

AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

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

SEGUNDO TRIMESTRE

AÑO 2018

ELABORADO Y APROBADO POR LA SECRETARÍA GENERAL

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 abril al 30 de junio de 2018.

Contiene la clasificación, entre otros aspectos, de la cantidad de documentos radicados en el trimestre a través de nuestro Sistema de Gestión Documental - Orfeo, la participación por dependencia y el seguimiento a la cantidad de respuestas tramitadas.

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

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

1. CONSIDERACIONES

Para la elaboración del presente informe, se toma como insumo la información suministrada por el equipo que administra el Sistema de Gestión Documental -ORFEO recibida a través de e-mail el 06/07/2018 a corte 9:49 am.

La base de datos contiene la información del segundo 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 PQRS
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. HISTÓRICO INGRESOS Y ESTADO DE GESTIÓN:

A continuación, se presenta los ingresos de las PQRSDf y el estado de la gestión realizada en el transcurso de la vigencia 2018 por parte de la Agencia Nacional de Tierras.

MES	TOTAL PQRSDf 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
ABRIL	5.200	3.120	1.542	538
MAYO	5.158	2.358	2.063	737
JUNIO	3.461	841	1.088	1.532
Total general	27.461	12.341	9.030	6.090
% Participacion	100,00%	44,94%	32,88%	22,18%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

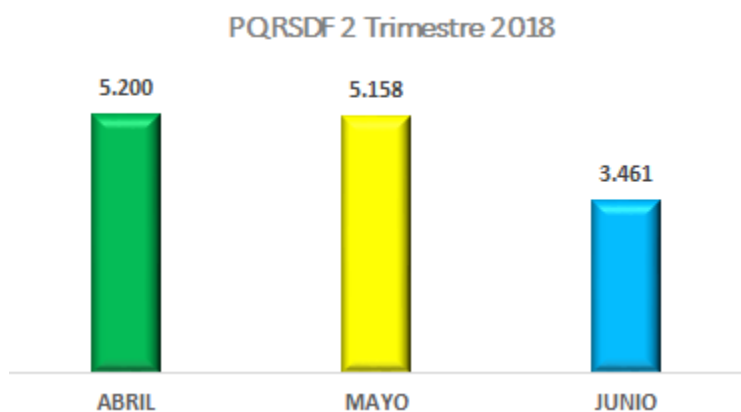
3. COMUNICACIONES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2018.

Entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2018 fueron recibidas en la Agencia Nacional Tierras un total de **39.835 comunicaciones**, de las cuales se clasificaron **13.819** como PQRSDf, **13.051** como comunicación oficial y **12.965** como solicitudes de FISO.

A continuación, se muestra la distribución por mes:

MES	* TOTAL COMUNICACIONES	PQRSDf	COMUNICACIÓN OFICIAL	SOLICITUD FISO	% PARTICIPACION
ABRIL	12.874	5.200	3.922	3.752	37,63%
MAYO	14.722	5.158	4.256	5.308	37,33%
JUNIO	12.239	3.461	4.873	3.905	25,05%
Total general	39.835	13.819	13.051	12.965	100,00%

* En las cifras presentadas en el ítem de “**total comunicaciones**”, están incluidas las radicaciones recibidas por el canal virtual (correo electrónico info@agenciadetierras.gov.co – atencionalciudadano@agenciadetierras.gov.co y juridica.ant@agenciadetierras.gov.co), por el canal escrito y el buzón de PQRSDf de la página web (www.agenciadetierras.gov.co).



Gráfica No. 1 PQRSDF 2 Trimestre.
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de abril de 2018 se recibió la mayor cantidad de PQRSDF, mes en el que se radicaron (5.200) correspondientes al 37.63 % del total recibido durante el segundo trimestre, seguido de mayo con (5.158) 37.33% y junio con (3.461) 25.05%.

4. PQRSDF RECIBIDAS SEGÚN TIPO DOCUMENTAL

A continuación, se detallan la tipología de las **PQRSDF** recibidas durante los meses de abril a junio de 2018, distribuidas así:

TIPO DOCUMENTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general	% PARTICIPACION
Petición	4.962	4.859	3.250	13.071	94,6%
Solicitud	115	137	61	313	2,3%
Solicitud de Información	60	106	73	239	1,7%
Felicitación	24	10	40	74	0,5%
Petición de Información	17	22	1	40	0,3%
Queja	12	7	15	34	0,2%
Sugerencia	4	7	6	17	0,1%
Tutela	1		12	13	0,1%
Denuncia	3	6	3	12	0,1%
Reclamo	2	4		6	0,0%
Total general	5.200	5.158	3.461	13.819	100,00%

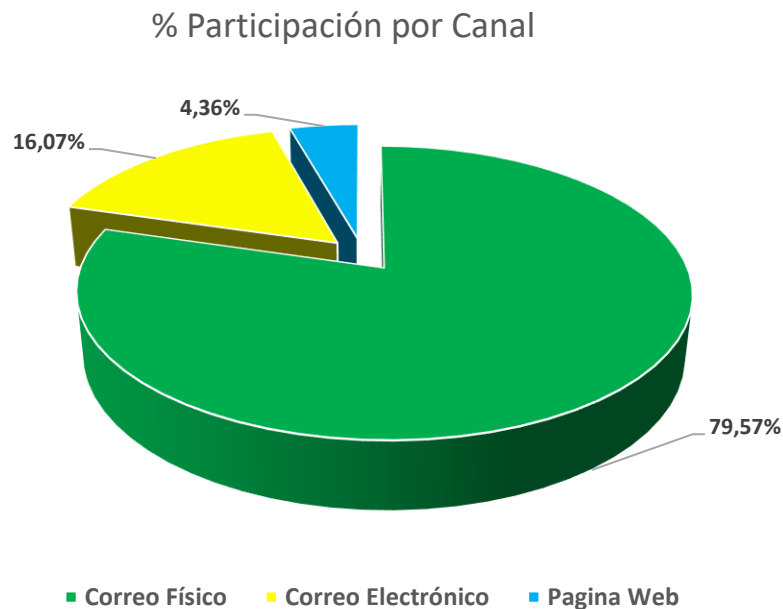
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

5. 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 79,57% (10.996), correo electrónico con el 16,07% (2.221) y página web con el 4,36% (602).

Medio de Recepcion	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general	% PARTICIPACION
Correo Físico	4.024	4.130	2.842	10.996	79,57%
Correo Electrónico	946	804	471	2.221	16,07%
Pagina Web	230	224	148	602	4,36%
Total general	5.200	5.158	3.461	13.819	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



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

6. ORIGEN DE LAS COMUNICACIONES PQRSDF

En la siguiente tabla se muestran los mayores porcentajes de los departamentos de donde se originan las radicaciones recibidas en el segundo trimestre del 2018; el 25,6% de las PQRSDF provienen de Bogotá (3.542), Antioquia con el 7,9% (1.086) y Boyacá con el 6,2% (863).

Departamento de Origen	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general	% PARTICIPACION
Bogotá	1.330	1.257	955	3.542	25,6%
Antioquia	412	407	267	1.086	7,9%
Boyacá	264	334	265	863	6,2%
Cundinamarca	289	288	197	774	5,6%
Meta	266	286	191	743	5,4%
Valle del Cauca	246	264	161	671	4,9%
Santander	218	219	177	614	4,4%
Huila	174	183	110	467	3,4%
Cauca	173	172	122	467	3,4%
Nariño	162	177	118	457	3,3%
Córdoba	145	176	73	394	2,9%
Tolima	144	147	98	389	2,8%
Norte de Santander	191	98	67	356	2,6%
Bolívar	111	100	72	283	2,0%
Magdalena	105	114	62	281	2,0%
Atlántico	94	105	72	271	2,0%
Sucre	117	80	65	262	1,9%
Cesar	116	77	48	241	1,7%
Arauca	108	90	28	226	1,6%
Caquetá	75	92	52	219	1,6%
Casanare	85	64	56	205	1,5%
Putumayo	82	69	36	187	1,4%
Caldas	85	60	34	179	1,3%
Risaralda	44	60	35	139	1,0%
La Guajira	33	57	23	113	0,8%
Quindío	29	42	31	102	0,7%
Guaviare	40	55	3	98	0,7%
Vichada	18	28	18	64	0,5%
Chocó	17	26	17	60	0,4%
San Andrés y Providencia	15	25	2	42	0,3%
Guainía	9	3	1	13	0,1%
Amazonas	3	2	2	7	0,1%
Vaupés		1	3	4	0,0%
Total general	5.200	5.158	3.461	13.819	100,0%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

7. PARTICIPACION POR DEPENDENCIA, PQRSDF

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

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general	% PARTICIPACION
SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	1.838	1.703	1.250	4.791	34,7%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1.019	1.014	884	2.917	21,1%
SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	826	850	211	1.887	13,7%
SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	454	429	240	1.123	8,1%
OFICINA JURIDICA	171	151	110	432	3,1%
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	151	179	93	423	3,1%
SECRETARIA GENERAL	103	120	155	378	2,7%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	123	138	105	366	2,6%
SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	136	113	55	304	2,2%
SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	71	78	116	265	1,9%
DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	55	79	63	197	1,4%
SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	57	42	22	121	0,9%
UGT BOGOTA	41	43	28	112	0,8%
UGT PASTO	24	57	22	103	0,7%
UGT CUCUTA	22	26	12	60	0,4%
OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	22	28	10	60	0,4%
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	17	19	17	53	0,4%
UGT POPAYAN	14	12	21	47	0,3%
UGT MEDELLIN	7	14	20	41	0,3%
UGT MONTERIA	10	16	4	30	0,2%
UGT SANTA MARTA	10	14	4	28	0,2%
DIRECCION GENERAL	4	12	7	23	0,2%
UGT VILLAVICENCIO	10	7	5	22	0,2%
DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	6	8	4	18	0,1%
DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	3	1	2	6	0,0%
OFICINA DE PLANEACION	4	2		6	0,0%
SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	1	3		4	0,0%
UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL			1	1	
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1			1	
Total general	5.200	5.158	3.461	13.819	100,0%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

8. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE PQRSDF EN EL TRIMESTRE

La Agencia Nacional de Tierras respondió un total de 6.319 PQRSDF, cifra que corresponde al 45.73 % de los documentos recibidos, encontrándose en trámite un total

de 7.500 del total recibido durante el trimestre. Esta información se presenta de manera general, en la siguiente tabla:

MES	RECIBIDAS	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN GESTIONAR
ABRIL	5.200	3.120	1.542	538
MAYO	5.158	2.358	2.063	737
JUNIO	3.461	841	1.088	1.532
Total general	13.819	6.319	4.693	2.807

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

9. GESTIÓN POR DEPENDENCIA.

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

DEPENDENCIA	SIN GESTIONAR	TRAMITADO	EN TRAMITE	Total General	% PARTICIPACION
SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	755	639	3.397	4.791	34,7%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	529	2.244	144	2.917	21,1%
SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	408	762	717	1.887	13,7%
SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	380	504	239	1.123	8,1%
OFICINA JURIDICA	105	319	8	432	3,1%
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	78	330	15	423	3,1%
SECRETARIA GENERAL	30	337	11	378	2,7%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	113	245	8	366	2,6%
SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	88	180	36	304	2,2%
SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	123	131	11	265	1,9%
DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	62	47	88	197	1,4%
SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	32	89		121	0,9%
UGT BOGOTA	10	93	9	112	0,8%
UGT PASTO	16	80	7	103	0,7%
UGT CUCUTA	11	49		60	0,4%
OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	11	47	2	60	0,4%
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	1	52		53	0,4%
UGT POPAYAN	18	29		47	0,3%
UGT MEDELLIN	14	27		41	0,3%
UGT MONTERIA	2	28		30	0,2%
UGT SANTA MARTA	6	22		28	0,2%
DIRECCION GENERAL	3	20		23	0,2%
UGT VILLAVICENCIO	1	21		22	0,2%
DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	3	14	1	18	0,1%
DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	2	4		6	0,0%
OFICINA DE PLANEACION	2	4		6	0,0%
SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	3	1		4	0,0%
UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	1			1	0,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO		1		1	0,0%
Total general	2.807	6.319	4.693	13.819	100,0%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

Las dependencias con mayor gestión de acuerdo con el volumen de documentos recibidos son: Subdirección de Seguridad Jurídica con el 34,7%, Subdirección Administrativa y Financiera con el 21,1%, seguido de la Subdirección de Administración de Tierras de la Nación con el 13,7%.

10. 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 6.319 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, de las cuales 813 corresponden a radicados del primer trimestre del año 2018. Estas se encuentran discriminadas en las siguientes descripciones:

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

Se excluyen las peticiones y solicitudes de información (279 radicados) las cuales serán analizadas en el siguiente capítulo

Anexo tabla de homologación con los términos de respuesta:

TIPO DOCUMENTAL	TERMINOS PARA RESOLVER EN DIAS HABILES
Petición	15
Solicitud	15
Solicitud de Información	10
Felicitación	15
Petición de Información	10
Queja	15
Sugerencia	15
Tutela	15
Denuncia	15
Reclamo	15

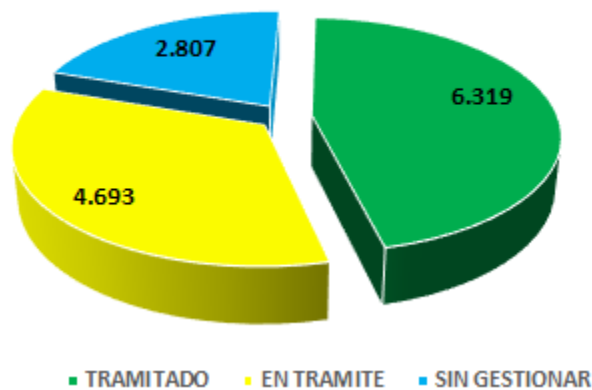
Definición estados de gestión:

Tramitado: Documento con respuesta aprobada y firmada para el Ciudadano.

En trámite: Comunicación con respuesta proyectada, pendiente de firma y envió.

Sin Gestionar: documentos en proceso de revisión, análisis y lineamiento para la proyección de respuesta.

Estado Radicados Segundo Trimestre



Gráfica No. 3. Estado radicados 2do trimestre.
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

✚ PQRSDF Tramitadas:

Para los documentos que se tramitaron en el segundo trimestre, se tiene que el 53,42% (3.285) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles), el 35,89% (2.207) se respondieron entre 16 a 40 días y el 10,68% (657) se respondieron con los tiempos mayores a 40 días. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

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	730	1.078	1.362	1.017	455	277	184	121	553	5.777
Solicitud	7	4	29	8	15	70	15	11	90	249
Felicitación	14	25	7	20	3	2	1		2	74
Sugerencia	3	3	2	1		2			6	17
Queja		3	4		2	2			5	16
Denuncia	6	5								11
Reclamo		1	2					1		4
Tutela									1	1
Total general	760	1.119	1.406	1.046	475	353	200	133	657	6.149
% Participacion	12,36%	18,20%	22,87%	17,01%	7,72%	5,74%	3,25%	2,16%	10,68%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

PQRSDF en Trámite:

De los documentos que se encuentran en trámite para el segundo trimestre, el 43,11% (2.008) de los radicados aún se encuentran dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles), el 49,57% (2.309) se encuentran con los tiempos vencidos entre 16 a 40 días y el 7,32% (341) se encuentran con los tiempos vencidos mayor a 40 días.

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	175	656	1174	910	602	331	288	176	341	4653
Queja	1	1	1							3
Solicitud					1					1
Reclamo					1					1
Total general	176	657	1175	910	604	331	288	176	341	4658
% Participacion	3,78%	14,10%	25,23%	19,54%	12,97%	7,11%	6,18%	3,78%	7,32%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

PQRSDF sin Gestionar:

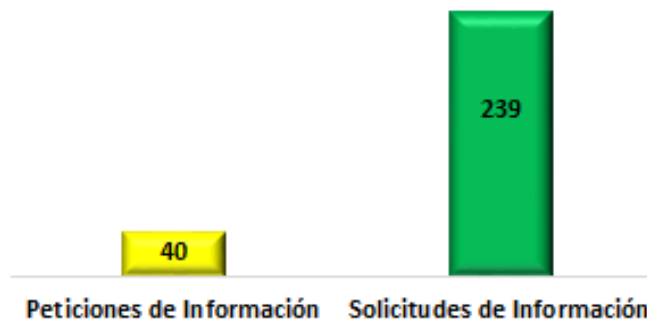
Para los documentos que se encuentran sin gestión en el segundo trimestre a la fecha de corte de información del presente informe, se observa que: el 33,19% (907) de los radicados se encuentran en términos de ley (15 días hábiles), en tanto que el 39,74% (838 radicados) han sido recibidos en la Entidad en un periodo entre 16 a 40 días. Finalmente, hay un total de 27.08% (740) que ha sido recibido desde hace más de 40 días.

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	1	429	444	244	295	225	187	108	708	2.641
Solicitud	1	6	5	4	4	3	7	3	30	63
Queja		1	10			1		2	1	15
Tutela		4	6		2					12
Reclamo							1			1
Denuncia									1	1
Total general	2	440	465	248	301	229	195	113	740	2.733
% Participacion	0,07%	16,10%	17,01%	9,07%	11,01%	8,38%	7,14%	4,13%	27,08%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

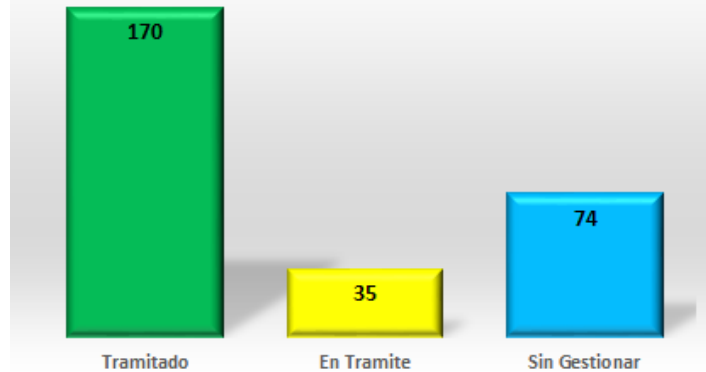
11. PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACION

En cumplimiento de la ley 1712 de 2014, a continuación se relaciona la cantidad de peticiones y solicitudes de información radicadas durante el 2do trimestre del año 2018 y su estado actual de gestión, así:



Gráfica No. 4. Radicados 2do Trimestre
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

Radicados por Estado de Gestión



Gráfica No. 5. Estado de gestión.

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

Al realizar el análisis por estado, se evidencia que, a cierre del trimestre, están pendientes de gestión y/o tramite de respuesta 91 solicitudes y 18 peticiones de información para un total de 109.

Así mismo, durante el segundo trimestre de 2018 ingresaron un total de 40 peticiones y 239 solicitudes de información para un total de 279 radicados, de las cuales se dio respuesta a un total de 170 radicados en la siguiente línea de tiempo:

✚ **TRAMITADO** *15 Peticiones y 79 Solicitudes atendidas a tiempo y 76 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	Total general
Solicitud de Información	39	40	17	10	11	7	2	3	19	148
Petición de Información	11	4		1	1	1	1		3	22
Total general	50	44	17	11	12	8	3	3	22	170
% Participacion	29,41%	25,88%	10,00%	6,47%	7,06%	4,71%	1,76%	1,76%	12,94%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

- ✚ **EN TRAMITE** *9 Peticiones y 10 Solicitudes fuera de los tiempos establecidos y 16 se encontraban en términos de ley (10 días hábiles) a la fecha de extracción de información el presente informe*

TIPO DOCUMENTAL	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	Mayor a 40	Total general
Solicitud de Información	7	8	6	3	1			25
Petición de Información		1	1	4		2	2	10
Total general	7	9	7	7	1	2	2	35
% Participacion	20,00%	25,71%	20,00%	20,00%	2,86%	5,71%	5,71%	100%

- ✚ **SIN GESTIONAR** *8 Peticiones y 55 Solicitudes fuera de los tiempos establecidos y 11 se encontraban en términos de ley (10 días hábiles) a la fecha de extracción de información el presente informe *

TIPO DOCUMENTAL	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
Solicitud de Información	11	7	7	6	5	8	1	21	66
Petición de Información			1					7	8
Total general	11	7	8	6	5	8	1	28	74
% Participacion	14,86%	9,46%	10,81%	8,11%	6,76%	10,81%	1,35%	37,84%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

11.1 PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS

Se Realizó 1 Traslado a otra entidad por ser competencia de su misionalidad, anexo detalle:

RADICADO	ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADO
20186200534482	PATRIMONIO AUTÓNOMO

11.2 PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN NEGADAS POR LA ANT.

En el análisis realizado a los 279 documentos de solicitudes y/o peticiones de información se evidencia que No se negó información a los ciudadanos en el segundo trimestre de 2018.

12. 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 PQRSDF, 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 las tres estrategias implementadas por la Entidad en 2017 y 2018, se ha logrado dar respuesta a un porcentaje importante de peticiones y comunicaciones.
- 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 PQRSDF recibidas en la Entidad, los

cuales permiten revisar el nivel de cumplimiento de la estrategia relacionada en el numeral anterior.

- V. A partir de julio de 2018, todos los servidores públicos de la Agencia, de acuerdo con sus funciones y competencias, deben firmar digitalmente todos los documentos de respuesta a los Ciudadanos, entidades públicas y demás personas naturales y jurídicas que realicen algún trámite ante la Agencia

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@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.