

**AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS**

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

**CUARTO TRIMESTRE**

**AÑO 2017**

**ELABORADO POR LA SECRETARÍA GENERAL**

## INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de la Agencia Nacional de Tierras ANT durante el periodo comprendido entre el 1° de octubre y el 29 de diciembre de 2017.

Aquí se definen entre otros aspectos, la cantidad de documentos radicados en el trimestre a través de nuestras herramientas de manejo de la información - Orfeo, la participación por dependencia y el seguimiento a la cantidad de respuestas suministradas.

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

## 1. COMUNICACIONES RECIBIDAS CUARTO TRIMESTRE DE 2017

Entre el 01 de octubre y el 29 de diciembre de 2017 fueron recibidas en la Agencia Nacional Tierras un total de **29.854 comunicaciones**, de las cuales **25.128** son PQRSDf.

A continuación, se muestra la distribución por mes:

| MES          | COMUNICACIONES | PQRSDf        | NO PQRSDf    | PORCENTAJE  |
|--------------|----------------|---------------|--------------|-------------|
| OCTUBRE      | 11.258         | 9.486         | 1.772        | 37,8%       |
| NOVIEMBRE    | 10.726         | 8.888         | 1.838        | 35,4%       |
| DICIEMBRE    | 7.870          | 6.754         | 1.116        | 26,9%       |
| <b>TOTAL</b> | <b>29.854</b>  | <b>25.128</b> | <b>4.726</b> | <b>100%</b> |



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

Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de octubre de 2017 se recibió la mayor cantidad de PQRSDf, mes en el que se radicó el 37,8% (9.486) del total recibido durante el trimestre, seguido de noviembre con el 35,4% (8.888) y diciembre con el 26,9% (6.754).

### 1.1. HISTÓRICO DE DOCUMENTOS RADICADOS 2017.

Durante los cuatro trimestres del año 2017 la Agencia recibió un total de **91.059** PQRSDf, distribuidos como se muestra en la gráfica No. 2 del presente informe. Los meses de octubre, noviembre, agosto, junio y marzo fueron en los que se recibió el mayor volumen de comunicaciones 47,8% del total.

| SISTEMA DE INFORMACION | MES          | PQRSDF RECIBIDAS | PORCENTAJE    |
|------------------------|--------------|------------------|---------------|
| SIDERMAIL              | ENERO        | 3.775            | 4,1%          |
|                        | FEBRERO      | 6.995            | 7,7%          |
| SIDERMAIL - ORFEO      | MARZO        | 8.274            | 9,1%          |
| ORFEO                  | ABRIL        | 6.569            | 7,2%          |
|                        | MAYO         | 8.251            | 9,1%          |
|                        | JUNIO        | 8.339            | 9,2%          |
|                        | JULIO        | 7.341            | 8,1%          |
|                        | AGOSTO       | 8.519            | 9,4%          |
|                        | SEPTIEMBRE   | 7.868            | 8,6%          |
|                        | OCTUBRE      | 9.486            | 10,4%         |
|                        | NOVIEMBRE    | 8.888            | 9,8%          |
|                        | DICIEMBRE    | 6.754            | 7,4%          |
|                        | <b>TOTAL</b> |                  | <b>91.059</b> |



Gráfica No. 2. Histórico de comunicaciones recibidas en la ANT.  
Fuente: Sistema de información Sidermail y Orfeo.

## 2. PQRSDF RECIBIDAS SEGÚN TIPO DOCUMENTAL

A continuación, se detallan la tipología de los documentos recibidos durante los meses de octubre a diciembre de 2017, distribuidas así:

| TIPOLOGÍA DOCUMENTAL | OCTUBRE      | NOVIEMBRE    | DICIEMBRE    | TOTAL         | %           |
|----------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|-------------|
| PETICIÓN             | 7.311        | 7.687        | 6.567        | 21.565        | 85,82%      |
| SOLICITUDES          | 2.139        | 1.178        | 169          | 3.486         | 13,87%      |
| DENUNCIAS            | 10           | 8            | 3            | 21            | 0,08%       |
| QUEJAS               | 7            | 9            | 4            | 20            | 0,08%       |
| SUGERENCIA           | 12           | 2            | 3            | 17            | 0,07%       |
| FELICITACIONES       | 5            | 2            | 7            | 14            | 0,06%       |
| RECLAMOS             | 2            | 2            | 1            | 5             | 0,02%       |
| <b>TOTAL</b>         | <b>9.486</b> | <b>8.888</b> | <b>6.754</b> | <b>25.128</b> | <b>100%</b> |



**Gráfica No. 3. Tipos Documentales.**

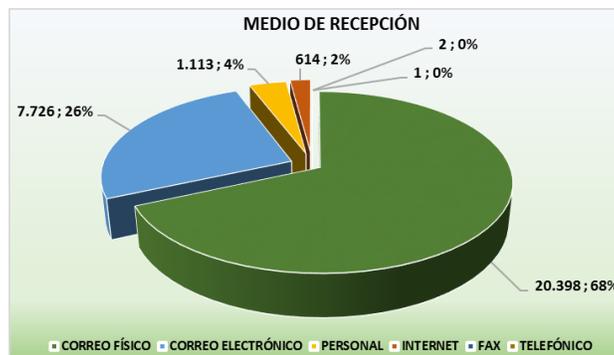
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

En el cuarto trimestre de 2017 la mayor concentración de requerimientos estuvo enfocada al tipo documental Petición, en donde fueron radicados un 85,82% (21.565) del total recibido, seguido de Solicitudes con el 13,87% (3.486) y Denuncias con el 0,08% (21).

### 3. PARTICIPACION POR MEDIO DE RECEPCIÓN – CANAL ESCRITO

A continuación, se detalla el medio de recepción de las comunicaciones radicadas en el canal escrito durante este trimestre. El medio más utilizado es el de correo físico que ocupa el 68,33% (20.398), correo electrónico con el 25,88% (7.726) y entrega personal con el 3,73% (1.113).

| MEDIO DE RECEPCIÓN | OCTUBRE       | NOVIEMBRE     | DICIEMBRE    | TOTAL         | %           |
|--------------------|---------------|---------------|--------------|---------------|-------------|
| CORREO FÍSICO      | 7.997         | 7.385         | 5.016        | 20.398        | 68,33%      |
| CORREO ELECTRÓNICO | 2.627         | 2.652         | 2.447        | 7.726         | 25,88%      |
| PERSONAL           | 407           | 451           | 255          | 1.113         | 3,73%       |
| INTERNET           | 227           | 237           | 150          | 614           | 2,06%       |
| FAX                |               |               | 2            | 2             | 0,01%       |
| TELEFÓNICO         |               | 1             |              | 1             | 0,00%       |
| <b>TOTAL</b>       | <b>11.258</b> | <b>10.726</b> | <b>7.870</b> | <b>29.854</b> | <b>100%</b> |



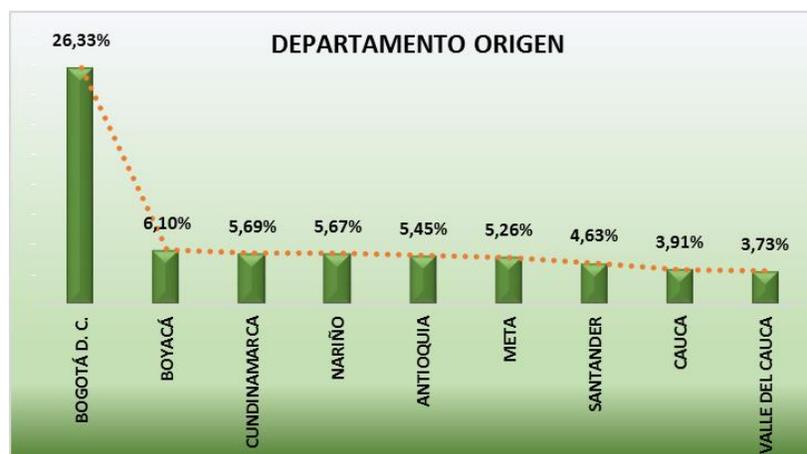
**Gráfica No. 4. Medios de recepción.**

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

#### 4. ORIGEN DE LAS COMUNICACIONES.

En la siguiente grafica se muestra los mayores porcentajes de los Departamentos de donde se originan las comunicaciones recibidas en el cuarto trimestre del 2017; el 26,33% de las PQRSDF provienen de Bogotá (7.862), Boyacá con el 6,10% (1.822) y Cundinamarca con el 5,69% (1.700).

| DEPARTAMENTO DE ORIGEN | TOTAL | %      |
|------------------------|-------|--------|
| BOGOTÁ D. C.           | 7.862 | 26,33% |
| BOYACÁ                 | 1.822 | 6,10%  |
| CUNDINAMARCA           | 1.700 | 5,69%  |
| NARIÑO                 | 1.692 | 5,67%  |
| ANTIOQUIA              | 1.627 | 5,45%  |
| META                   | 1.570 | 5,26%  |
| SANTANDER              | 1.382 | 4,63%  |
| CAUCA                  | 1.168 | 3,91%  |
| VALLE DEL CAUCA        | 1.115 | 3,73%  |
| CÓRDOBA                | 899   | 3,01%  |
| BOLÍVAR                | 882   | 2,95%  |
| TOLIMA                 | 833   | 2,79%  |
| HUILA                  | 817   | 2,74%  |
| MAGDALENA              | 728   | 2,44%  |
| CESAR                  | 659   | 2,21%  |
| CAQUETÁ                | 601   | 2,01%  |
| NORTE DE SANTANDER     | 527   | 1,77%  |



Gráfica No. 5. Origen de las comunicaciones.  
Fuente: Sistema de información Orfeo

## 5. PARTICIPACION POR DEPENDENCIA

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

| DEPENDENCIA                                      |  | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL  | %      | % ACUMULADO |
|--|--|---------|-----------|-----------|--------|--------|-------------|
|  | DIRECCION GENERAL                                      | 13      | 12        | 21        | 46     | 0,18%  | 9,31%       |
|  | OFICINA DE CONTROL INTERNO                             | 4       | 4         |           | 8      | 0,03%  |             |
|  | OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS         | 6       | 7         | 5         | 18     | 0,07%  |             |
|  | OFICINA DE PLANEACION                                  | 5       | 2         | 5         | 12     | 0,05%  |             |
|  | OFICINA JURIDICA                                       | 727     | 799       | 493       | 2.019  | 8,03%  |             |
|  | UGT BOGOTA   | 3       | 4         | 12        | 19     | 0,08%  |             |
|  | UGT POPAYAN  | 16      | 20        | 46        | 82     | 0,33%  |             |
|  | UGT MEDELLIN   | 5       | 9         | 7         | 21     | 0,08%  |             |
|  | UGT CUCUTA   | 3       | 3         | 2         | 8      | 0,03%  |             |
|  | UGT SANTA MARTA  | 7       | 4         | 5         | 16     | 0,06%  |             |
|  | UGT MONTERIA   | 26      | 8         |           | 34     | 0,14%  |             |
|  | UGT PASTO  | 16      | 19        | 10        | 45     | 0,18%  |             |
|  | UGT VILLAVICENCIO                                      | 2       | 5         | 4         | 11     | 0,04%  |             |
| DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS                    | DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS                          | 141     | 129       | 93        | 363    | 1,44%  |             |
|  | SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS  | 378     | 281       | 174       | 833    | 3,32%  |             |
|  | SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION | 984     | 1.056     | 894       | 2.934  | 11,68% |             |
|  | SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCON. | 2.584   | 2.039     | 1.180     | 5.803  | 23,09% |             |
| DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS                     | DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS                           | 73      | 59        | 55        | 187    | 0,74%  | 4,14%       |
|  | SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS                        | 288     | 255       | 311       | 854    | 3,40%  |             |
| DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS         | DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS               | 5       | 9         | 14        | 28     | 0,11%  | 29,27%      |
|  | SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA   | 359     | 526       | 371       | 1.256  | 5,00%  |             |
|  | SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA                     | 2.332   | 2.313     | 1.427     | 6.072  | 24,16% |             |
| DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD | DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD       | 9       | 9         | 10        | 28     | 0,11%  | 3,08%       |
|  | SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA                   | 1       | 2         |           | 3      | 0,01%  |             |
|  | SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS     | 7       | 98        | 638       | 743    | 2,96%  |             |
| SECRETARIA GENERAL                               | SECRETARIA GENERAL                                     | 441     | 207       | 312       | 960    | 3,82%  | 14,66%      |
|  | SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA               | 1.013   | 986       | 636       | 2.635  | 10,49% |             |
|  | SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO                         | 38      | 23        | 29        | 90     | 0,36%  |             |
|  |  | 9.486   | 8.888     | 6.754     | 25.128 | 100%   | 100%        |

La dependencia que recibió el mayor número de PQRSD fue la Dirección de Acceso a Tierras con sus tres subdirecciones, con el 39,53% (9.933) de las solicitudes recibidas, seguido de la Dirección de Gestión Jurídica de Tierras con el 29,27% (7.356) de los requerimientos y la Secretaria General con el 14,66% (3.685) de las peticiones.

## 6. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DEL TRIMESTRE

La Agencia Nacional de Tierras respondió un total de 17.847 PQRSDf, cifra que corresponde al 71% de los documentos recibidos, encontrándose en trámite un total de 7.281 del total recibido durante el trimestre. Esta información se presenta en la siguiente gráfica de manera general.

| MES          | RECIBIDAS     | RESPONDIDAS   | EN GESTIÓN   | % EN GESTIÓN |
|--------------|---------------|---------------|--------------|--------------|
| OCTUBRE      | 9.486         | 8.320         | 1.166        | 12%          |
| NOVIEMBRE    | 8.888         | 7.044         | 1.844        | 21%          |
| DICIEMBRE    | 6.754         | 2.483         | 4.271        | 63%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>25.128</b> | <b>17.847</b> | <b>7.281</b> | <b>29%</b>   |



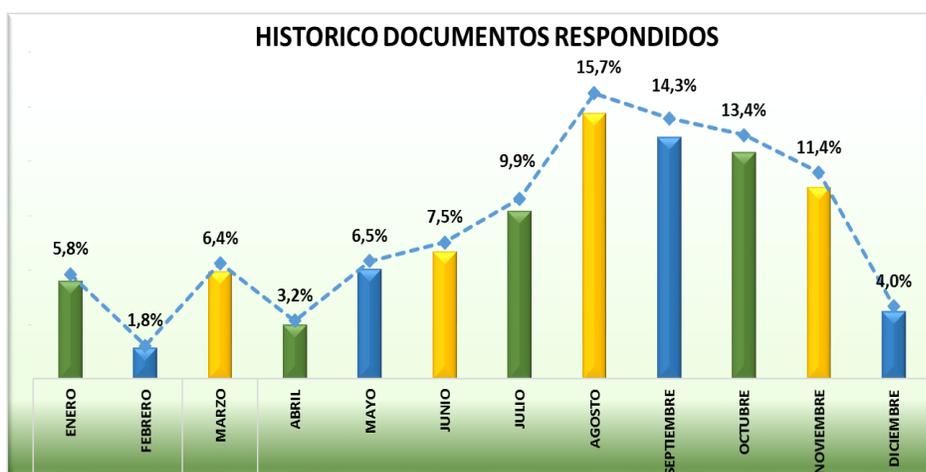
Gráfica No. 6. Consolidado respuestas tercer trimestre.  
Fuente: Sistema de información Orfeo

La gráfica detalla la información correspondiente al trámite de respuesta de las PQRSDf recibidas y respondidas en cada una de las dependencias durante el cuarto trimestre presentado.

### 6.1. HISTÓRICO DE DOCUMENTOS PROYECTADOS.

A continuación, se presentan las cifras de documentos respondidos en lo corrido del 2017.

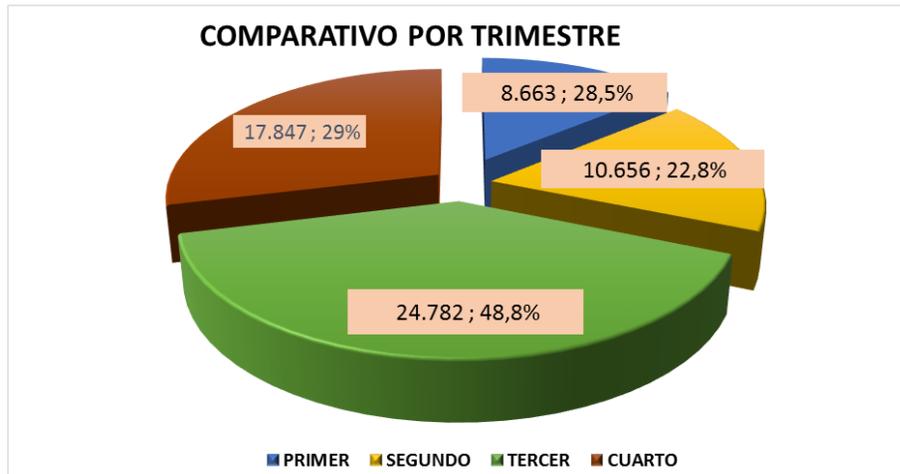
| SISTEMA DE INFORMACION | MES          | RESPONDIDOS | PORCENTAJE    |
|------------------------|--------------|-------------|---------------|
| SIDERMAIL              | ENERO        | 3.579       | 5,8%          |
|                        | FEBRERO      | 1.133       | 1,8%          |
| SIDERMAIL - ORFEO      | MARZO        | 3.951       | 6,4%          |
|                        | ABRIL        | 1.979       | 3,2%          |
| ORFEO                  | MAYO         | 4.016       | 6,5%          |
|                        | JUNIO        | 4.661       | 7,5%          |
|                        | JULIO        | 6.150       | 9,9%          |
|                        | AGOSTO       | 9.743       | 15,7%         |
|                        | SEPTIEMBRE   | 8.889       | 14,3%         |
|                        | OCTUBRE      | 8.320       | 13,4%         |
|                        | NOVIEMBRE    | 7.044       | 11,4%         |
|                        | DICIEMBRE    | 2.483       | 4,0%          |
|                        | <b>TOTAL</b> |             | <b>61.948</b> |



Gráfica No. 7. Histórico respuestas 2017.  
Fuente: Sistema de información Sidermail - Orfeo.

Durante el cuarto trimestre del año, la Entidad gestionó el 28,8% del total de comunicaciones respondidas por la Entidad durante el año 2017.

| TRIMESTRE | TOTAL         | PORCENTAJE  |
|-----------|---------------|-------------|
| PRIMER    | 8.663         | 14,0%       |
| SEGUNDO   | 10.656        | 17,2%       |
| TERCER    | 24.782        | 40,0%       |
| CUARTO    | 17.847        | 28,8%       |
|           | <b>61.948</b> | <b>100%</b> |



Gráfica No. 8. Gestión por trimestre 2017.  
Fuente: Sistema de información Sidermail - Orfeo.

## 6.2. SEGUIMIENTO DOCUMENTOS PROYECTADOS

### 6.2.1. 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 cuarto trimestre del año.

| DEPENDENCIA                                      |  | TOTAL<br>RECIBIDO | TOTAL<br>RESPONDIDO | POENDIENTES<br>DE GESTION | % DE<br>GESTION | % PROMEDIO |
|--|--|-------------------|---------------------|---------------------------|-----------------|------------|
| DIRECCION GENERAL                                |  | 46                | 25                  | 21                        | 54,35%          | 61,88%     |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO                       |  | 8                 | 4                   | 4                         | 50,00%          |            |
| OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS   |  | 18                | 16                  | 2                         | 88,89%          |            |
| OFICINA DE PLANEACION                            |  | 12                | 4                   | 8                         | 33,33%          |            |
| OFICINA JURIDICA                                 |  | 2.019             | 1.654               | 365                       | 81,92%          |            |
| UGT BOGOTA                                       |  | 19                | 12                  | 7                         | 63,16%          |            |
| UGT POPAYAN                                      |  | 82                | 42                  | 40                        | 51,22%          |            |
| UGT MEDELLIN                                     |  | 21                | 11                  | 10                        | 52,38%          |            |
| UGT CUCUTA                                       |  | 8                 | 5                   | 3                         | 62,50%          |            |
| UGT SANTA MARTA                                  |  | 16                | 6                   | 10                        | 37,50%          |            |
| UGT MONTERIA                                     |  | 34                | 33                  | 1                         | 97,06%          |            |
| UGT PASTO  |  | 45                | 39                  | 6                         | 86,67%          |            |
| UGT VILLAVICENCIO                                |  | 11                | 5                   | 6                         | 45,45%          |            |
| DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS                    | DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS                          | 363               | 119                 | 244                       | 32,78%          |            |
|  | SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS  | 833               | 307                 | 526                       | 36,85%          |            |
|  | SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION | 2.934             | 2.284               | 650                       | 77,85%          |            |
|  | SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCON. | 5.803             | 4.099               | 1.704                     | 70,64%          |            |
| DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS                     | DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS                           | 187               | 148                 | 39                        | 79,14%          | 80,44%     |
|  | SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS                        | 854               | 698                 | 156                       | 81,73%          |            |
| DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS         | DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS               | 28                | 9                   | 19                        | 32,14%          | 50,46%     |
|  | SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA   | 1.256             | 564                 | 692                       | 44,90%          |            |
|  | SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA                     | 6.072             | 4.514               | 1.558                     | 74,34%          |            |
| DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD | DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD       | 28                | 23                  | 5                         | 82,14%          | 55,61%     |
|  | SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA                   | 3                 | 2                   | 1                         | 66,67%          |            |
|  | SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS     | 743               | 134                 | 609                       | 18,03%          |            |
| SECRETARIA GENERAL                               | SECRETARIA GENERAL                                     | 960               | 737                 | 223                       | 76,77%          | 83,62%     |
|  | SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA               | 2.635             | 2.274               | 361                       | 86,30%          |            |
|  | SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO                         | 90                | 79                  | 11                        | 87,78%          |            |
|  |  | 25.128            | 17.847              | 7.281                     | 71%             |            |

Las dependencias con mayor gestión de acuerdo con el volumen de documentos recibidos son: la Secretaría General con el 83,62%, la Dirección de Asuntos Étnicos y su Subdirección con el 80,44% seguido de las dependencias vinculadas a la Dirección General con el 61,88%.

### 6.2.2. TIEMPOS DE GESTIÓN.

De los 17.847 documentos que fueron respondidos dentro del trimestre, el 28,06% (5.008) fueron respondidos con los tiempos vencidos, según la información suministrada por el Sistema de información ORFEO.

### 6.2.3. DOCUMENTOS EN TRÁMITE DE RESPUESTA.

De los 7.280 documentos del trimestre que aún se encuentran en gestión, el 16,13% (1.174) están vencidos, según información que reposa en el sistema de información ORFEO.

## GLOSARIO

### CANALES DE ATENCIÓN:

La atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), recibidas en la entidad, se encuentra reglamentada mediante la Resolución 757 del 15 de junio de 2017, por medio del cual se adopta el reglamento interno para el trámite de las mismas en la Entidad y se adoptan otras disposiciones.

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 2363 de diciembre de 2015, a partir de octubre de 2016 la Agencia Nacional de Tierras cuenta con cuatro canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.

**ESCRITO:** Compuesto por el correo físico o postal que se reciben en la entidad.

**PRESENCIAL:** Permite el contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Agencia Nacional de Tierras, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la Entidad y radican la documentación generada de la consulta.

**TELEFÓNICO:** Permite el contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Agencia Nacional de Tierras, a través de los canales telefónicos dispuestos para tal fin.

**VIRTUAL:** Permite el enlace entre el ciudadano y los servidores públicos de la Agencia Nacional de Tierras a través de medios electrónicos tales como correo [info@agenciadetierras.gov.co](mailto:info@agenciadetierras.gov.co) y [atencionalcidudano@agenciadetierras.gov.co](mailto: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.

**ANS.** Acuerdos de Niveles de Servicio, es un acuerdo escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio.

**NIVEL DE SERVICIO.** Corresponden a las llamadas atendidas antes de 30 segundos sobre el total de llamadas recibidas.

**NIVEL DE ATENCION.** Corresponden a las llamadas atendidas sobre el total de llamadas recibidas.

**UGT.** Unidad de Gestión Territorial.