

	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO	GEMA-P-002
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	5
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	13/11/2025

OBJETIVO	Recibir, clasificar, y dar tratamiento y/o respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicidades presentados por los usuarios y/o partes interesadas.
ALCANCE	Desde la recepción adecuada de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicidades presentadas por los usuarios, hasta la respuesta final al usuario y/o partes interesadas
RESPONSABLE	Secretaria General y Dependencias ANT.

1. DEFINICIONES

ANT: Agencia Nacional de Tierras.

Comunicaciones oficiales: Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

Denuncia: Mecanismo mediante el cual, cualquier ciudadano o ciudadana da aviso o notifica en forma escrita o verbal hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado.

Felicitación: Manifestación de satisfacción y agrado sobre los resultados, bienes y servicios ofrecidos por la Institución.

Gestor Documental: Sistema de gestión de información

Nivel de servicio: Está relacionado con la clasificación de una PQRSDf para su respectiva atención acorde con su complejidad. Esta clasificación determina el responsable de la gestión y respuesta al ciudadano.

PQRSDf: Petición, Queja, Reclamo, Solicitud, Denuncia y Felicitación.

Petición: Entiéndase por petición la solicitud mediante la cual toda persona puede acudir ante las autoridades para que dentro de los términos que determine la ley, se expida un pronunciamiento oportuno.

Queja: Expresión de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a los productos y servicios de una organización o a los procesos institucionales, donde se espera una respuesta o resolución explícita.

Reclamo: Se entiende por reclamo la manifestación de dar a conocer a las autoridades un hecho o situación irregular relacionada con el cumplimiento de la misión.

Serie: Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanadas de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.

	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO	GEMA-P-002
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	5
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	13/11/2025

Subserie: Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie identificadas de forma separada de ésta por su contenido y sus características específicas.

Solicitud: La solicitud es un documento por medio del cual se pide el goce de un derecho, beneficio o servicio que se considera que puede ser atendido.

Tipo Documental: Unidad documental simple originada de una actividad administrativa, con diagramación, formato y contenido distintivos que sirven como elementos para clasificarla, describirla y asignarle categoría diplomática.

Tabla de Retención Documental - TRD: 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.

UGT: Unidad de Gestión Territorial.

2. GENERALIDADES

Con fundamento en la Constitución Política “Artículos 6,23,29 y 74”, la Ley Estatutaria 1755 de 2015 “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.” y el Acuerdo 01 de 2024, “Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones”, particularmente en su Título 4. Gestión de Documentos, Capítulo 2. Gestión y trámite de documentos.

Así como la gestión de las PQRSDF de la ANT, las dependencias cumplirán los lineamientos y términos establecidos en la Resolución No. 202360006249736 de 2023. Es importante resaltar los siguientes artículos para la recepción, gestión y trámite de las comunicaciones oficiales:

Artículo 7. Forma de presentación de las solicitudes o peticiones y canales de recepción. Cualquier persona podrá presentar peticiones a la entidad de forma verbal, escrita o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Los medios de recepción de peticiones en la ANT son:

- **Escrito:** El ciudadano(a) puede radicar sus documentos a través de los siguientes mecanismos:
- **Ventanilla de radicación:** dispuesta en sede principal de servicio al ciudadano(a) en Bogotá, Unidades de Gestión Territorial y Puntos de Atención a Tierras a nivel nacional. Puede consultar la ubicación a través del portal web www.ant.gov.co
- **Radicación por el portal web:** ingrese a www.ant.gov.co, en la sección de servicio al ciudadano(a), en la opción formule su PQRSDF.
- **Correo electrónico:** los documentos se pueden radicar a través de los correos info@ant.gov.co - atencionalciudadano@ant.gov.co, a vuelta de correo recibirá una notificación con el número de radicado de la PQRSDF.
- Los asuntos referentes a acciones de tutelas y requerimiento de juzgados se deben remitir al correo juridica@ant.gov.co

	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO	GEMA-P-002
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	5
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	13/11/2025

- **Presencial:** El ciudadano(a) acude a las instalaciones de la ANT, 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(a) de la Agencia Nacional de Tierras es calle 43 # 57-41 piso 1 CAN, Bogotá - Colombia.
- Adicionalmente, el ciudadano(a) puede dirigirse a las Unidades de Gestión Territorial (UGT) o a los Puntos de Atención de Tierras (PAT), cuya información de ubicación y contacto se puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.ant.gov.co/puntos-de-atencion-al-ciudadano/>
- **Telefónico:** Canal de contacto verbal y en tiempo real que permite al ciudadano(a) 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 al ciudadano(a). Por consiguiente, la ANT cuenta con: chat, videollamada, línea de WhatsApp y redes sociales.
 - **Chat:** La ciudadanía puede acceder a través de la página web www.ant.gov.co
 - **Videollamada:** El ciudadano(a) debe agendar su cita de atención a través de la página web de la agencia www.ant.gov.co en la opción programe su cita o directamente en el enlace <https://www.ant.gov.co/servicio-al-ciudadano/programe-su-cita/>
 - **Línea de WhatsApp:** desde la aplicación WhatsApp, a través de la línea 3118681902 o el que haga sus veces, el ciudadano(a) puede únicamente inscribirse para acceder a la oferta institucional como "acceso a tierras, formalización de la propiedad y compraventa de predios"
Debe escribir un mensaje corto para que se desplieguen las opciones del menú, luego debe seguir las instrucciones y marcar la opción del proceso que necesite. La atención por este medio será diaria y las 24 horas del día.
 - **Redes sociales:** Se guiará al ciudadano(a) para que presente petición escrita a través de los mecanismos enunciados con anterioridad, esto, debido a que a través de las redes sociales no es pertinente publicar respuesta a situaciones particulares, ni divulgar datos personales del ciudadano(a).

Parágrafo 1. Cuando un servidor público o contratista reciba una petición electrónica en su cuenta de correo asignada por la Entidad, o que corresponda a la dependencia, deberá remitirla inmediatamente a la cuenta de correo atencionalciudadano@ant.gov.co e info@ant.gov.co

Parágrafo 2. Toda petición electrónica será recibida, ingresada y radicada en el sistema de información de gestión documental que la entidad disponga.

La estrategia de servicio al ciudadano se rige a partir del protocolo de atención vigente en la entidad el cual contempla tres niveles de atención a saber:

Primer Nivel de servicio para el Canal Escrito: La Subdirección Administrativa y Financiera – Gestión Documental, será el competente para atender este nivel que comprende las peticiones de información, salvo aquellas en las que el peticionario requiera información de conocimiento y acceso exclusivo de un área técnica o específica. Contempla entonces:

- Peticiones de copias.
- Peticiones de consulta. Si esta no es de competencia de la Agencia Nacional de Tierras, deberá hacerse la

	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO	GEMA-P-002
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	5
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	13/11/2025

remisión a la entidad competente.

- Peticiones generales de Información Institucional.

Primer Nivel de servicio canal presencial, telefónico y virtual: Los agentes de servicio al ciudadano y colaboradores de gestión documental, serán los competentes para conocer las peticiones presenciales, telefónicas o virtuales y las resolverán siempre que el funcionario o contratista posea el conocimiento e información suficiente, que permita dar una respuesta clara frente al caso consultado. **Nota:** *Este nivel no se aplicará cuando el peticionario requiera un pronunciamiento concreto y escrito sobre su caso o situación particular.*

Para la atención del primer nivel, las diferentes dependencias de la ANT serán las responsables de suministrar y actualizar de manera permanente los insumos e información para que los agentes de servicio al ciudadano y colaboradores de gestión documental puedan responder a los requerimientos de la ciudadanía. Estos insumos deberán ser entregados de manera oficial a la Secretaría General y contemplan entre otros la identificación de preguntas frecuentes; respuestas tipo; información actualizada sobre campañas, estrategias, programas y modelos, entre otros.

Segundo Nivel de servicio Canal Escrito: Este nivel será atendido por las distintas Áreas de la Entidad según su competencia, y comprende:

- Peticiones de información que requieran un conocimiento específico de un área de la Agencia Nacional de Tierras o acceso a una información particular.
- Peticiones de consulta especializadas, que no son resueltas en el primer nivel de Servicio.
- Acciones de Tutelas, demandas y en general todas las acciones judiciales que involucren directamente a la Agencia Nacional de Tierras.

Segundo Nivel de Servicio Canal Presencial, Telefónico y Virtual: Este nivel será atendido por las distintas áreas de la Entidad según su competencia, y comprende todas las peticiones presenciales, telefónicas o virtuales que sean direccionadas por la Secretaría General - Servicio al Ciudadano, a todas las dependencias de la Agencia Nacional de Tierras.

Tercer Nivel de Servicio: Este nivel será atendido por las distintas áreas de la Entidad según su competencia, previa articulación por parte de la Secretaría General de la Entidad. Corresponde a la gestión de las comunicaciones provenientes de la Contraloría General de la República y el Ministerio Público, conformado a su vez por la Procuraduría General de la Nación, Personerías Municipales y la Defensoría del Pueblo. Peticiones de información que requieran un conocimiento específico de un área de la Agencia Nacional de Tierras o acceso a una información particular. Para la eficiente distribución de las PQRSDf al interior de la entidad, es necesario estructurar una herramienta consolidada que contenga conceptos, temas y funciones de las diferentes dependencias de la ANT, a cargo de Gestión Documental; la misma deberá ser actualizada de manera permanente por parte de las diferentes dependencias y cuyo contenido deberá ser validado por la Oficina Asesora Jurídica de acuerdo con los términos establecidos en la Resolución No. 202360006249736 de 2023.

Artículo 13. Términos para resolver las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones, solicitudes antes de control y/o demás entidades: So pena de sanción disciplinaria, los términos para resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y felicitaciones son los que se

	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO	GEMA-P-002
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	5
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	13/11/2025

enuncian a continuación:

TIPO DE PETICION	DÍAS HÁBILES
Interés general y particular	15
Solicitud de información – demás entidades	10
Solicitud de documentos	10
Consultas o conceptos	30
Queja, reclamo, denuncia, o felicitación	15
Petición entre autoridades incluye las peticiones radicadas por la Procuraduría General de la Nación, los procuradores delegados, los agentes del ministerio público ante las autoridades jurisdiccionales, las personerías distritales y/o municipales y la Contraloría General de la República (salvo que en la solicitud se determine otra fecha)	10
Petición Defensoría del Pueblo (salvo que en la solicitud se determine otra fecha)	5
Peticiones Congreso de la República (salvo que en la solicitud se determine otra fecha)	5

Las solicitudes de acceso a tierras o formalización de la propiedad registradas en la Entidad mediante los mecanismos dispuestos por esta son procedimientos administrativos, por tanto, no les son aplicables los términos establecidos en el CPACA para resolver las peticiones. Los trámites misionales se rigen por el procedimiento especial regulado mediante el Decreto Ley 902 de 2017 y las normas que lo modifiquen adicionen o complementen.

Artículo 15. Competencia para resolver las peticiones. Las áreas, dependencias de la entidad, UGT y sus respectivos Equipos de Trabajo, deberán resolver de fondo y de manera oportuna las peticiones que sean recibidas en la ANT y que sean de su competencia. Esta se determinará según las funciones a cargo de cada dependencia y el contenido de la petición, de forma que se resuelva de fondo lo indicado en la misma.

Cada dependencia, área o UGT será responsable de dar trámite oportuno y de fondo a las peticiones que le sean asignadas según su competencia en la ruta de peticiones: recepción, radicación, asignación, resolución, remisión y respuesta.

Cada dependencia o UGT de la Entidad deberá informar a la Oficina de Planeación de la ANT, toda modificación que sea realizada a la oferta de sus trámites, servicios y operación o con respecto a sus funciones, quien a su vez lo deberá comunicar a la Secretaría General – Atención al Ciudadano y la Subdirección Administrativa y Financiera - Gestión Documental para que la información ofrecida al ciudadano(a) a través de los canales de atención sea vigente, veraz y oportuna.

Parágrafo 1. En caso de que la dependencia o UGT considere que no es de su competencia resolver la petición asignada, deberá reasignarla a la dependencia encargada de su gestión, indicando de manera clara las razones de la reasignación.

La petición no podrá ser reasignada si se encuentra vencida, en tal sentido la dependencia, área o UGT que tenga a cargo la respuesta será la responsable de atenderla solicitando los insumos necesarios a la dependencia competente o trasladar a la entidad competente de ser necesario.

Parágrafo 2. Cuando la petición implique temas de competencia de más de una dependencia, área o UGT, la petición deberá consolidarse por parte de la Oficina Jurídica atendiendo a los insumos que alleguen las áreas

	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO	GEMA-P-002
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	5
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	13/11/2025

competentes de modo que se pueda dar respuesta de fondo y articulada.

Parágrafo 3. La Oficina Asesora Jurídica, atenderá de manera preferente las solicitudes o requerimientos relacionados con estudios de títulos.

Artículo 19. Ampliación tiempo de respuesta. Tal y como lo dispone 14 de la Ley 1437 de 2012, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, cuando no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad 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.

Artículo 21. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En el marco de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, en virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete la información o documentación en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificara personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el llenado de los requisitos legales.

Parágrafo 1. En caso de que se requieran documentos que reposen en otra Entidad Pública para comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de la petición, la dependencia responsable de emitir la respuesta procederá a solicitar a la Entidad competente el envío de dicha información, la cual no será solicitada al ciudadano(a) como requisito para adelantarla gestión, sin perjuicio de que este la adjunte.

Parágrafo 2. En caso de que el peticionario requiera copia de actos administrativos expedidos por el Ministerio de Agricultura, INCORA, INCODER, ANT, entre otros, siempre que guarden relación con asuntos de competencia de esta Agencia y no fuese posible la búsqueda de la información con los datos aportados, se requerirá al peticionario con el fin de que aporte parámetros de búsqueda tales como: Número de matrícula inmobiliaria, número y fecha de acto administrativo y entidad que expide, nombre y cédula completo de los adjudicatarios y datos catastrales del predio (Cédula catastral, Chip o código catastral).

Artículo 22. Desistimiento expreso de la petición. En cualquier tiempo, el interesado podrá desistir de su petición; sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el llenado de los requisitos legales. Sin embargo, la Entidad podrá continuar de oficio la actuación si lo considera necesario por razones de interés público, caso en el cual expedirá una resolución motivada para el efecto, de conformidad con lo establecido en el artículo 18 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

 Agencia Nacional de Tierras	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO	GEMA-P-002
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	5
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	13/11/2025

3. NORMATIVA

Constitución Política.

Artículo 6: Responsabilidad de los particulares y servidores públicos.

Artículo 23: Derecho de petición.

Artículo 29: Debido proceso.

Artículo 74: Acceso a documentos públicos.

Ley 1755 de 2015. 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.

Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Ley 57 de 1985. Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.

Ley 87 de 1993. Por la cual se establecen las normas para el ejercicio del control interno en las Entidades y Organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.

Ley 872 de 2003. Por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en la Rama Ejecutiva del poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. (Artículo 3 inciso 5, acceso a los registros y archivos de la administración pública en los tiempos previstos por la constitución a las Leyes).

Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La Ley 2094 de 2021. Tiene como objetivo principal reformar la Ley 1952 de 2019, que regula la responsabilidad disciplinaria de los servidores públicos en Colombia.

Ley 1952 de 2019. Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.

Ley 594 de 2000. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones

Decreto 1083 de 2015. Por medio del cual se copila en un solo cuerpo normativo los decretos reglamentarios vigentes del sector de la función pública en Colombia.

	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO	GEMA-P-002
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	5
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	13/11/2025

Decreto 2363 de 2015. Por el cual se crea la Agencia Nacional de Tierras, ANT, se fija su objeto y estructura.

Decreto 4485 de 2009. Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

Decreto 4110 de 2004. Por el cual se desarrolla la ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

NTCGP 1000. Normas Técnicas de Calidad de la Gestión Pública.

ISO 9001. Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos.

Acuerdo 001 de 2024 "Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones."

Resolución No. 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".
SECCION 2 – Términos, traslados y Competencia.

Circular 50 de 29 de diciembre de 2023. Lineamientos para garantizar respuestas oportunas y suficientes a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones de ciudadanos, órganos de control y/o demás entidades del estado.

Circular 20 de 2019. Respuesta, seguimiento y control a requerimientos de Entes de Control.

Estrategia de Servicio al Ciudadano – ANT: Por el cual se definen los criterios internos de comunicación con el ciudadano vigente en cada vigencia.

Protocolo de servicio al ciudadano: Por el cual se definen lineamientos para la atención al ciudadano vigente en la entidad.

4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No.	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	REGISTROS	DEPENDENCIA	TIEMPO
1	Recibir la PQRSDF Recibir la comunicación oficial través de los siguientes canales oficiales (canal escrito o canal virtual) descritos en las generalidades del presente documento.	Gestor documental Página Web	Secretaría General -UGT Subdirección Administrativa y Financiera -Gestión Documental - Oficina Jurídica - Sistema de Información	1 día

 Agencia Nacional de Tierras	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO	GEMA-P-002
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	5
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	13/11/2025

	¿La comunicación oficial ingreso por canal escrito? Si: Continúa con la siguiente tarea No: Si ingreso por canal virtual continua con la tarea No. 3			
2	Registrar, digitalizar y asignar la PQRSDF Registrar, digitalizar y asignar la comunicación oficial recibida con sus respectivos anexos, en el Gestor Documental vigente en la entidad, conforme con lo establecido en el instructivo de recepción ADMBS-I-013 y continuar con la tarea No 4. ADMBS-I-013 INSTRUCTIVO PARA LA RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES	Gestor documental	Secretaria General "PAT" UGT - Subdirección Administrativa y Financiera - Gestión Documental	1 día
3	Categorizar y asignar la PQRSDF Categorizar la comunicación oficial recibida de acuerdo con el tipo de petición según Resolución No. 202360006249736 de 2023 y asignar a la dependencia competente la comunicación oficial recibida, conforme a lo establecido en la forma GEMA-F-001 GEMA-F-001 CONCEPTOS PARA DIRECCIONAMIENTO DE CORRESPONDENCIA, PQRSDF Y SERVICIO AL CIUDADANO	Gestor documental	Sistema de Información, Oficina Jurídica - Subdirección Administrativa y Financiera - Gestión Documental	1 día
4	Asignar TRD y responsable de la gestión de la PQRSDF La dependencia receptora de la comunicación oficial deberá asignar en el gestor documental la Tabla de Retención Documental - TRD y el responsable de la gestión de la comunicación oficial dentro de la dependencia. Cuando la dependencia que recibe comunicaciones oficiales en físico, evidencia que uno de los documentos no pertenece a su competencia se pueden devolver los documentos directamente a la persona que los entrega (Subdirección Administrativa y Financiera - Gestión Documental) dejando la anotación en el formato ADMBS-F-065. En el caso de las comunicaciones oficiales asignadas a través del gestor documental la dependencia deberá realizar devolución a la	Gestor documental	Dependencias ANT	1 día

	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO	GEMA-P-002
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	5
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	13/11/2025

	Subdirección Administrativa y Financiera (Centro de Administración de Correspondencia – Gestión Documental), teniendo cuenta que la PQRSDF debe encontrarse dentro de los términos establecidos de acuerdo con la Resolución 202360006249736 de 2023. Art. 15 parágrafo 1.			
	ADMBS-F-065 FORMA ENTREGA DE RADICADOS DE ENTRADA A DEPENDENCIAS			
5	Gestionar la PQRSDF por parte del responsable asignado Para la gestión de las comunicaciones oficiales recibidas cada dependencia revisará, proyectará, radicará, gestionará la firma y asociará la respuesta acorde con el canal de recepción de la petición. Resolución No. 202360006249736 de 2023 (Artículo 15 y 26 Competencia para resolver las peticiones)	Gestor documental	Dependencias ANT	Términos de Ley, contados a partir de la fecha de radicación de la PQRSDF
	¿Las respuestas de las comunicaciones oficiales deben ser enviadas por correo certificado? Si: Continúa con la Tarea No. 6 No: Las comunicaciones oficiales que deban ser enviadas por correo electrónico certificado continúa en la tarea 7, lo anterior de acuerdo con lo establecido en el instructivo ADMBS-I-012. ADMBS-I-012 ENVÍO DE COMUNICACIONES OFICIALES			
6	Entregar la respuesta física de la PQRSDF a la Subdirección Administrativa y Financiera - Gestión Documental Entregar en la respuesta de la comunicación oficial en la ventanilla de gestión documental dispuesta para las salidas físicas documentales. Lo anterior de acuerdo con lo establecido en el instructivo ADMBS-I-012. ADMBS-I-012 ENVÍO DE COMUNICACIONES OFICIALES	Gestor documental	Dependencias ANT	Términos de Ley, contados a partir de la fecha de radicación de la PQRSDF
7	Enviar documento electrónico al correo certificado Enviar al correo electrónico info@ant.gov.co la respuesta generada, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en el instructivo ADMBS-I-012 ADMBS-I-012 ENVÍO DE COMUNICACIONES OFICIALES	Correo electrónico	Dependencias ANT	Términos de Ley, contados a partir de la fecha de radicación de la PQRSDF

	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO	GEMA-P-002
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	5
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	13/11/2025

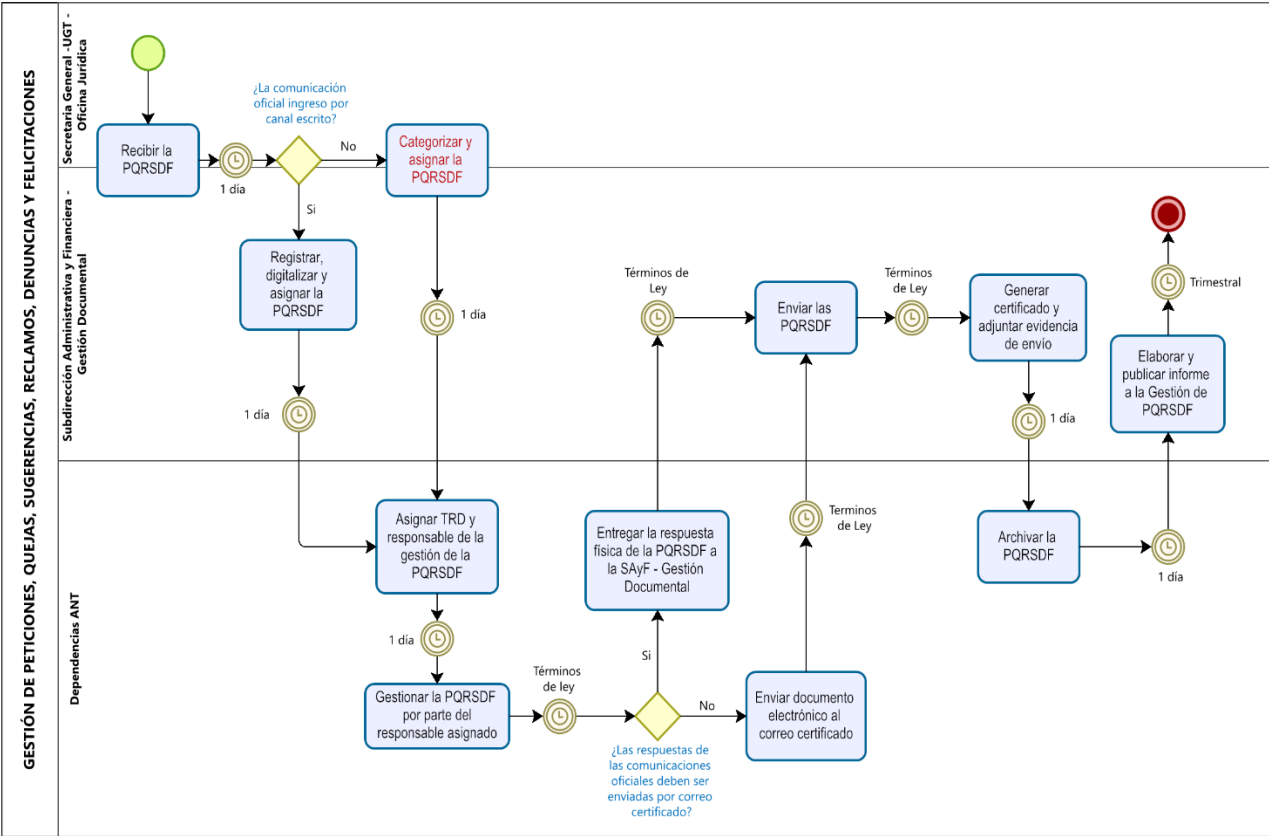
8	Enviar las PQRSDF Enviar las comunicaciones oficiales de salida a través de la empresa de mensajería, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento establecidos por la Ley. Lo anterior atendiendo lo establecido en el instructivo ADMBS-I-012 y conforme con el Acuerdo 001 de 2024 del AGN. ADMBS-I-012 ENVÍO DE COMUNICACIONES OFICIALES	Guía de mensajería	Subdirección Administrativa y Financiera - Gestión Documental	Términos de Ley, contados a partir de la fecha de radicación de la PQRSDF
9	Generar certificado y adjuntar evidencia de envío Para las comunicaciones oficiales enviadas en físico se debe generar el certificado de envío para correo certificado por medio de una guía. Las respuestas a las comunicaciones enviadas a través de correo electrónico se genera un certificado de envío por parte de la empresa de mensajería, el cual deberá ser cargado en el gestor documental (deben contener un número consecutivo único de radicado de salida, dejando constancia de la fecha y hora de envío). Lo anterior de acuerdo con lo establecido en el instructivo ADMBS-I-012 (Aclarar los medios de envío por los cuales se van a tramitar las comunicaciones oficiales de salida, radicados por página web, envíos por correo institucional) (Publicación página Web ANT.) ADMBS-I-012 ENVÍO DE COMUNICACIONES OFICIALES	Certificado de envío para correo certificado (guía). Correo electrónico certificado 472	Subdirección Administrativa y Financiera - Gestión Documental	1 día
10	Archivar la PQRSDF Para finalizar el trámite de las comunicaciones oficiales enviadas deberá asociarse en el respectivo expediente y se archivará conforme con las series documentales. Lo anterior de acuerdo con lo establecido en el instructivo ADMBS-I-003 ADMBS-I-003 INSTRUCTIVO DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVO.	Gestor documental	Dependencias ANT	1 día
11	Elaborar y publicar informe a la Gestión de PQRSDF	Informe trimestral de seguimiento a la gestión de PQRSDF	Subdirección Administrativa y Financiera - Gestión Documental	Trimestral

	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO	GEMA-P-002
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	5
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	13/11/2025

Elaborar y publicar un informe trimestral de seguimiento a la gestión de PQRSDF de la entidad en la página web de la entidad en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.			
--	--	--	--

5. DIAGRAMA DE FLUJO

Inicio		Actividad		Decisión		Fin	
--------	---	-----------	---	----------	---	-----	---



	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO	GEMA-P-002
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	5
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	13/11/2025

HISTORIAL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción	Fecha
1	Primera versión del documento	11/05/2017
2	En definiciones se incluye términos de manejo documental como Nivel de Servicio, serie, subserie, Tipo documental y Tabla de Gestión Documental TRD. En generalidades se establece que la estrategia de Servicio al Ciudadano contempla dos niveles de atención en todos sus canales, En materia del procedimiento documental se incluye la digitalización, categorización, se asigna TRD, se entrega evidencia de la entrega electrónica de la respuesta de la PQRSDF para proceder a archivarla	04/10/2017
3	En las generalidades se establece que la Estrategia de Servicio al Ciudadano pasa de 2 niveles de servicio a 3; Este nuevo nivel de servicio será atendido por las distintas dependencias según su competencia, previa articulación con la secretaria general. Se especifica que documento que no sea categorizado por Gestión Documental será tipificada como Comunicación Oficial. Cada dependencia determinara la serie y subserie que corresponden a un plazo particular de gestión, que deben ser actualizados ante la Subdirección Administrativa y Financiera acorde a sus necesidades	31/07/2018
4	En las generalidades se establece y se determina que el canal escrito este compuesto por el correo físico y buzón de sugerencias dispuesto en las instalaciones de la ANT. Las comunicaciones escritas pueden ser enviadas a la calle 43No 57-41 Bogotá-Colombia. En caso de devoluciones por asignación errónea de parte del equipo de gestión Documental, este debe ser remitida al usuario "Centro de Administración de correspondencia y archivo de esta forma se logra gestionar de manera oportuna el estado y la ubicación de la PQRSDF. En documentos asociados se incluyen los siguientes documentos: 1. ADMBS-1-003 Instructivo de organización de archivo 2. ADMBS-P-001 numeración, notificación, comunicación y publicación de Resoluciones y Autos.	28/03/2019
5	Se realiza una revisión general del documento: - En las generalidades se agrega la información correspondiente a los canales de atención, lineamientos sobre la ampliación tiempo de respuesta, gestión de peticiones incompletas y desistimiento tácito y desistimiento expreso de la petición. - Se adiciona a la descripción de las actividades los documentos internos que establecen lineamientos en materia documental. Se actualiza la normatividad vigente, de acuerdo con el Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación.	27/10/2025

	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO	GEMA-P-002
	ACTIVIDAD	GESTIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN	5
	PROCESO	GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	FECHA	13/11/2025

APROBACIÓN				
	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
ELABORÓ	Adriana Nuñez Carvajal	Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	ORIGINAL FIRMADO	10/10/2025
ELABORÓ	Carlos Andres Arevalo Baquero	Analista T2 G6	ORIGINAL FIRMADO	10/10/2025
ELABORÓ	Karen Gisell Estefen Rey	Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	ORIGINAL FIRMADO	14/10/2025
REVISÓ	Aura Liliana Campos Gómez	Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	ORIGINAL FIRMADO	20/10/2025
REVISÓ	Ricardo Mayorga Diaz.	Contratista Secretaria General.	ORIGINAL FIRMADO	23/10/2025
REVISÓ	Anderson Alexander Caicedo M.	Abogado - Contratista Secretaria General	ORIGINAL FIRMADO	23/11/2025
APROBÓ	Whiter Smith Parrado Rincón	Subdirector Administrativo y Financiero	ORIGINAL FIRMADO	27/10/2025
APROBÓ	Angela Lorena Ortiz Rosero	Secretaria General	ORIGINAL FIRMADO	27/10/2025

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