

AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

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

PRIMER TRIMESTRE

AÑO 2018

ELABORADO POR LA SECRETARÍA GENERAL

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de la Agencia Nacional de Tierras ANT durante el periodo comprendido entre el 1° de enero al 31 de marzo del 2018.

Aquí se definen entre otros aspectos, la cantidad de documentos radicados en el trimestre a través de nuestra herramienta de manejo de la información - Orfeo, la participación por dependencia para la gestión de las mismas y el seguimiento a la cantidad de respuestas suministradas.

De esta manera, en el proceso de Control y Mejoramiento Continúo establecido por la Entidad, tendrá insumos para la toma de decisiones pertinentes con la información aquí suministrada.

INFORME FRENTE A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

Para la elaboración del presente informe, se tiene como fuentes de información el sistema de gestión documental ORFEO, el cual recopila todas las comunicaciones recibidas en la Entidad por parte de los Ciudadanos, en los canales Escrito y Virtual (correo electrónico y buzón electrónico de PQRS disponible en la página web).

A continuación, se detalla la estructura del presente informe:

1. Consideraciones
2. Comunicaciones recibidas
3. PQRSDf recibidas según tipo documental
4. Participación de PQRSD por medio de recepción – canal escrito y virtual
5. Origen de las comunicaciones PQRSDf
6. Participación por dependencia, PQRSDf
7. Seguimiento a las respuestas de PQRSDf en el trimestre
8. Gestión por dependencia
9. Tiempos de gestión por tipo documental
10. Peticiones y solicitudes de información
11. Conclusiones y recomendaciones
12. Glosario

1. CONSIDERACIONES

Para la elaboración del presente informe, se toma como insumo la información suministrada por el Equipo de Gestión del Sistema ORFEO recibida a través de e-mail el 26/04/2018 a corte 5:49pm. La base de datos contiene la información del primer trimestre del año 2018.

Tomando este insumo, se realizó una revisión de las tipologías documentales contenidas en la base de datos y se seleccionaron para efectos del presente informe, las siguientes:

TIPO_DOCUMENTAL_EN_ORFEO	HOMOLOGACIÓN A PQRSDF
Denuncia	Denuncia
Felicitación	Felicitación
Petición Congreso de la República	Petición
Petición	Petición
NO DEFINIDO	Petición
Peticiones entre autoridades	Petición
Solicitud de documentos (copias)	Petición
Petición de Informes por los Congresistas	Petición
Petición de Información	Petición de Información
Queja	Queja
Reclamo	Reclamo
Comunicación de solicitud	Solicitud
Solicitud de constitución Resguardo Indígena	Solicitud
Solicitud	Solicitud
Solicitudes de pago y/o Actos Administrativos	Solicitud
Comunicación solicitud certificado Autoridad Ambiental	Solicitud
Solicitud desembolso pago del predio	Solicitud
Solicitud de avalúo IGAC o Lonja de Propiedad	Solicitud
Solicitud de titulación a comunidades negras	Solicitud
Solicitud pago acreedores	Solicitud
Plano	Solicitud
Solicitud desembolso pago gastos notariales	Solicitud
Formulario solicitud de titulación EDP	Solicitud
Solicitud de clarificación de resguardo indígena incluyendo documentos catastrales y de titularidad del predio	Solicitud
Formulario de oferta del predio	Solicitud
Consulta	Solicitud de Información
Solicitud de Información	Solicitud de Información
Sugerencia	Sugerencia
Tutela	Tutela

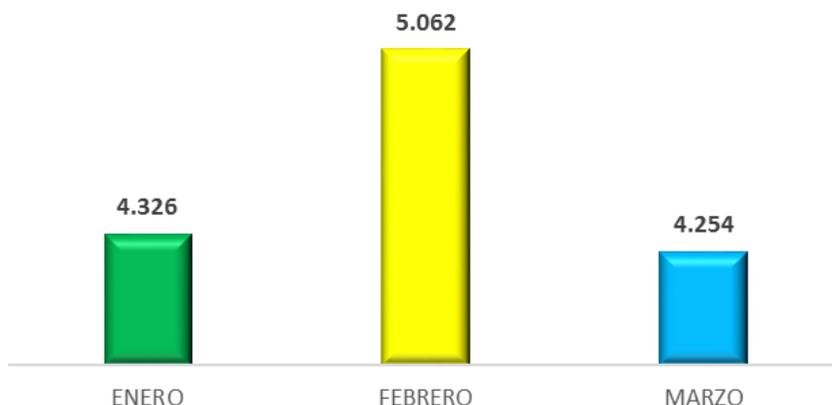
2. COMUNICACIONES RECIBIDAS PRIMER TRIMESTRE

Entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2018 fueron recibidas en la Agencia Nacional Tierras un total de **29.461 comunicaciones**, de las cuales se clasificaron **13.642** como PQRSDf, **9.893** como comunicación oficial y **5.926** como solicitudes de FISO.

A continuación, se muestra la distribución por mes:

MES	COMUNICACIONES	PQRSDf	COMUNICACIÓN OFICIAL	SOLICITUD FISO	% PARTICIPACION
ENERO	7.627	4.326	2.273	1.028	31,71%
FEBRERO	11.222	5.062	3.805	2.355	37,11%
MARZO	10.612	4.254	3.815	2.543	31,18%
Total general	29.461	13.642	9.893	5.926	100,00%

PQRSDf 1 Trimestre 2018



Gráfica No. 1 PQRSDf 1 Trimestre.
Fuente: Sistema de información Orfeo

Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de febrero de 2018 se recibió la mayor cantidad de PQRSDf, mes en el que se radicaron (5.062) correspondientes al 37.11 % del total recibido durante el trimestre, seguido de enero con (4.326) 31.71% y luego marzo con (4.254) 31.18%.

3. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN TIPO DOCUMENTAL

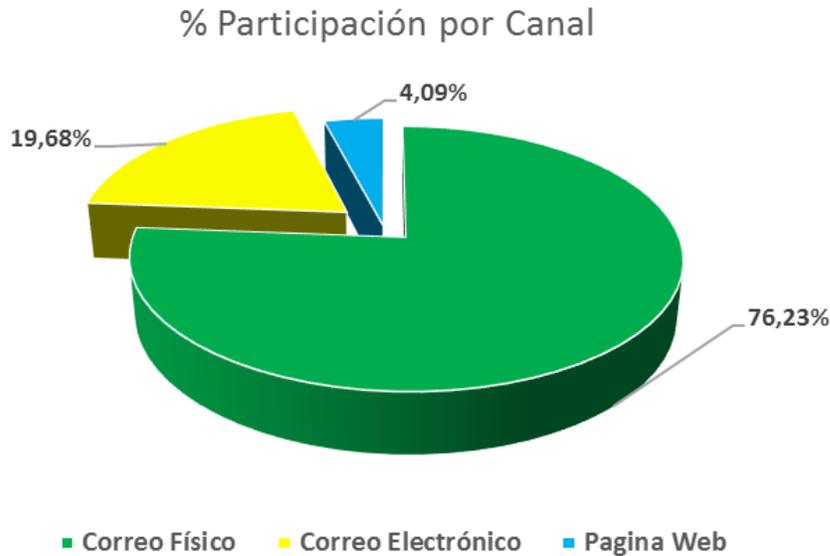
A continuación, se detallan las tipologías de las **PQRSDF** recibidas durante los meses de enero a marzo de 2018, distribuidas así:

TIPO DOCUMENTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general	% PARTICIPACION
Petición	4.059	4.917	4.091	13.067	95,8%
Petición de Información	160	35	15	210	1,5%
Solicitud de Información	53	38	58	149	1,1%
Solicitud	11	37	53	101	0,7%
Tutela	25	3	4	32	0,2%
Queja	8	11	12	31	0,2%
Denuncia	1	10	10	21	0,2%
Sugerencia	5	5	5	15	0,1%
Felicitación	1	4	4	9	0,1%
Reclamo	3	2	2	7	0,1%
Total general	4.326	5.062	4.254	13.642	100,00%

4. PARTICIPACION DE PQRSDF POR MEDIO DE RECEPCIÓN – CANAL ESCRITO Y VIRTUAL

A continuación, se detalla el medio de recepción de los radicados en el canal escrito y virtual durante este trimestre. El medio más utilizado es el de correo físico que ocupa el 76,23% (10.399), correo electrónico con el 19,68% (2.685) y pagina web con el 4,09% (558).

Medio de Recepcion	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
Correo Físico	2.943	4.137	3.319	10.399
Correo Electrónico	1.167	772	746	2.685
Página Web	216	153	189	558
Total general	4.326	5.062	4.254	13.642



Gráfica No. 2. Medios de recepción.
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

5. ORIGEN DE LAS COMUNICACIONES PQRSDF

En la siguiente grafica se presentan los mayores porcentajes de los departamentos de donde se originan las radicaciones recibidas en el primer trimestre del 2018; el 24,3% de las PQRSDF provienen de Bogotá (3.310), Boyacá con el 7,0% (951) y Antioquia con el 6,9% (945).

Departamento de Origen	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general	% PARTICIPACION
Bogotá	1.130	1.095	1.085	3.310	24,3%
Boyacá	282	394	275	951	7,0%
Antioquia	271	366	308	945	6,9%
Cundinamarca	272	317	274	863	6,3%
Meta	210	229	269	708	5,2%
Santander	212	224	197	633	4,6%
Valle del Cauca	193	228	175	596	4,4%
Cauca	144	207	167	518	3,8%
Huila	167	147	165	479	3,5%
Tolima	127	159	161	447	3,3%
Nariño	173	164	110	447	3,3%
Córdoba	116	185	109	410	3,0%
Sucre	63	192	90	345	2,5%
Norte de Santander	86	119	113	318	2,3%
Bolívar	99	126	75	300	2,2%
Magdalena	83	134	79	296	2,2%
Atlántico	82	94	95	271	2,0%
Cesar	87	114	62	263	1,9%
Caquetá	78	86	64	228	1,7%
Caldas	108	77	34	219	1,6%
Casanare	74	81	55	210	1,5%
Arauca	61	62	67	190	1,4%
Putumayo	45	74	70	189	1,4%
Risaralda	39	43	47	129	0,9%
La Guajira	52	42	31	125	0,9%
Quindío	21	40	26	87	0,6%
San Andrés y Providencia	11	21	20	52	0,4%
Chocó	14	18	7	39	0,3%
Vichada	19	10	9	38	0,3%
Amazonas	3	6	4	13	0,1%
Guaviare	1	5	5	11	0,1%
Guainía	3	1	4	8	0,1%
Vaupés		2	2	4	0,0%
Total general	4.326	5.062	4.254	13.642	100,0%

6. PARTICIPACION POR DEPENDENCIA, EN LA GESTIÓN DE PQRSDF

A continuación, se detalla el total de radicados por dependencias de la Agencia Nacional de Tierras, durante el trimestre analizado.

Dependencia	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general	% PARTICIPACION
SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	1.186	1.944	1.500	4.630	33,9%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	679	779	730	2.188	16,0%
SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	639	697	643	1.979	14,5%
SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	698	490	388	1.576	11,6%
OFICINA JURIDICA	219	226	133	578	4,2%
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	122	216	164	502	3,7%
SECRETARIA GENERAL	257	77	165	499	3,7%
UGT BOGOTA	95	132	98	325	2,4%
SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	92	111	87	290	2,1%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	91	108	89	288	2,1%
SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	89	78	42	209	1,5%
SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	28	34	45	107	0,8%
DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	52	26	22	100	0,7%
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	32	14	18	64	0,5%
OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	4	32	26	62	0,5%
UGT PASTO	9	21	21	51	0,4%
UGT VILLAVICENCIO	5	11	15	31	0,2%
UGT CUCUTA	5	6	16	27	0,2%
DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	4	10	11	25	0,2%
UGT POPAYAN	1	14	10	25	0,2%
DIRECCION GENERAL	6	4	8	18	0,1%
UGT SANTA MARTA	5	9	3	17	0,1%
UGT MONTERIA	1	11	4	16	0,1%
DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	3	5	5	13	0,1%
UGT MEDELLIN	2	4	5	11	0,1%
OFICINA DE PLANEACION	2	1	3	6	0,0%
SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA		2	2	4	0,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO			1	1	0,0%
Total general	4.326	5.062	4.254	13.642	100,0%

7. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE PQRSDF EN EL TRIMESTRE

La Agencia Nacional de Tierras respondió un total de 6.022 PQRSDF, cifra que corresponde al 44.1 % de los documentos recibidos, encontrándose en trámite un total de 7.620 del total recibido durante el trimestre. Esta información se presenta de manera general, en la siguiente gráfica:

MES	RECIBIDAS	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN GESTIONAR
ENERO	4.326	2.536	1.001	789
FEBRERO	5.062	2.019	1.952	1.091
MARZO	4.254	1.467	1.384	1.403
Total general	13.642	6.022	4.337	3.283

8. GESTIÓN POR DEPENDENCIA.

En el siguiente cuadro se muestra de manera general la gestión realizada por cada una de las dependencias respecto de las PQRSDf recibidos durante el primer trimestre del año.

Dependencia	EN TRAMITE	SIN GESTIONAR	TRAMITADO	Total general	% PARTICIPACION
SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	3.066	857	707	4.630	33,9%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	96	239	1.853	2.188	16,0%
SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	649	668	662	1.979	14,5%
SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	418	578	580	1.576	11,6%
OFICINA JURIDICA	11	197	370	578	4,2%
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	10	38	454	502	3,7%
SECRETARIA GENERAL		6	493	499	3,7%
UGT BOGOTA	1	298	26	325	2,4%
SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	54	125	111	290	2,1%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	14	42	232	288	2,1%
SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	12	79	118	209	1,5%
SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS		3	104	107	0,8%
DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS		79	21	100	0,7%
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO		2	62	64	0,5%
OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS		4	58	62	0,5%
UGT PASTO	4	22	25	51	0,4%
UGT VILLAVICENCIO			31	31	0,2%
UGT CUCUTA		15	12	27	0,2%
DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS		2	23	25	0,2%
UGT POPAYAN		4	21	25	0,2%
DIRECCION GENERAL	1	2	15	18	0,1%
UGT SANTA MARTA		8	9	17	0,1%
UGT MONTERIA		3	13	16	0,1%
DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD		5	8	13	0,1%
UGT MEDELLIN	1	1	9	11	0,1%
OFICINA DE PLANEACION		4	2	6	0,0%
SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA		2	2	4	0,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO			1	1	0,0%
Total general	4.337	3.283	6.022	13.642	100,0%

Las dependencias con mayor gestión de acuerdo con el volumen de documentos recibidos son: Subdirección de Seguridad Jurídica con el 33,9%, Subdirección

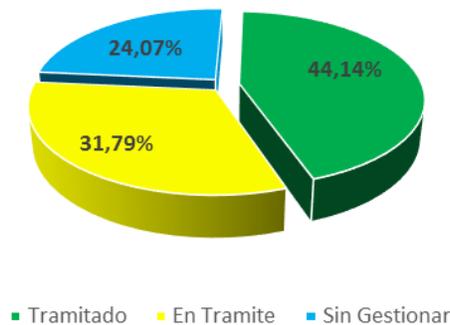
Administrativa y Financiera con el 16,0% seguido de la Subdirección de Administración de Tierras de la Nación con el 14,5%.

9. TIEMPOS DE GESTIÓN.

De acuerdo con los registros en el sistema de información ORFEO, en el periodo del presente seguimiento se dieron trámite a un total de 6.022 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias y felicitaciones discriminadas en la siguiente tabla, donde se agruparon por días hábiles de respuesta.

“Días hábiles (El cálculo se realiza con la fecha de registro del documento vs la fecha de entrega del documento para envío al Ciudadano, se excluyen sábados, domingos y festivos y se cuenta como día 1 desde la radicación en el sistema)”

% Participación por Estado



Gráfica No. 3. Participación de los radicados gestionados.
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

 **Tramitado:**

Para los documentos que se tramitaron en el trimestre, tenemos que el 31% (1.865) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley, el 25% (1.525) se respondieron con los tiempos vencidos entre 16 a 40 días y el 41% (2.448) se respondieron con los tiempos vencidos mayor a 40 días.

Dentro de este análisis se identificó que un 3% (184) de los radicados gestionados presentaban una respuesta con fecha al año anterior (2017) de la presentación de este informe. Lo anterior obedece a que estas comunicaciones son reiteraciones de documentos recibidos en la ANT y gestionados en el año anterior.

Tipo_Documental	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	Mayor a 40	Resp Año 2017	Total general
Petición	675	542	605	441	408	242	187	161	2.207	178	5.646
Petición de Información	3	6	4		3	2	1		97	3	119
Solicitud	6	2	2	2	2	22	4	8	38		86
Solicitud de Información	2	4	1	7	1	6	6	5	51		83
Tutela					1		1		26		28
Queja	2		1	2	1		3		6	3	18
Denuncia	6	1		2					8		17
Sugerencia	1	1						2	9		13
Felicitación						1		1	6		8
Reclamo	1				1	1		1			4
Total general	696	556	613	454	417	274	202	178	2.448	184	6.022

En Trámite:

Para los documentos que se encuentran en trámite en el trimestre, tenemos que el 14% (602) de los radicados aún se encuentran dentro de los tiempos de ley, el 42% (1.812) se encuentran con los tiempos vencidos entre 16 a 40 días y el 44%(1.917) se encuentran con los tiempos vencidos mayor a 40 días.

Así mismo, dentro de este análisis se identificó que un 0,14%(6) de los radicados se están gestionando con una respuesta de fecha al año anterior (2017) de la presentación de este informe.

Tipo_Documental	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	Mayor a 40	Resp Año 2017	Total general
Petición	188	125	273	372	524	319	383	197	1.870	6	4.257
Petición de Información	5	2		1	1		3	3	33		48
Solicitud de Información	7		2	4	1	1	2		11		28
Queja								1	1		2
Denuncia									1		1
Reclamo									1		1
Total general	200	127	275	377	526	320	388	201	1.917	6	4.337

Sin Gestionar:

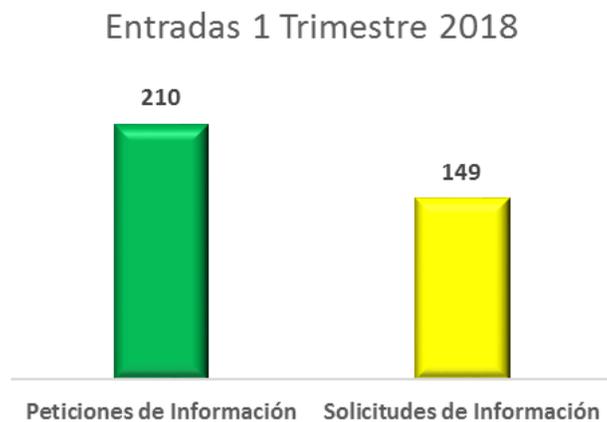
Para los documentos que se encuentran en sin gestión en el trimestre, tenemos que el 31% (1.011) de los radicados que aún no se han gestionado se encuentran con los tiempos vencidos entre 21 a 40 días y el 69% (2.272) se encuentran con los tiempos vencidos mayor a 40 días.

Tipo_Documental	21 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	Mayor a 40	Total general
Petición	2	260	329	394	2.179	3.164
Petición de Información			3	2	38	43
Solicitud de Información		2	5	4	27	38
Solicitud		1		2	12	15
Queja		2		1	8	11
Tutela			1	1	2	4
Denuncia		2			1	3
Reclamo					2	2
Sugerencia					2	2
Felicitación					1	1
Total general	2	267	338	404	2.272	3.283

10. PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACION

En cumplimiento de la ley 1712 de 2014 continuación, se relaciona la gestión de las peticiones y solicitudes de información, así:

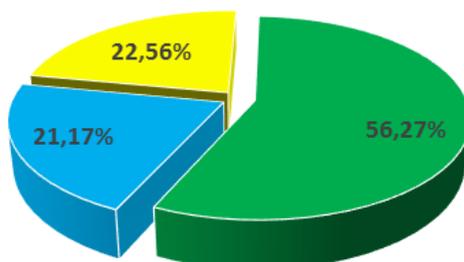
Durante el primer trimestre de 2018 ingresaron un total de 210 peticiones y 149 solicitudes de información para un total de 359 radicados. Se dio respuesta a un total 202 radicados en la siguiente línea de tiempos:



Gráfica No. 4. Participación por tipo documental.
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

Al realizar el análisis por estado, se evidencia que, a cierre del trimestre, están pendiente de gestión y respuesta 157 peticiones y/o solicitudes,

% Estado de Gestion Solicitudes / Peticiones



■ Trámitado ■ En Trámite ■ Sin Gestionar

Gráfica No. 5. Estado de gestión.
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

✚ **TRAMITADO** *9 Peticiones y 6 Solicitudes atendidas a tiempo y 187 vencidos fuera de términos*

Tipo_Documental	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	Mayor a 40	Resp Año 2017	Total general
Petición de Información	3	6	4		3	2	1		97	3	119
Solicitud de Información	2	4	1	7	1	6	6	5	51		83
Total general	5	10	5	7	4	8	7	5	148	3	202

✚ **EN TRAMITE** *41 Peticiones y 21 Solicitudes fuera de los tiempos establecidos*

Tipo_Documental	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	Mayor a 40	Total general
Petición de Información	5	2		1	1		3	3	33	48
Solicitud de Información	7		2	4	1	1	2		11	28
Total general	12	2	2	5	2	1	5	3	44	76

✚ **SIN GESTIONAR** *43 Peticiones y 38 Solicitudes fuera de los tiempos establecidos*

Tipo_Documental	26 a 30	31 a 35	36 a 40	Mayor a 40	Total general
Petición de Información		3	2	38	43
Solicitud de Información	2	5	4	27	38
Total general	2	8	6	65	81

9.1 PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS

Se Realizaron 3 Traslados a otras entidades por ser competencia de su misionalidad, anexo detalle:

RADICADO	ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADO
20186200056512	AGUZTIN CODAZZI
20186200103052	AUTORIDAD NACIONAL DE AVUICULTURA Y PESCA
20187500275942	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

9.2 PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN NEGADAS POR LA ANT.

En el análisis realizado a los 359 documento de solicitudes y/o peticiones de información se evidencia que **No se negó información** ante los ciudadanos en el primer trimestre de 2018.

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- I. Es de resaltar que la Agencia Nacional de Tierras a través de sus diferentes dependencias, ha reforzado las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRSD, en especial las Direcciones Técnicas con sus respectivas Subdirecciones y la Oficina Jurídica, dependencias que reciben el mayor volumen de Comunicaciones en la Entidad.
- II. Es importante destacar que producto de los dos planes de choque implementados por la Entidad en el año 2017 e inicios del 2018, se ha logrado dar respuesta a un porcentaje importante de peticiones y comunicaciones, como consecuencia también de la puesta en funcionamiento de la Estrategia de Servicio al Ciudadano y sus tres niveles de servicio.
- III. Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos y se cumpla estrictamente la nueva fase de la Estrategia de Intervención para la gestión de PQRS definida por la Agencia Nacional de Tierras.
- IV. Se recomienda mantener los seguimientos permanentes realizados por la Secretaría General, frente a la gestión de las PQRS recibidas en la Entidad, los cuales permiten revisar el nivel de cumplimiento de la estrategia relacionada en el numeral anterior.

12. 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, por medio del cual se adopta el reglamento interno para el trámite de estas en la Entidad y se adoptan otras disposiciones.

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 2363 de diciembre de 2015, a partir de octubre 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@agenciadetierras.gov.co y atencionalcidudano@agenciadetierras.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 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 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 en 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.