

AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

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

CUARTO TRIMESTRE

AÑO 2018

ELABORADO Y APROBADO POR LA SECRETARÍA GENERAL



**El futuro
es de todos**

**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 octubre al 31 de diciembre 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, DENUNCIAS Y FELICITACIONES 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 y partes interesadas, 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 de 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.



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 correo electrónico el 14 de enero de 2019, a la 1:43 pm.

La base de datos contiene la información del cuarto 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 TRAMITAR
ENERO	4.326	4.210	56	60
FEBRERO	5.062	4.919	81	62
MARZO	4.254	4.130	70	54
ABRIL	5.200	5.057	78	65
MAYO	5.158	4.988	80	90
JUNIO	3.461	3.360	53	48
JULIO	5.415	5.052	152	211
AGOSTO	5.154	4.717	128	309
SEPTIEMBRE	4.025	3.482	177	366
OCTUBRE	5.575	3.545	605	1.425
NOVIEMBRE	4.460	2.057	510	1.893
DICIEMBRE	2.335	848	328	1.159
Total general	54.425	46.365	2.318	5.742
% Participacion	100,00%	85,19%	4,26%	10,55%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

3. COMUNICACIONES RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2018.

Entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2018 fueron recibidas en la Agencia Nacional Tierras un total de **43.003 comunicaciones**, de las cuales se clasificaron **12.370** como PQRSDf, **11.606** como comunicación oficial y **18.027** como solicitudes de FISO.

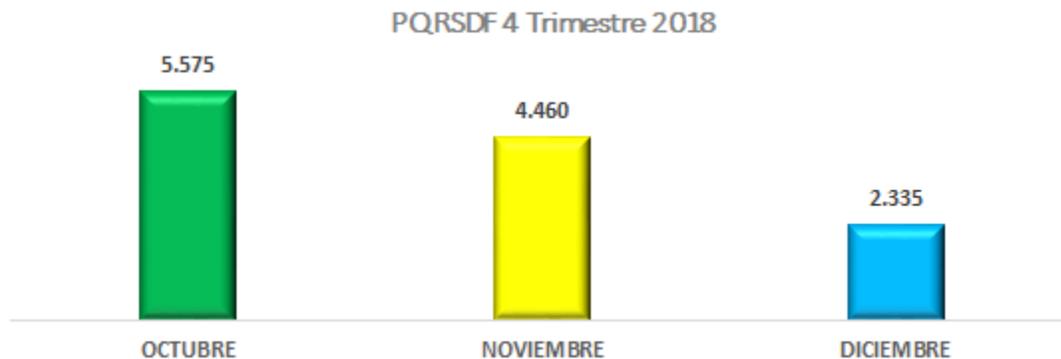
A continuación, se muestra la distribución por mes:

MES	* TOTAL COMUNICACIONES	PQRSDf	COMUNICACIÓN OFICIAL	SOLICITUD FISO	% PARTICIPACION
OCTUBRE	15.318	5.575	4.143	5.600	45,07%
NOVIEMBRE	15.471	4.460	3.823	7.188	36,05%
DICIEMBRE	11.214	2.335	3.640	5.239	18,88%
Total general	42.003	12.370	11.606	18.027	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



* 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 jurídica.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 4 Trimestre.
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de octubre de 2018 se recibió la mayor cantidad de PQRSDf del trimestre, mes en el que se radicaron (5.575) correspondientes al 45.07 % del total recibido durante el período, seguido de noviembre con (4.460) 36.05% y diciembre con (2.335) 18.88%.

4. PQRSDf RECIBIDAS SEGÚN TIPO DOCUMENTAL

A continuación, se detallan las tipologías de las **PQRSDf** recibidas durante los meses de octubre a diciembre de 2018, distribuidas así:

TIPO DOCUMENTAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general	% PARTICIPACION
Petición	5.358	4.297	2.255	11.910	96,28%
Solicitud	112	101	33	246	1,99%
Solicitud de Información	50	17	16	83	0,67%
Denuncia	20	20	14	54	0,44%
Sugerencia	15	13	7	35	0,28%
Felicitación	17	8	8	33	0,27%
Queja	3	4	2	9	0,07%
Total general	5.575	4.460	2.335	12.370	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

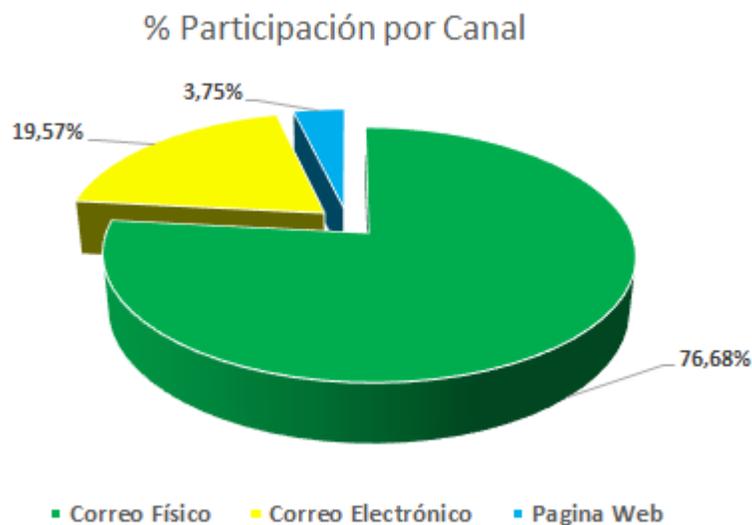


5. PARTICIPACION DE PQRSDF POR MEDIO DE RECEPCIÓN – CANAL ESCRITO Y VIRTUAL

A continuación, se detalla el medio de recepción de los radicados en el canal escrito y virtual durante el cuarto trimestre del 2018. El medio más utilizado es el de correo físico que ocupa el 76,68% (9.485), correo electrónico con el 19,57% (2.421) y página web con el 3,75% (464).

Medio de Recepcion	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general	% PARTICIPACION
Correo Físico	4.282	3.406	1.797	9.485	76,68%
Correo Electrónico	1.111	866	444	2.421	19,57%
Pagina Web	182	188	94	464	3,75%
Total general	5.575	4.460	2.335	12.370	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 cuarto trimestre del 2018. Se destacan los lugares con mayor volumen de radicados, así: el 24,8% de las PQRSDF provienen de Bogotá (3.069), Antioquia con el 7,4% (915) y Boyacá con el 6,5% (801).

Departamento de Origen	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general	% PARTICIPACION
Bogotá	1.384	1.078	607	3.069	24,8%
Antioquia	412	332	171	915	7,4%
Boyacá	326	325	150	801	6,5%
Cundinamarca	325	280	152	757	6,1%
Meta	297	253	129	679	5,5%
Santander	279	189	120	588	4,8%
Valle del Cauca	235	182	101	518	4,2%
Córdoba	172	163	84	419	3,4%
Huila	167	162	90	419	3,4%
Cauca	176	174	62	412	3,3%
Tolima	195	146	55	396	3,2%
Nariño	163	135	63	361	2,9%
Bolívar	141	113	46	300	2,4%
Atlántico	131	92	67	290	2,3%
Sucre	158	87	39	284	2,3%
Norte de Santander	127	65	56	248	2,0%
Magdalena	95	93	45	233	1,9%
Caquetá	114	78	37	229	1,9%
Casanare	116	72	30	218	1,8%
Cesar	93	82	40	215	1,7%
Putumayo	87	77	30	194	1,6%
Risaralda	88	45	37	170	1,4%
Caldas	66	68	25	159	1,3%
Arauca	61	47	18	126	1,0%
La Guajira	49	33	33	115	0,9%
Quindío	45	30	14	89	0,7%
Chocó	21	26	7	54	0,4%
Vichada	19	9	7	35	0,3%
Guaviare	11	8	8	27	0,2%
San Andrés y Providencia	14	8	4	26	0,2%
Amazonas	4	5	5	14	0,1%
Guainía	2	1	3	6	0,0%
Distrito Capital	1	0	0	1	0,0%
Provincia de Andalucía	1	0	0	1	0,0%
Vaupés	0	1	0	1	0,0%
Guayaquil	0	1	0	1	0,0%
Total general	5.575	4.460	2.335	12.370	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	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general	% PARTICIPACION
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	2.043	1.525	835	4.403	35,59%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	1.291	1.126	513	2.930	23,69%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	726	547	438	1.711	13,83%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	345	201	37	583	4,71%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	216	144	95	455	3,68%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	100	223	58	381	3,08%
600 - SECRETARIA GENERAL	112	102	55	269	2,17%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	102	91	52	245	1,98%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	120	66	41	227	1,84%
103 - OFICINA JURIDICA	82	78	53	213	1,72%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	92	79	26	197	1,59%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	86	53	17	156	1,26%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	45	50	32	127	1,03%
710 - UGT BOGOTA	40	29	17	86	0,70%
740 - UGT MONTERIA	25	19	10	54	0,44%
770 - UGT SANTA MARTA	21	18	9	48	0,39%
100 - DIRECCION GENERAL	24	12	8	44	0,36%
750 - UGT PASTO	19	17	5	41	0,33%
730 - UGT MEDELLIN	22	14	5	41	0,33%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	18	13	4	35	0,28%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	12	16	5	33	0,27%
780 - UGT VILLAVICENCIO	15	7	10	32	0,26%
720 - UGT CUCUTA	9	17	3	29	0,23%
760 - UGT POPAYAN	6	7	1	14	0,11%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	3	2	1	6	0,05%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	1	1	2	4	0,03%
101 - OFICINA DE PLANEACION	0	2	2	4	0,03%
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	1	1	2	0,02%
Total general	5.575	4.460	2.335	12.370	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 6.450 PQRSDF de las recibidas, cifra que corresponde al 52.14 % de los documentos recibidos, encontrándose en trámite un total de 6.450 del total recibido durante el trimestre. Esta información se presenta de manera general, en la siguiente tabla:

MES	RECIBIDAS	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR	% PARTICIPACION
OCTUBRE	5.575	3.545	605	1.425	28,7%
NOVIEMBRE	4.460	2.057	510	1.893	16,6%
DICIEMBRE	2.335	848	328	1.159	6,9%
Total general	12.370	6.450	1.443	4.477	52,14%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

9. GESTIÓN POR DEPENDENCIA.

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

DEPENDENCIA	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR	Total general	% PARTICIPACION
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	2.269	816	1.318	4.403	35,6%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	119	392	2.419	2.930	23,7%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1.685	12	14	1.711	13,8%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	285	78	220	583	4,7%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	299	27	129	455	3,7%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	115	18	248	381	3,1%
600 - SECRETARIA GENERAL	266	3	0	269	2,2%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	228	2	15	245	2,0%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	198	9	20	227	1,8%
103 - OFICINA JURIDICA	206	1	6	213	1,7%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	161	1	35	197	1,6%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	64	82	10	156	1,3%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	120	0	7	127	1,0%
710 - UGT BOGOTA	82	2	2	86	0,7%
740 - UGT MONTERIA	53	0	1	54	0,4%
770 - UGT SANTA MARTA	45	0	3	48	0,4%
100 - DIRECCION GENERAL	28	0	16	44	0,4%
750 - UGT PASTO	41	0	0	41	0,3%
730 - UGT MEDELLIN	38	0	3	41	0,3%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	34	0	1	35	0,3%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	29	0	4	33	0,3%
780 - UGT VILLAVICENCIO	31	0	1	32	0,3%
720 - UGT CUCUTA	26	0	3	29	0,2%
760 - UGT POPAYAN	12	0	2	14	0,1%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	6	0	0	6	0,0%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	4	0	0	4	0,0%
101 - OFICINA DE PLANEACION	4	0	0	4	0,0%
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	0	0	2	0,0%
Total general	6.450	1.443	4.477	12.370	100,0%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



Las dependencias que han gestionado el mayor volumen de los documentos recibidos en el trimestre, son: Subdirección de Seguridad Jurídica con el 35,6%, Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión con el 23,7%, seguido de la Subdirección Administrativa y Financiera con el 13,8%.

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 6.450 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, 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 (83 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



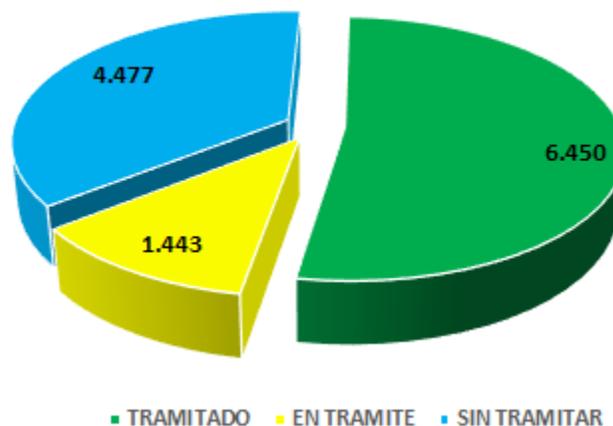
Definición estados de gestión:

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

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

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

Estado Radicados Cuarto Trimestre



Gráfica No. 3. Estado radicados 4to trimestre.
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

🚦 PQRSDF Tramitadas:

Para los documentos que se tramitaron en el cuarto trimestre, se tiene que el 53,95% (3.447) de los radicados fueron gestionados dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles), el 40,01% (2.556) se respondieron entre 16 a 40 días y el 7,00% (447) 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	903	1.187	1.205	1.048	571	351	328	148	290	6.031
Solicitud	12	24	25	8	10	14	18	18	104	233
Denuncia	19	6	6	6	2	5	1	0	6	51
Sugerencia	1	0	1	3	3	2	0	3	22	35
Felicitación	6	9	1	3	1	1	0	1	10	32
Queja	3	1	1	1	0	0	0	1	0	7
Total general	944	1.227	1.239	1.069	587	373	347	171	432	6.389
% Participacion	14,78%	19,20%	19,39%	16,73%	9,19%	5,84%	5,43%	2,68%	6,76%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

PQRSDf en Trámite:

De los documentos que se encuentran en trámite para el cuarto trimestre, el 35,22% (504) de los radicados aún se encuentran dentro de los tiempos de ley (15 días hábiles), el 54,30% (777) se encuentran con los tiempos vencidos entre 16 a 40 días y el 10,48% (150) 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	24	195	279	241	152	175	140	69	150	1.425
Solicitud	0	2	3	0	0	0	0	0	0	5
Queja	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total general	25	197	282	241	152	175	140	69	150	1.431
% Participacion	1,75%	13,77%	19,71%	16,84%	10,62%	12,23%	9,78%	4,82%	10,48%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

PQRSDf sin Tramite:

Para los documentos que se encuentran sin gestión en el cuarto trimestre a la fecha de corte de información del presente informe, se observa que: el 2,55% (114) de los radicados se encuentran en términos de ley (15 días hábiles), en tanto que el 50,98% (2.065) radicados han sido recibidos en la Entidad desde en un periodo entre 16 a 40 días. Finalmente, hay un total de 51.22% (2.288) que ha sido recibido desde hace más de 41 días.



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	16	97	393	435	335	398	499	2.281	4.454
Solicitud	0	1	0	2	0	0	0	5	8
Denuncia	0	0	0	1	0	0	0	2	3
Felicitación	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Queja	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Total general	16	98	393	439	335	399	499	2.288	4.467
% Participacion	0,36%	2,19%	8,80%	9,83%	7,50%	8,93%	11,17%	51,22%	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 4 trimestre del año 2018 y su estado actual de gestión, así:

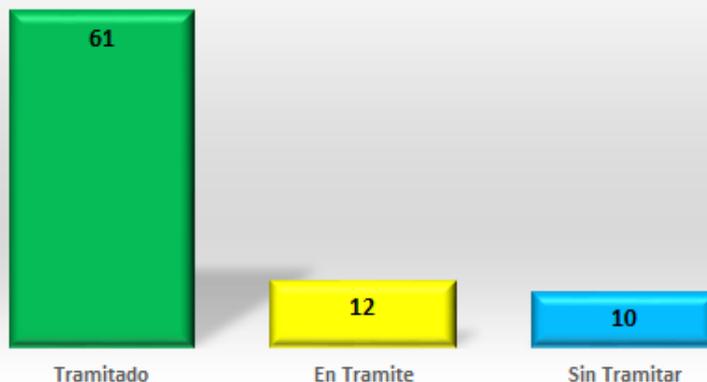
DEPENDENCIA	TRAMITADO	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR	Total general	% PARTICIPACION
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	24	1	1	26	31,3%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	8	8	1	17	20,5%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	9	0	1	10	12,0%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	1	0	4	5	6,0%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	4	1	0	5	6,0%
100 - DIRECCION GENERAL	3	0	0	3	3,6%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	0	0	3	3	3,6%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	1	2	0	3	3,6%
103 - OFICINA JURIDICA	3	0	0	3	3,6%
730 - UGT MEDELLIN	2	0	0	2	2,4%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	0	0	2	2,4%
780 - UGT VILLAVICENCIO	2	0	0	2	2,4%
710 - UGT BOGOTA	1	0	0	1	1,2%
720 - UGT CUCUTA	1	0	0	1	1,2%
Total general	61	12	10	83	100,0%

Entradas 4 Trimestre 2018



Gráfica No. 4. Radicados 4to 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 22 solicitudes de información.

Así mismo, durante el cuarto trimestre de 2018 ingresaron un total de 83 solicitudes de información, de las cuales se dio respuesta a un total de 61 radicados en la siguiente línea de tiempo:

✚ **TRAMITADO** 23 Solicitudes atendidas a tiempo y 38 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	12	11	14	3	0	2	2	2	15	61
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** 11 Solicitudes fuera de los tiempos establecidos y 1 se encontraba 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	26 a 30	31 a 35	36 a 40	Total general
Solicitud de Información	1	1	1	1	4	4	12
Total general	1	1	1	4	4	1	12
% Participacion	8,33%	8,33%	8,33%	33,33%	33,33%	8,33%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

✚ **SIN TRAMITAR** 10 Solicitudes fuera de los tiempos establecidos y no se encontraron radicados en términos de ley (10 días hábiles) a la fecha de extracción de información el presente informe.

TIPO DOCUMENTAL	11 a 15	16 a 20	36 a 40	Mayor a 41	Total general
Solicitud de Información	3	4	1	2	10
Total general	3	4	1	2	10
% Participacion	30,00%	40,00%	10,00%	20,00%	100%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

11.1 PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS

En cuarto trimestre del año 2018 No se realizaron traslados por competencia a otras entidades estatales.

11.2 PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN NEGADAS POR LA ANT.



En el análisis realizado a los 83 documentos de solicitudes de información se evidencia que No se negó información a los ciudadanos en el cuarto trimestre de 2018.

12. CALIDAD Y MONITOREO

Con el propósito de fortalecer la calidad en las respuestas dadas por la Agencia Nacional de Tierras a los Ciudadanos, se adelantó como ejercicio piloto el monitoreo a una muestra selectiva y aleatoria de las respuestas, revisando criterios como oportunidad, lenguaje sencillo, Soporte de envío, Clasificación por Tablas de Retención Documental-TRD, entre otros.

Del total de PQRSDF recibidas en el cuarto trimestre, se realizó este monitoreo a una muestra de 1.664, tal como se presenta a continuación.

PQRSDF	MONITOREOS REALIZADOS	% PARTICIPACION
12.370	1.644	13,29%

En la siguiente tabla se presenta la distribución de monitoreos realizados por Dependencia, para la Entidad. ,



DEPENDENCIA	TOTAL MONITOREOS
100 - DIRECCION GENERAL	8
103 - OFICINA JURIDICA	21
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	104
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	17
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	397
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	55
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	102
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	85
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	517
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	107
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	197
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	29
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	15
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
710 - UGT BOGOTA	8
720 - UGT CUCUTA	1
Total general	1.664

Fuente: Elaboración propia, con información de monitoreos

A continuación, se relacionan los siete ítems monitoreados, junto con el número de oportunidades de mejora encontradas. El porcentaje total de oportunidades equivale al (2,22%), discriminadas de la diferente manera:

- El profesional responde de acuerdo con la petición presentada por el ciudadano y/o entidad.

DEPENDENCIA	TOTAL MONITOREOS
100 - DIRECCION GENERAL	1
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	2
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	1
710 - UGT BOGOTA	5
Total general	9

- El profesional utiliza las técnicas del lenguaje claro en la respuesta proyectada. **(0)**
- El profesional hace uso adecuado de los diferentes aplicativos de sistemas y bases de consulta propios de su dependencia con el objetivo de suministrar respuestas a los ciudadanos y/o entidades de manera eficaz, oportuna y correcta. (Sistema de Gestión Documental -Orfeo, Ventanilla Única de Registro -VUR, GEOPORTAL, Sistema Integrado de Tierras -SIT, BALDÍOS, GALERIA DE CERTIFICACIONES, Tabla de gestión de productividad, entre otros).



DEPENDENCIA	TOTAL MONITOREOS
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	1
720 - UGT CUCUTA	1
Total general	2

- "GESTIÓN DOCUMENTAL" El profesional implementa las normas técnicas del instructivo para la digitalización de documentos. Se encontraron 15 documentos digitalizados por el equipo de Gestión Documental, sin el cumplimiento de los mínimos requeridos en el instructivo. Estos radicados se identificaron en las dependencias de la ANT, tal como se presenta a continuación.

DEPENDENCIA	TOTAL MONITOREOS
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	1
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	1
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	1
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	3
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	4
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	3
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	2
Total general	15

- El profesional maneja una redacción correcta, utilizando reglas ortográficas y adecuada puntuación (Nombres de Ciudades, Municipios, Barrios, Entidades Públicas, Nombres Propios, Apellidos, e-mails, direcciones, teléfonos, firmas de aprobación, etc.)

DEPENDENCIA	TOTAL MONITOREOS
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	1
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	3
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	2
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
Total general	7

- El profesional reasigna y tipifica de manera correcta los asuntos (Tutela, derecho de petición y comunicación oficial), propios de su dependencia de manera eficaz, oportuna y correcta.



DEPENDENCIA	TOTAL MONITOREOS
100 - DIRECCION GENERAL	1
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	1
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	1
710 - UGT BOGOTA	1
Total general	4

- ✚ El profesional hace uso adecuado de los memorandos y/o derivados, verificando la trazabilidad al momento de revisar las peticiones por el ciudadano y reasignando de manera adecuada para evitar reprocesos. **(0)**



13. 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 necesario continuar implementando acciones de mejora para evitar los requerimientos sin resolver o los contestadas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de las dependencias de la Agencia, revisen nuevamente los controles establecidos y se cumpla estrictamente los tiempos de ley establecidos para la gestión oportuna de dichos requerimientos Ciudadanos.
- 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 gestión de las comunicaciones en la Entidad.



14. 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.



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.



ANEXO 1

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

Durante el cuarto trimestre de 2018 (octubre, noviembre y diciembre), 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.

