

AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

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

TERCER TRIMESTRE

AÑO 2018

ELABORADO Y APROBADO POR LA SECRETARÍA GENERAL



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



MINAGRICULTURA

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 julio al 30 de septiembre 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.



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



MINAGRICULTURA

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 PQRSDF 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.



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



MINAGRICULTURA

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 08/10/2018 a corte 11:27 am.

La base de datos contiene la información del tercer 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:



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



MINAGRICULTURA

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 radicados 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.



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



MINAGRICULTURA

MES	TOTAL PQRSF RECIBIDAS	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR
ENERO	4.326	4.084	156	86
FEBRERO	5.062	4.673	301	88
MARZO	4.254	3.930	239	85
ABRIL	5.200	4.900	205	95
MAYO	5.158	4.806	215	137
JUNIO	3.461	3.197	166	98
JULIO	5.415	4.706	346	363
AGOSTO	5.154	3.580	617	957
SEPTIEMBRE	4.025	1.145	274	2.606
Total general	42.055	35.021	2.519	4.515
% Participación	100,00%	83,27%	5,99%	10,74%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistema Orfeo.

3. COMUNICACIONES RECIBIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2018.

Entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2018 fueron recibidas en la Agencia Nacional Tierras un total de **43.398 comunicaciones**, de las cuales se clasificaron **14.594** como PQRSDF, **14.182** como comunicación oficial y **14.622** como solicitudes de FISO.

A continuación, se muestra la distribución por mes:

MES	*TOTAL COMUNICACIONES	PQRSDF	COMUNICACIÓN OFICIAL	SOLICITUD FISO	% PARTICIPACION
JULIO	14.201	5.415	4.224	4.562	37,10%
AGOSTO	15.259	5.154	4.594	5.511	35,32%
SEPTIEMBRE	13.938	4.025	5.364	4.549	27,58%
Total general	43.398	14.594	14.182	14.622	100,00%

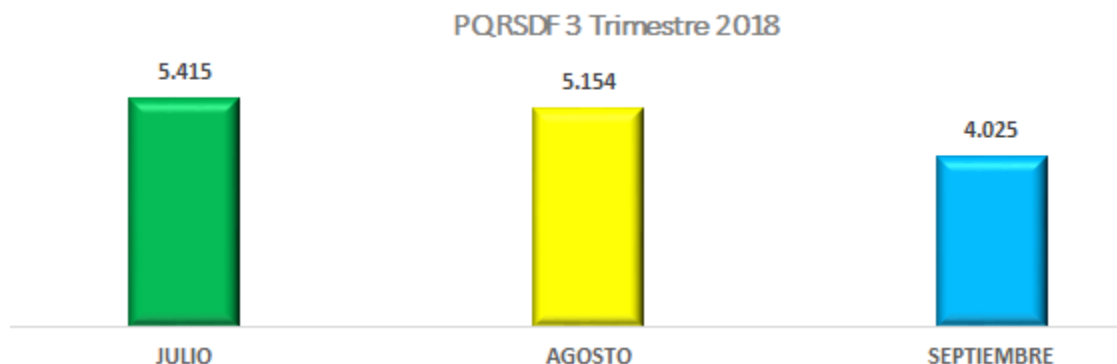
* En las cifras presentadas en el ítem de “**total comunicaciones**”, están incluidas las radicaciones recibidas por el canal virtual (correo electrónico info@agenciadetierras.gov.co – atencionalciudadano@agenciadetierras.gov.co y juridica.ant@agenciadetierras.gov.co), por el canal escrito y el buzón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



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



MINAGRICULTURA



Gráfica No. 1 PQRSDF 3 Trimestre.
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de julio de 2018 se recibió la mayor cantidad de PQRSDF, mes en el que se radicaron (5.415) correspondientes al 37.10 % del total recibido durante el tercer trimestre, seguido de agosto con (5.154) 35.32% y septiembre con (4.025) 27.58%.

4. PQRSDF RECIBIDAS SEGÚN TIPO DOCUMENTAL

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

TIPO DOCUMENTAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general	% PARTICIPACION
Petición	5.194	4.925	3.886	14.005	95,96%
Solicitud	95	82	47	224	1,53%
Solicitud de Información	66	100	45	211	1,45%
Felicitación	22	20	7	49	0,34%
Sugerencia	15	13	10	38	0,26%
Queja	8	9	14	31	0,21%
Denuncia	10	4	12	26	0,18%
Petición de Información	4	0	1	5	0,03%
Reclamo	1	1	3	5	0,03%
Total general	5.415	5.154	4.025	14.594	100,00%

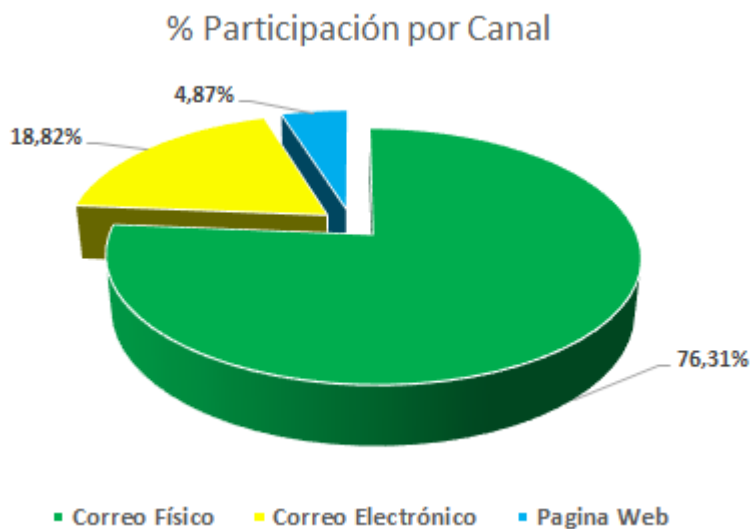
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

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 76,31% (11.137), correo electrónico con el 18,82% (2.747) y página web con el 4,87% (710).

Medio de Recepcion	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general	% PARTICIPACION
Correo Físico	4.189	3.911	3.037	11.137	76,31%
Correo Electrónico	1.021	997	729	2.747	18,82%
Pagina Web	205	246	259	710	4,87%
Total general	5.415	5.154	4.025	14.594	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 tercer trimestre del 2018; el 24,2% de las PQRSDF provienen de Bogotá (3.532), Antioquia con el 7,9% (1.152) y Boyacá con el 6,8% (986).

Departamento de Origen	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general	% PARTICIPACION
Bogotá	1.322	1.163	1.047	3.532	24,2%
Antioquia	414	409	329	1.152	7,9%
Boyacá	382	353	251	986	6,8%
Cundinamarca	332	354	229	915	6,3%
Meta	287	224	180	691	4,7%
Santander	238	228	206	672	4,6%
Valle del Cauca	232	215	135	582	4,0%
Córdoba	195	207	110	512	3,5%
Tolima	199	182	118	499	3,4%
Cauca	165	155	146	466	3,2%
Huila	175	162	119	456	3,1%
Nariño	155	181	113	449	3,1%
Norte de Santander	115	129	114	358	2,5%
Cesar	159	151	46	356	2,4%
Bolívar	105	114	118	337	2,3%
Sucre	107	117	90	314	2,2%
Casanare	96	142	62	300	2,1%
Atlántico	97	100	90	287	2,0%
Magdalena	97	99	82	278	1,9%
Caquetá	116	85	57	258	1,8%
Putumayo	75	56	65	196	1,3%
Arauca	70	76	44	190	1,3%
Risaralda	49	60	78	187	1,3%
Caldas	64	46	62	172	1,2%
La Guajira	57	53	42	152	1,0%
Quindío	32	35	34	101	0,7%
Vichada	21	16	11	48	0,3%
Chocó	11	13	21	45	0,3%
Guaviare	17	11	14	42	0,3%
San Andrés y Providencia	20	6	9	35	0,2%
Guainía	8	6		14	0,1%
Amazonas	3	3	3	9	0,1%
Vaupés		3		3	0,0%
Total general	5.415	5.154	4.025	14.594	100,0%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistema de Gestión Documental 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general	% PARTICIPACION
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	1.885	1.974	1.432	5.291	36,3%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	942	887	818	2.647	18,1%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	715	615	381	1.711	11,7%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	702	515	364	1.581	10,8%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	155	175	181	511	3,5%
600 - SECRETARIA GENERAL	158	130	94	382	2,6%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	87	126	164	377	2,6%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	142	125	94	361	2,5%
103 - OFICINA JURIDICA	130	126	92	348	2,4%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	121	99	84	304	2,1%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	85	96	70	251	1,7%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	60	85	71	216	1,5%
710 - UGT BOGOTA	45	25	23	93	0,6%
770 - UGT SANTA MARTA	21	35	19	75	0,5%
740 - UGT MONTERIA	21	24	22	67	0,5%
730 - UGT MEDELLIN	20	28	15	63	0,4%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	18	9	26	53	0,4%
750 - UGT PASTO	21	14	14	49	0,3%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	26	8	8	42	0,3%
720 - UGT CUCUTA	16	12	10	38	0,3%
760 - UGT POPAYAN	16	15	4	35	0,2%
780 - UGT VILLAVICENCIO	13	11	10	34	0,2%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	7	7	12	26	0,2%
100 - DIRECCION GENERAL	2	10	11	23	0,2%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	3	1	4	8	0,1%
101 - OFICINA DE PLANEACION	2	1	1	4	0,0%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	2	1	1	4	0,0%
Total general	5.415	5.154	4.025	14.594	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 9.431 PQRSDF, cifra que corresponde al 45.73 % de los documentos recibidos, encontrándose en trámite un total de 5.163 del total recibido durante el trimestre. Esta información se presenta de manera general, en la siguiente tabla:



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



MINAGRICULTURA

MES	RECIBIDAS	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR
JULIO	5.415	4.706	346	363
AGOSTO	5.154	3.580	617	957
SEPTIEMBRE	4.025	1.145	274	2.606
Total general	14.594	9.431	1.237	3.926

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 tercer trimestre del año.

DEPENDENCIA	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR	Total general	% PARTICIPACION
SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	2.466	915	1.910	5.291	36,3%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2.086	33	528	2.647	18,1%
SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	1.291	84	336	1.711	11,7%
SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	850	127	604	1.581	10,8%
OFICINA JURIDICA	485	1	25	511	3,5%
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	363		19	382	2,6%
SECRETARIA GENERAL	109	39	229	377	2,6%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	331	3	27	361	2,5%
SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	312	4	32	348	2,4%
SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	261	7	36	304	2,1%
DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	214	6	31	251	1,7%
SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	125	5	86	216	1,5%
UGT BOGOTA	86	1	6	93	0,6%
UGT PASTO	63	7	5	75	0,5%
UGT CUCUTA	56		11	67	0,5%
OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	58		5	63	0,4%
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	45	2	6	53	0,4%
UGT POPAYAN	38	2	9	49	0,3%
UGT MEDELLIN	41		1	42	0,3%
UGT MONTERIA	30		8	38	0,3%
UGT SANTA MARTA	34		1	35	0,2%
DIRECCION GENERAL	32		2	34	0,2%
UGT VILLAVICENCIO	22		4	26	0,2%
DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	21		2	23	0,2%
DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	5		3	8	0,1%
OFICINA DE PLANEACION	4			4	0,0%
SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	3	1		4	0,0%
Total general	9.431	1.237	3.926	14.594	100,0%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



MINAGRICULTURA

Las dependencias con mayor volumen de documentos recibidos son: Subdirección de Seguridad Jurídica con el 36,3%, Subdirección Administrativa y Financiera con el 18,1%, seguido de la Subdirección de Administración de Tierras de la Nación con el 11,7%.

10. TIEMPOS DE GESTIÓN.

De acuerdo con los registros en el sistema de información ORFEO, en el periodo del presente seguimiento se dio trámite a un total de 9.431 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, las cuales se encuentran discriminadas teniendo en cuenta las siguientes descripciones por tipo documental y estado de gestión.

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

El cálculo de días hábiles se realiza con la fecha de registro del documento vs la fecha de envío, se excluyen sábados, domingos y festivos y se cuenta como día 1 desde la radicación en el sistema.

En este numeral se excluyen 216 radicados los cuales serán analizados en el siguiente capítulo, por tratarse de peticiones y solicitudes de información.



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



MINAGRICULTURA

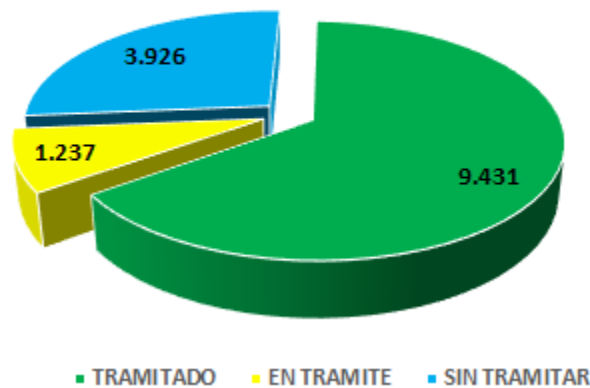
Definición de estados de gestión:

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

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

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

Estado Radicados Tercer Trimestre



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

PQRSDF Tramitadas:

Para los documentos que se tramitaron en el tercer trimestre, se tiene que el 40,78% (3.775) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles), el 53,08% (4.914) se respondieron entre 16 a 40 días y el 6,15% (569) se respondieron con los tiempos mayores a 41 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 41	Total general
Petición	1.313	1.287	901	963	603	458	391	2.426	566	8.908
Solicitud	175	9	3	4		2	2	18	3	216
Felicitación	18							31		49
Sugerencia	37							1		38
Denuncia	15	4		1				4		24
Queja	8	4		1	2		1	4		20
Reclamo	1			2						3
Total general	1.567	1.304	904	971	605	460	394	2.484	569	9.258
% Participación	16,93%	14,09%	9,76%	10,49%	6,53%	4,97%	4,26%	26,83%	6,15%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

PQRSDF en Trámite:

De los documentos que se encuentran en trámite para el tercer trimestre, el 40,47% (497) de los radicados aún se encuentran dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles), el 54,97% (675) se encuentran con los tiempos vencidos entre 16 a 40 días y el 4,56% (56) se encuentran con los tiempos vencidos mayor a 41 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 41	Total general
Petición	96	221	180	126	73	45	43	387	56	1.227
Queja								1		1
Total general	96	221	180	126	73	45	43	388	56	1.228
% Participación	7,82%	18,00%	14,66%	10,26%	5,94%	3,66%	3,50%	31,60%	4,56%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

PQRSDF sin Tramite:

Para los documentos que se encuentran sin gestión en el tercer trimestre a la fecha de corte de información del presente informe, se observa que: el 34,28% (1.334) de los radicados se encuentran en términos de ley (15 días hábiles), en tanto que el 50,98% (1.984 radicados) han sido recibidos en la Entidad en un periodo entre 16 a 40 días. Finalmente, hay un total de 14.75% (574) que ha sido recibido desde hace más de 41 días.



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



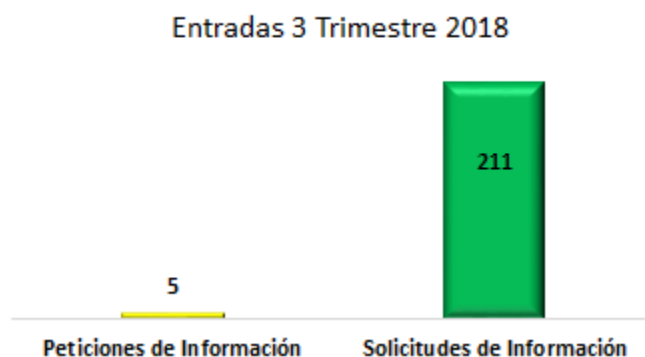
MINAGRICULTURA

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 41	Total general
Petición	539	788	575	511	408	323	153	573	3.870
Queja	2		6	1	1				10
Solicitud		4	2		1			1	8
Reclamo			1	1					2
Denuncia	1			1					2
Total general	542	792	584	514	410	323	153	574	3.892
% Participación	13,93%	20,35%	15,01%	13,21%	10,53%	8,30%	3,93%	14,75%	86,07%

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 3er trimestre del año 2018 y su estado actual de gestión, así:



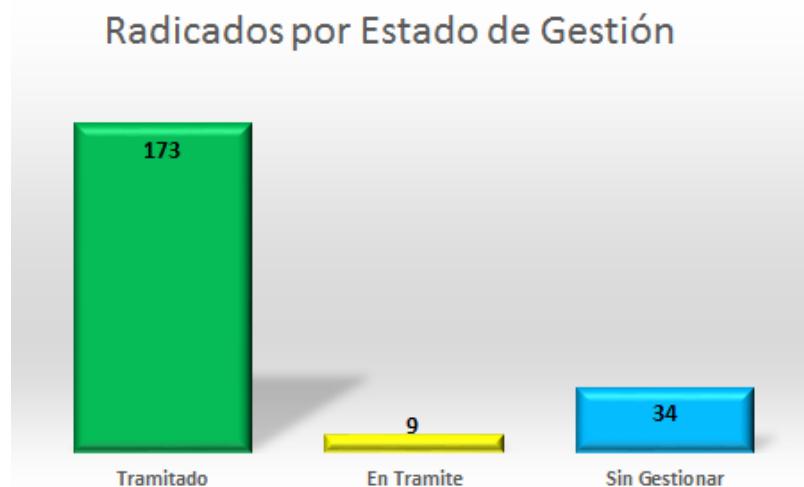
Gráfica No. 4. Radicados 3er Trimestre
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



MINAGRICULTURA



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 41 solicitudes y 2 peticiones de información para un total de 43.

Así mismo, durante el tercer trimestre de 2018 ingresaron un total de 5 peticiones y 211 solicitudes de información para un total de 216 radicados, de las cuales se dio respuesta a un total de 173 radicados en la siguiente línea de tiempo:

🚦 **TRAMITADO** *1 Petición y 115 Solicitudes atendidas a tiempo y 57 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	87	21	7	4	2		1	47	1	170
Petición de Información	1					1	1			3
Total general	88	21	7	4	2	1	2	47	1	173
% Participacion	50,87%	12,14%	4,05%	2,31%	1,16%	0,58%	1,16%	27,17%	0,58%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

- ✚ **EN TRAMITE** *6 Solicitudes fuera de los tiempos establecidos y 3 se encuentran 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	26 a 30	31 a 35	36 a 40	Total general
Solicitud de Información	2	1	2	2	1	1	9
Total general	2	1	2	2	1	1	9
% Participacion	22,22%	11,11%	22,22%	22,22%	11,11%	11,11%	100%

- ✚ **SIN TRAMITAR** *2 Peticiones y 22 Solicitudes fuera de los tiempos establecidos establecidos y 10 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	Mayor a 41	Total general
Solicitud de Información	10	8	5	3	2	4	32
Petición de Información		1				1	2
Total general	10	9	5	3	2	5	34
% Participacion	29,41%	26,47%	14,71%	8,82%	5,88%	14,71%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

11.1 PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS

En tercer trimestre del año 2018 No se realizaron traslados por competencia a otras entidades estatales, de peticiones ni solicitudes de información.

11.2 PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN NEGADAS POR LA ANT.

En el análisis realizado a los 216 documentos de solicitudes y/o peticiones de información se evidencia que No se negó información a los ciudadanos en el tercer trimestre de 2018.



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



MINAGRICULTURA

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- I. Es de resaltar que la Agencia Nacional de Tierras a través de sus diferentes dependencias, mantiene 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 continúan recibiendo el mayor volumen de Comunicaciones en la Entidad.
- II. Es importante resaltar que con la ejecución 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 necesario continuar con la implementación de acciones de mejora para evitar las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley.
- 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.



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



MINAGRICULTURA

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 atencionalcidudadano@agenciadetierras.gov.co.



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



MINAGRICULTURA

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



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



MINAGRICULTURA

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.



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



MINAGRICULTURA

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.



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



MINAGRICULTURA

ANEXO 1

SEGUIMIENTO A LAS SUGERENCIAS CIUDADANAS DEPOSITADAS EN LOS BUZONES, TERCER TRIMESTRE DE 2018

Durante el tercer trimestre de 2018 (julio, agosto y septiembre), NO se recibió reporte de sugerencias de Ciudadanos mediante los buzones instalados en las sedes de las Unidades de Gestión Territorial ni en la Sede Principal de la Agencia de Tierras, por parte de sus líderes. Así mismo, en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, tampoco se evidenciaron sugerencias de Ciudadanos provenientes de los buzones.



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



MINAGRICULTURA