

AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

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

PRIMER TRIMESTRE AÑO 2017

AÑO 2017

ELABORADO POR LA SECRETARÍA GENERAL



MINAGRICULTURA



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

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 enero y el 31 de marzo de 2017.

Se incluyen entre otros aspectos, la cantidad de documentos radicados en el trimestre a través de nuestras herramientas de manejo de la información (Sidermail y Orfeo), la participación por dependencia y el seguimiento a los resultados en cuanto a las respuestas suministradas por las dependencias responsables de la gestión.

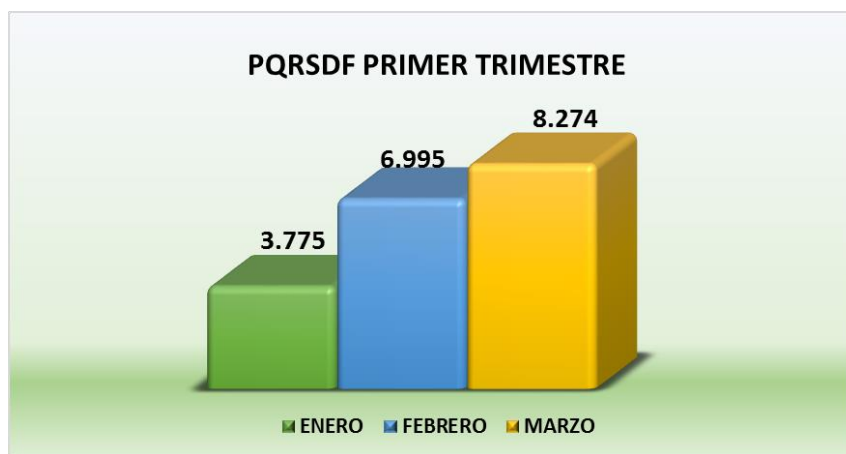
De esta manera, en el proceso de Control y Mejoramiento Continúo establecido por la Entidad, podrá tomar las decisiones pertinentes, teniendo como referencia la información aquí suministrada.

1. COMUNICACIONES RECIBIDAS, PRIMER TRIMESTRE DE 2017

Entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2017, fueron recibidas en la Agencia Nacional Tierras un total de **19.280 comunicaciones**, de las cuales **19.044** son PQRSDF.

A continuación, se muestra la distribución por mes:

MES	COMUNICACIONES	PQRSDF	NO PQRSDF	PORCENTAJE
ENERO	3.776	3.775	1	19,8%
FEBRERO	6.995	6.995	-	36,7%
MARZO	8.509	8.274	235	43,4%
TOTAL	19.280	19.044	236	100%



Gráfica No. 1 Comunicaciones recibidas en la ANT.
Fuente: Sistema de información Sidermail – Orfeo

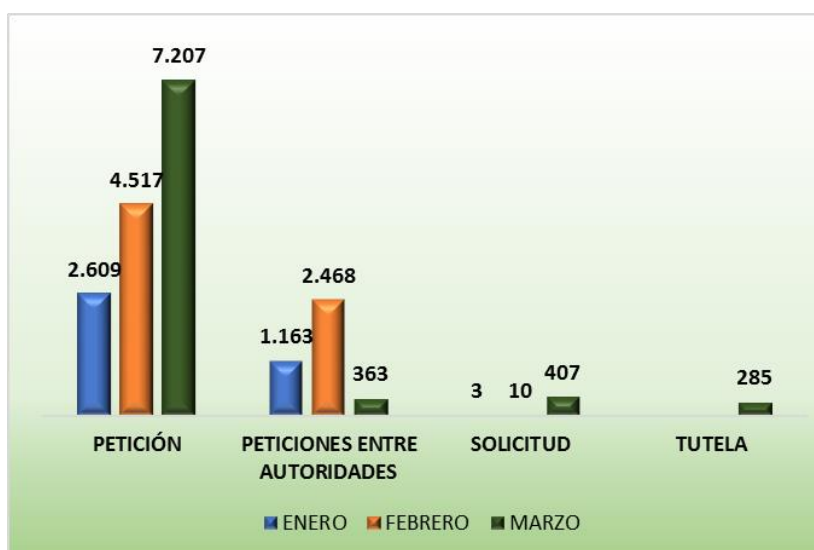
Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de marzo de 2017 se recibió la mayor cantidad de PQRSDF, mes en el que se radicó el 43,4% (8.274) del total recibido, seguido de febrero con el 36,7% (6.995) y luego enero con el 19,8% (3.776).

De los 19.280 documentos recibidos, 11.594 se radicaron a través del sistema de información Sidermail (enero y febrero), en tanto que los 7.686 documentos restantes corresponden a radicaciones por el Sistema Orfeo, Sistema que inició su operación en la Entidad desde el 03 de marzo de 2017.

2. COMUNICACIONES RECIBIDAS SEGÚN EL TIPO DOCUMENTAL

A continuación, se detallan la tipología de las PQRSDF recibidos durante los meses de enero, febrero y marzo de 2017, así:

TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
PETICIÓN	2.609	4.517	7.207	14.333	75,26%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	1.163	2.468	363	3.994	20,97%
SOLICITUD	3	10	407	420	2,21%
TUTELA			285	285	1,50%
QUEJA			4	4	0,02%
DENUNCIA			3	3	0,02%
FELICITACIÓN			3	3	0,02%
SUGERENCIA			2	2	0,01%
TOTAL	3.775	6.995	8.274	19.044	100%



Gráfica No. 2. Tipos Documentales.

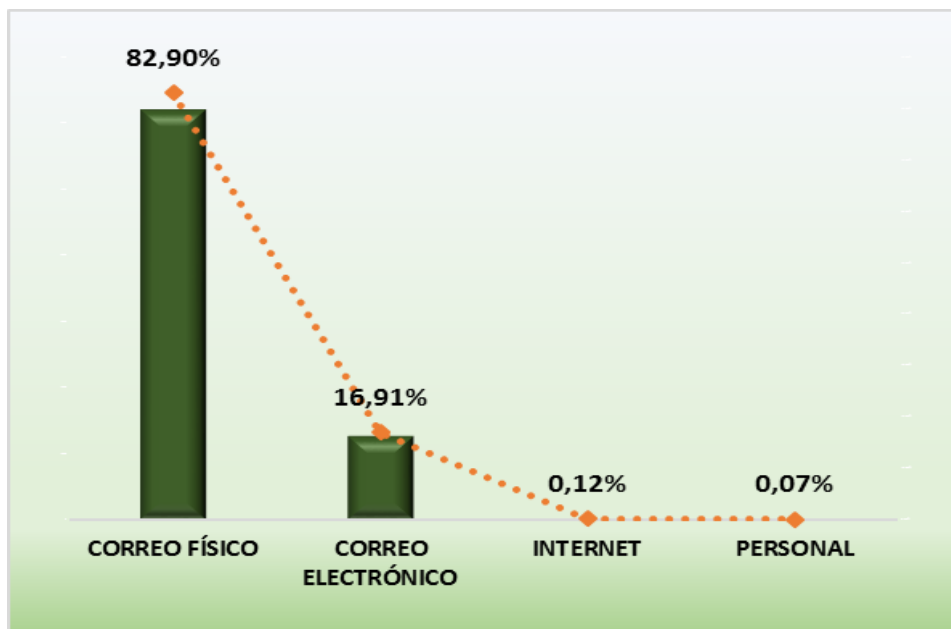
Fuente: Elaboración propia, con información de los Sistemas de Información Sidermail – Orfeo.

En el primer trimestre de 2017, la mayor concentración de requerimientos estuvo enfocada en el tipo documental Petición, en donde fueron radicados un 75,26% (14.333) del total recibido, seguido de Peticiones entre Autoridades que agrupó un 20,97% (3.994) y Solicitud con el 2,21% (420). Adicionalmente, en este trimestre se presentaron cuatro quejas, tres denuncias, tres felicitaciones y dos sugerencias con una participación porcentual del 0,02% y 0,01% respectivamente.

3. PARTICIPACION POR MEDIO DE RECEPCIÓN – CANAL ESCRITO

A continuación, se presenta el detalle del medio de recepción de las comunicaciones radicadas. Cabe resaltar que esta estadística se reporta de los documentos recibidos en el mes de marzo por el canal escrito, datos obtenidos del sistema de información Orfeo, en el cual encontramos que el medio más utilizado es el de correo físico que ocupa el 82,902% (6.177), correo electrónico con el 16,91% (1.260) y buzón de PQRSDF de la página Web vía Internet con el 0,12% (9).

MEDIO DE RECEPCIÓN	MARZO	%
CORREO FÍSICO	6.177	82,90%
CORREO ELECTRÓNICO	1.260	16,91%
INTERNET	9	0,12%
PERSONAL	5	0,07%
TOTAL	7.451	100%



Gráfica No. 3. Medios de recepción.

Fuente: Elaboración propia, con información de los Sistemas de Información Sidermail – Orfeo.

4. PARTICIPACION POR DEPENDENCIA

A continuación, se detalla el total de comunicaciones radicadas y asignadas a las dependencias de la Agencia Nacional de Tierras, durante el trimestre analizado.

DEPENDENCIA		ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%	% ACUMULADO
DIRECCION GENERAL		40	90	33	163	0,86%	0,86%
OFICINA DE CONTROL INTERNO				2	2	0,01%	0,01%
OFICINA DE PLANEACION		1		5	6	0,03%	0,03%
OFICINA JURIDICA		433	595	996	2.024	10,63%	10,63%
OFICINA INSPECTOR DE TIERRAS			1		1	0,01%	0,01%
UGT BOGOTA			1		1	0,01%	0,01%
DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	610	385	175	1.170	6,14%	36,53%
	SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	135	298	407	840	4,41%	
	SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	285	687	841	1.813	9,52%	
	SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCON.	531	1.074	1.528	3.133	16,45%	
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	185	346	122	653	3,43%	5,15%
	SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	3	21	304	328	1,72%	
DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	657	2.561	263	3.481	18,28%	35,30%
	SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	472	171	301	944	4,96%	
	SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA		21	2.277	2.298	12,07%	
DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	2	4	1	7	0,04%	0,13%
	SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	3	1	2	6	0,03%	
	SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS		5	6	11	0,06%	
SECRETARIA GENERAL	SECRETARIA GENERAL	101	61	55	217	1,14%	11,36%
	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	43	61	73	177	0,93%	
	CORRESPONDENCIA Y ADMINISTRACION DE ARCHIVO	227	557	655	1.439	7,56%	
	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	47	54	62	163	0,86%	
	SERVICIO AL CIUDADANO		1	134	135	0,71%	
	UNIONES TEMPORALES			32	32	0,17%	
		3.775	6.995	8.274	19.044	100%	100%

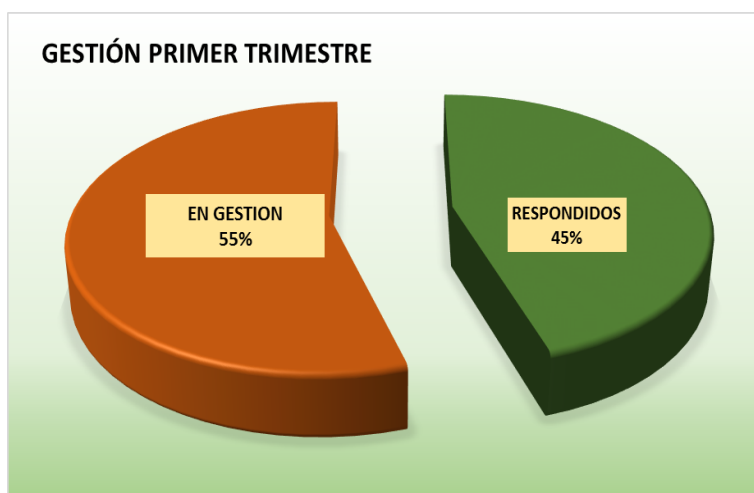
Fuente: Elaboración propia, con información de los Sistemas de Información Sidermail – Orfeo.

La dependencia que recibió el mayor número de PQRSD fue la Dirección de Acceso a Tierras con sus tres subdirecciones, con el 36,53% (6.956) de las solicitudes recibidas, seguido de la Dirección de Gestión Jurídica de Tierras con el 35,30% (6.723) de los requerimientos y Secretaría General con el 11,36% (2.163) de las peticiones.

5. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS

Las Dependencias de la Agencia Nacional de Tierras respondieron un total de 8.663 PQRSD, cifra que corresponde al 45% de las PQRSD recibidas, encontrándose en trámite un total de 10.429 comunicaciones. Esta información se presenta en la siguiente gráfica de manera general en el primer trimestre.

MES	RECIBIDAS	RESPONDIDOS	EN GESTION	% SIN GESTION
ENERO	3.775	3.579	196	5%
FEBRERO	6.995	1.133	5.862	84%
MARZO	8.274	3.951	4.323	52%
TOTAL	19.044	8.663	10.381	55%



Gráfica No. 4. Consolidado respuestas primer trimestre.
Fuente: Sistema de información Sidermail – Orfeo

A continuación, se detalla la información correspondiente al trámite de respuesta de las PQRSD recibidas en cada una de las dependencias durante el mes de marzo (marzo 3 de 2017), mes en el que se implementa la herramienta de radicación, seguimiento y control a la gestión de comunicaciones que reposan en el Sistema ORFEO. Los datos obtenidos permiten realizar un análisis, del cual se puede obtener estadísticas de cuantas comunicaciones han tenido respuesta dentro de los tiempos términos de ley y cuantas no, cuantas quedaron pendientes de trámite a la fecha de corte del informe con los tiempos vencidos y cuantas aún en tiempo de respuesta.



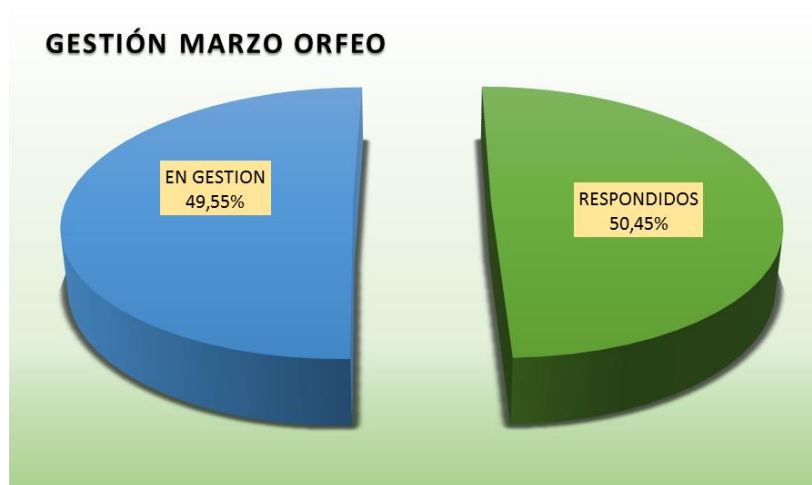
MINAGRICULTURA



Es importante tener en cuenta que a las comunicaciones radicadas en el sistema SIDERMAIL, no se les puede hacer el mismo seguimiento, con las mismas variables, toda vez que dicha herramienta no lo permite, siendo esta una de las principales motivaciones para el cambio al sistema ORFEO.

Ahora bien, de los **7.451** radicados en el mes de marzo en el sistema ORFEO, se gestionaron **3.692** en el mismo sistema, correspondientes al 49,55%; el restante 50.45% (3.758) se encuentran en gestión, a 31 de marzo de 2017.

MES	GESTIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
MARZO	RESPONDIDOS	3.692	49,55%
	EN GESTION	3.759	50,45%
		7.451	100%

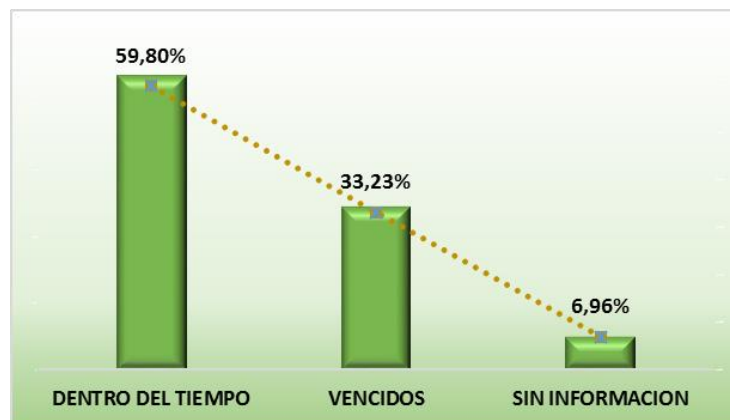


Gráfica No. 5. Gestión de documentos respondidos.
Fuente: Sistema de información Orfeo

5.1. DOCUMENTOS DE RESPUESTA A PQRSDF, PROYECTADOS

En el siguiente cuadro, se describe la gestión que se realizó con los documentos proyectados en el mes de marzo.

RESPONDIDOS	MARZO	%
DENTRO DEL TIEMPO	2.208	59,80%
VENCIDOS	1.227	33,23%
SIN INFORMACION	257	6,96%
TOTAL	3.692	100%



Gráfica No. 6. Estadística de tiempos documentos proyectados.
Fuente: Sistema de información Orfeo

De los documentos que se les proyecto repuesta el 59,80% (2.208) fueron respondidos dentro de los tiempos, el 33,23% (1.227) la respuesta fue proyectada con los tiempos vencidos, y el 6,96% (257) no se tiene información ya que no registran los tiempos de vencimientos.

5.2. DOCUMENTOS PENDIENTES DE RESPONDER.

De los documentos que quedaron en gestión el 31 de marzo de 2017, el 88,16% (3.314) están vencidos, el 10,77% (405) no tienen información de tiempos de vencimientos y el 0,72% (27) está en el límite de tiempo de respuesta.

EN GESTION	MARZO	%
VENCIDOS	3.314	88,16%
SIN INFORMACION	405	10,77%
EN EL LIMITE DEL TIEMPO	27	0,72%
DENTRO DEL TIEMPO	13	0,35%
TOTAL	3.759	100%



Gráfica No. 7 Estadística de tiempos documentos sin proyectar respuesta.
Fuente: Sistema de información Orfeo

5.3. RANGO DE TIEMPOS.

5.3.1. RANGO DE TIEMPOS DOCUMENTOS RESPONDIDOS.

En el siguiente cuadro se muestra de manera agrupada los rangos de días en los que se ha dado una respuesta y la cantidad de documentos que se emitieron con los tiempos vencidos.

RESPONDIDOS		TOTAL	%
VENCIDOS	≥ -51	827	22,40%
	-41 A -50	221	5,99%
	-31 A -40	149	4,04%
	-21 A -30	19	0,51%
	-11 A -20	8	0,22%
	-1 A -10	3	0,08%
DENTRO DEL TIEMPO	0	2.206	59,75%
	6 A 10	1	0,03%
	11 A 20	1	0,03%
SIN INFORMACION DE TIEMPOS		257	6,96%
		3.692	100%

En el 59,75% (2.206) de los casos la respuesta fue proyectada el día cero del vencimiento de los tiempos, el 22,40% (827) el documento fue emitido con los tiempos $\geq$ a 51 días vencidos, y en el 6,96% (257) no se tiene información.

5.3.2. RANGO DE TIEMPOS DE LOS DOCUMENTOS PENDIENTES DE RESPUESTA

En cuanto a los documentos que todavía se encuentran pendiente de gestión, las cifras son las siguientes:

EN GESTION		TOTAL	%
VENCIDOS	≥ -51	3.103	82,55%
	-11 A -20	77	2,05%
	-21 A -30	61	1,62%
	-41 A -50	41	1,09%
	-1 A -10	19	0,51%
	-31 A -40	13	0,35%
DENTRO DEL TIEMPO	6 A 10	11	0,29%
	11 A 20	2	0,05%
EN LIMITE DEL TIEMPO	1 A 5	24	0,64%
	0	3	0,08%
SIN INFORMACION DE TIEMPOS		405	10,77%
		3.759	100%

Del total de documentos radicados pendientes de gestión, el 82,55% (3.103) se encuentran con los tiempos $\geq$ a 51 días vencidos, el 10,77% (405) no se conocen los tiempos en los que se vencen el documento, y el 0,72% (27) están en los días límites para emitir la respuesta a la fecha de corte de la información, que es marzo 31 de 2017.



MINAGRICULTURA



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



MINAGRICULTURA



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

GLOSARIO

CANALES DE ATENCIÓN:

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 atencionalciudadano@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.