33
TOTAL	0	33	33

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

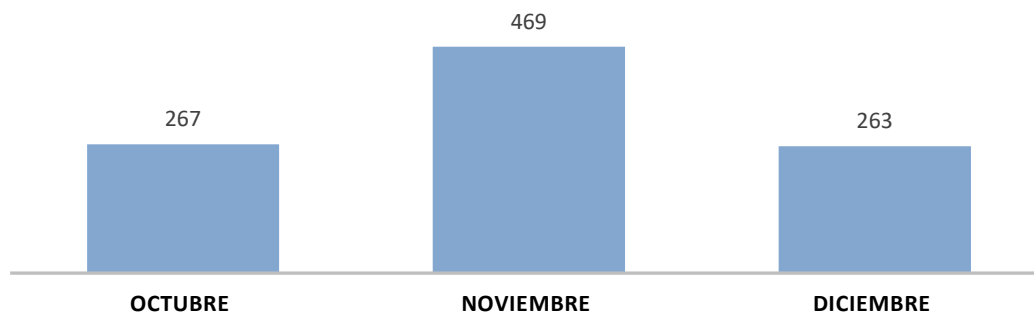
➤ **SIN TRAMITAR**

Se tiene que el **14,29%** (2) de los radicados fueron gestionados dentro de los nuevos tiempos de ley (5 días hábiles) y el **85,71%** (12) excedieron el tiempo de respuesta. Esta información se presenta en la siguiente tabla.

TIPOLOGÍA	1 A 5	MÁS DE 5 DÍAS	TOTAL
PETICIÓN POR CONGRESISTAS	2	12	14
TOTAL	2	12	14

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

9. COMUNICACIONES RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA - TUTELAS



Gráfica 3. Histórico de tutelas - Fuente: ORFEO

Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de noviembre de 2022, se recibió la mayor cantidad de tutelas del cuarto trimestre, mes en el que se radicaron **469** correspondientes al **46,95%** del total recibido durante el período, seguido de octubre con **267** (26,73%) y diciembre con **263** (26,33%).

10. PETICIONES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS POR COMPETENCIA

En el cuarto trimestre del año 2022, solo se hizo traslado por competencia de una (1) comunicación.

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 cuarto trimestre de 2022.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- I. Es importante resaltar que, un gran porcentaje de las solicitudes continúan ingresando por los canales electrónicos, y se ha adelantado una gestión importante de asesoría a los ciudadanos en los canales telefónico, chat y video conferencia, brindando información en materia de servicios y trámites de manera oportuna y en tiempo real.
- II. Es importante destacar que producto de las cuatro estrategias implementadas por la Entidad se ha logrado dar respuesta a un porcentaje importante de peticiones y comunicaciones, con el propósito de fortalecer la atención y respuesta de PQRS. Debe tenerse en cuenta, que la ampliación de cobertura y presencia de la Agencia en el territorio nacional, así como el posicionamiento ante la ciudadanía de las funciones y competencias que asumió la ANT por la liquidación del INCODER, ha implicado un incremento en la atención, asesoría y requerimientos por parte del ciudadano.
- III. Es necesario continuar implementando acciones de mejora para disminuir los requerimientos sin resolver o los contestados por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de las dependencias de la Agencia revisen nuevamente los controles establecidos y se logre dar cumplimiento a los parámetros legales establecidos para la gestión oportuna de dichos requerimientos ciudadanos.
- IV. Debe continuarse con los seguimientos realizados por la Secretaría General, frente a la gestión de las PQRSDF recibidas en la Entidad, los cuales sirven para que las diferentes dependencias tengan conocimiento del estado y nivel de cumplimiento de la gestión de las comunicaciones a su cargo, y adelanten la gestión respectiva.

13. GLOSARIO

Canales de atención

La atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), recibidas en la entidad, se encuentra reglamentada mediante la Resolución 757 del 15 de junio de 2017, que adopta el reglamento interno para el trámite de éstas en la Agencia Nacional de Tierras y se adoptan otras disposiciones.

A partir de diciembre de 2016 la Agencia Nacional de Tierras cuenta con cuatro canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.

Escrito: Compuesto por el correo físico o postal que se reciben en la entidad.

Presencial: Permite el contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Agencia Nacional de Tierras, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la Entidad y radican la documentación generada de la consulta.

Telefónico: Permite el contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Agencia Nacional de Tierras, a través de los canales telefónicos dispuestos para tal fin.

Virtual: Permite el enlace entre el ciudadano y los servidores públicos de la Agencia Nacional de Tierras a través de medios electrónicos tales como correo info@ant.gov.co y atenciaonalciudadano@ant.gov.co, chat y video conferencia, disponibles en la página web www.ant.gov.co

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 a 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 petionario.

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 los mismos, 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.