

AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

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

TERCER TRIMESTRE

AÑO 2017

ELABORADO POR LA SECRETARÍA GENERAL



MINAGRICULTURA



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

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de la Agencia Nacional de Tierras ANT durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre de 2017.

Se presenta entre otros aspectos, la cantidad de documentos radicados en el trimestre a través de nuestra herramienta de manejo de la información – Sistema Orfeo, la participación por dependencia en su trámite 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 TERCER TRIMESTRE

Entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2017 fueron recibidas en la Agencia Nacional Tierras un total de **31.565 comunicaciones**, de las cuales **23.728** son PQRSDf.

A continuación, se muestra la distribución por mes:

MES	COMUNICACIONES	PQRSDf	NO PQRSDf	PORCENTAJE
JULIO	9.968	7.341	2.627	30,9%
AGOSTO	10.950	8.519	2.431	35,9%
SEPTIEMBRE	10.647	7.868	2.779	33,2%
TOTAL	31.565	23.728	7.837	100%



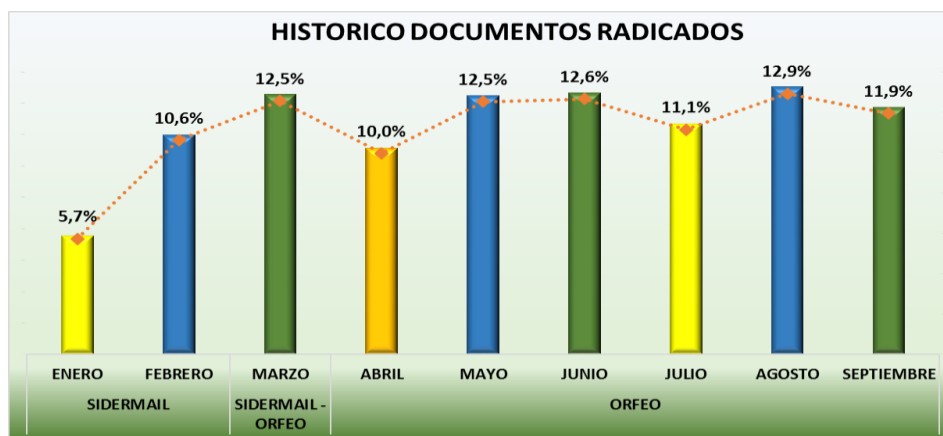
Gráfica No. 1 Comunicaciones recibidas en la ANT.
Fuente: Sistema de información Orfeo

Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de agosto de 2017 se recibió la mayor cantidad de PQRSDf, mes en el que se radicó el 35,9% (8.519) del total recibido, seguido de septiembre con el 33,2% (7.868) y luego julio con el 30,9% (7.341).

1.1. HISTORICO DE DOCUMENTOS RADICADOS 2017.

Durante los tres primeros trimestres del año 2017, la Agencia recibió un total de **65.931** PQRSDf, distribuidos como se muestra en la gráfica dos del presente informe. Los meses de marzo, mayo, junio y agosto fueron en los que se recibió el mayor volumen de comunicaciones 50,6% del total.

SISTEMA DE INFORMACION	MES	PQRSDF RECIBIDAS	PORCENTAJE
SIDERMAIL	ENERO	3.775	5,7%
	FEBRERO	6.995	10,6%
SIDERMAIL - ORFEO	MARZO	8.274	12,5%
ORFEO	ABRIL	6.569	10,0%
	MAYO	8.251	12,5%
	JUNIO	8.339	12,6%
	JULIO	7.341	11,1%
	AGOSTO	8.519	12,9%
	SEPTIEMBRE	7.868	11,9%
	TOTAL	65.931	100%



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

2. PQRSDF RECIBIDAS SEGÚN TIPO DOCUMENTAL

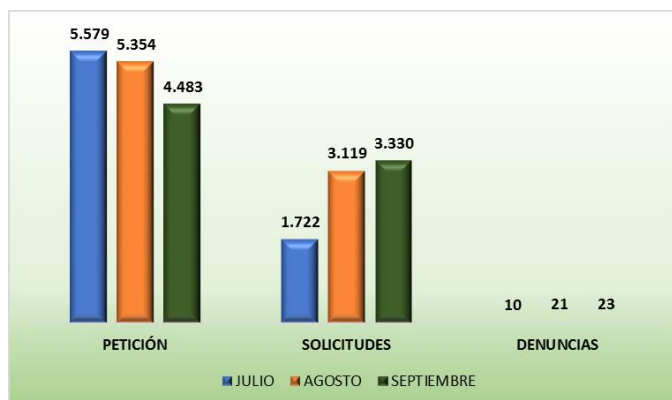
A continuación, se detallan la tipología de los documentos recibidos durante los meses de julio a septiembre de 2017, distribuidas así:

TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
PETICIÓN	5.579	5.354	4.483	15.416	64,97%
SOLICITUDES	1.722	3.119	3.330	8.171	34,44%
DENUNCIAS	10	21	23	54	0,23%
QUEJAS	19	10	20	49	0,21%
RECLAMOS	6	7	2	15	0,06%
FELICITACIONES		4	8	12	0,05%
SUGERENCIA	5	4	2	11	0,05%
TOTAL	7.341	8.519	7.868	23.728	100%



MINAGRICULTURA





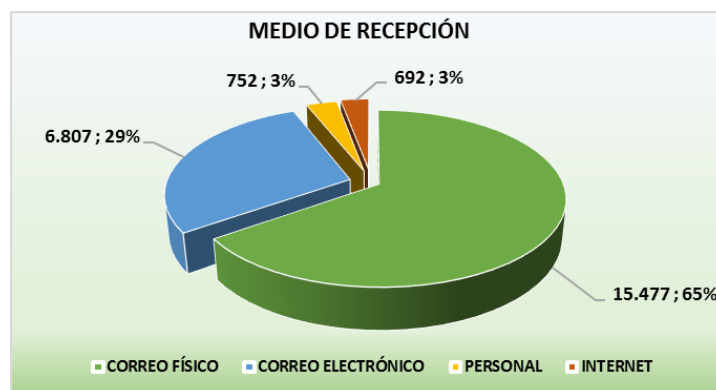
Gráfica No. 3. Tipos Documentales.
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

En el tercer trimestre de 2017 la mayor concentración de requerimientos estuvo enfocada al tipo documental Petición, en donde fueron radicados un 64,97% (15.416) del total recibido, seguido de Solicitudes con el 34,44% (8.171) y Denuncias con el 0,23% (54).

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 65,23% (15.477), correo electrónico con el 28,69% (6.807) y entrega personal con el 3,17% (752).

MEDIO DE RECEPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
CORREO FÍSICO	4.807	5.563	5.107	15.477	65,23%
CORREO ELECTRÓNICO	2.082	2.432	2.293	6.807	28,69%
PERSONAL	226	258	268	752	3,17%
INTERNET	226	266	200	692	2,92%
TOTAL	7.341	8.519	7.868	23.728	100%

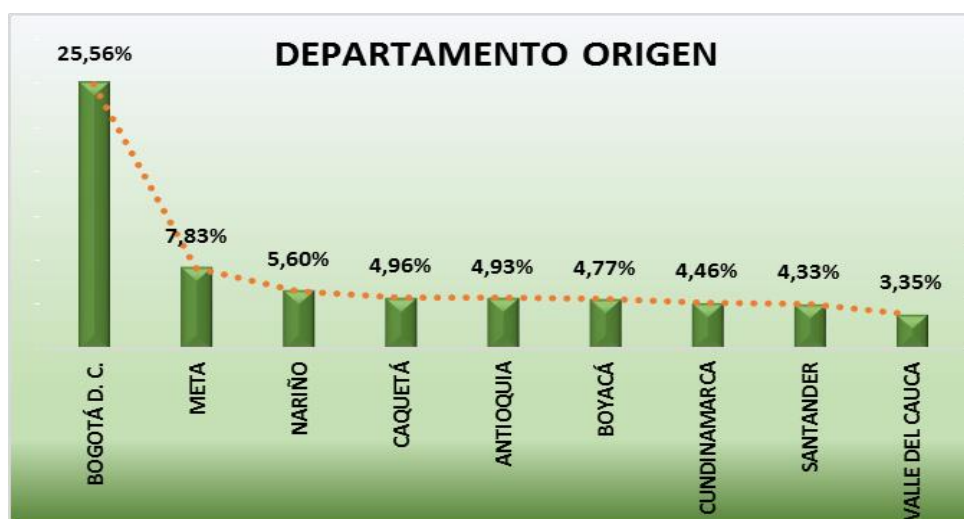


Gráfica No. 4. Medios de recepción.
Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

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 tercer trimestre del 2017; el 25,56% de las PQRSDF provienen de Bogotá (6.066), Meta con el 7,83% (1.857) y Nariño con el 5,60% (1.328).

DEPARTAMENTO DE ORIGEN	TOTAL	%
BOGOTÁ D. C.	6.066	25,56%
META	1.857	7,83%
NARIÑO	1.328	5,60%
CAQUETÁ	1.177	4,96%
ANTIOQUIA	1.169	4,93%
BOYACÁ	1.131	4,77%
CUNDINAMARCA	1.059	4,46%
SANTANDER	1.028	4,33%
VALLE DEL CAUCA	796	3,35%
CAUCA	780	3,29%
TOLIMA	776	3,27%
BOLÍVAR	689	2,90%
CÓRDOBA	656	2,76%
MAGDALENA	602	2,54%
HUILA	601	2,53%
CESAR	555	2,34%
ARAUCA	511	2,15%



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.

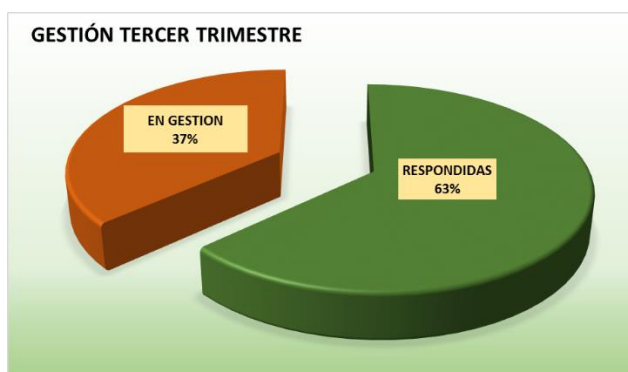
DEPENDENCIA		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%	% ACUMULADO
DIRECCION GENERAL		12	35	24	71	0,30%	16,20%
OFICINA DE CONTROL INTERNO		1	4	1	6	0,03%	
OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS		5	10	15	30	0,13%	
OFICINA DE PLANEACION		1	7	4	12	0,05%	
OFICINA JURIDICA		1.168	1.260	1.153	3.581	15,09%	
UGT BOGOTA		1	7	9	17	0,07%	
UGT POPAYAN		13	15	13	41	0,17%	
UGT MEDELLIN		-	4	2	6	0,03%	
UGT CUCUTA		1	-	2	3	0,01%	
UGT SANTA MARTA		6	2	3	11	0,05%	
UGT MONTERIA		-	1	3	4	0,02%	
UGT PASTO		14	9	8	31	0,13%	
UGT VILLAVICENCIO		16	9	7	32	0,13%	
DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	246	175	140	561	2,36%	50,59%
	SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	284	313	272	869	3,66%	
	SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	971	1.059	1.108	3.138	13,22%	
	SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCON.	2.085	2.714	2.637	7.436	31,34%	
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	106	106	77	289	1,22%	5,06%
	SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	315	290	306	911	3,84%	
DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	5	7	5	17	0,07%	11,14%
	SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	259	348	282	889	3,75%	
	SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	474	798	465	1.737	7,32%	
DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	7	11	11	29	0,12%	0,23%
	SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	3	3	1	7	0,03%	
	SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	6	7	5	18	0,08%	
SECRETARIA GENERAL	SECRETARIA GENERAL	72	63	75	210	0,89%	16,78%
	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	100	103	82	285	1,20%	
	CORRESPONDENCIA Y ADMINISTRACION DE ARCHIVO	904	932	960	2.796	11,78%	
	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	75	52	36	163	0,69%	
	SECRETARIA GENERAL SERVICIO AL CIUDADANO	182	168	160	510	2,15%	
	SECRETARIA GENERAL UNIONES TEMPORALES	9	7	2	18	0,08%	
		7.341	8.519	7.868	23.728	100%	100%

La dependencia que recibió el mayor número de PQRSD durante el trimestre, fue la Dirección de Acceso a Tierras con sus tres subdirecciones, con el 50,59% (12.004) de las solicitudes recibidas, seguido de la Secretaria General con el 16,78% (3.982) de los requerimientos y la Oficina Jurídica con el 15,09% (3.581) de las peticiones.

6. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DEL TRIMESTRE

La Agencia Nacional de Tierras respondió un total de 14.839 PQRSDf, cifra que corresponde al 63% de los documentos recibidos, encontrándose en trámite un total de 8.889 del total recibido durante el trimestre. Esta información se presenta en la siguiente gráfica de manera general.

MES	RECIBIDAS	RESPONDIDAS	EN GESTION	% SIN GESTION
JULIO	7.341	2.883	4.458	61%
AGOSTO	8.519	6.009	2.510	29%
SEPTIEMBRE	7.868	5.947	1.921	24%
TOTAL	23.728	14.839	8.889	37%



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

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

6.1. HISTÓRICO DE DOCUMENTOS PROYECTADOS.

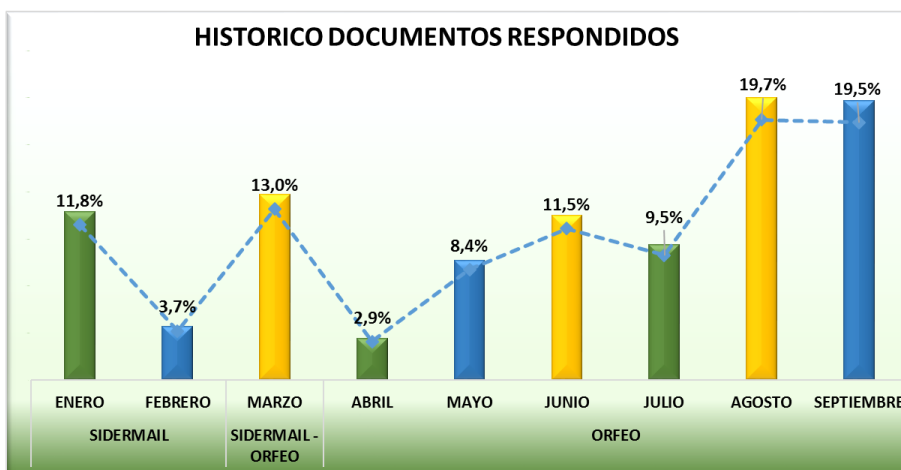
A continuación, se presentan las cifras de documentos respondidos en lo corrido del 2017.

SISTEMA DE INFORMACION	MES	RESPONDIDOS	PORCENTAJE
SIDERMAIL	ENERO	3.579	11,8%
	FEBRERO	1.133	3,7%
SIDERMAIL - ORFEO	MARZO	3.951	13,0%
ORFEO	ABRIL	886	2,9%
	MAYO	2.549	8,4%
	JUNIO	3.494	11,5%
	JULIO	2.883	9,5%
	AGOSTO	6.009	19,7%
	SEPTIEMBRE	5.947	19,5%
TOTAL		30.431	100%



MINAGRICULTURA

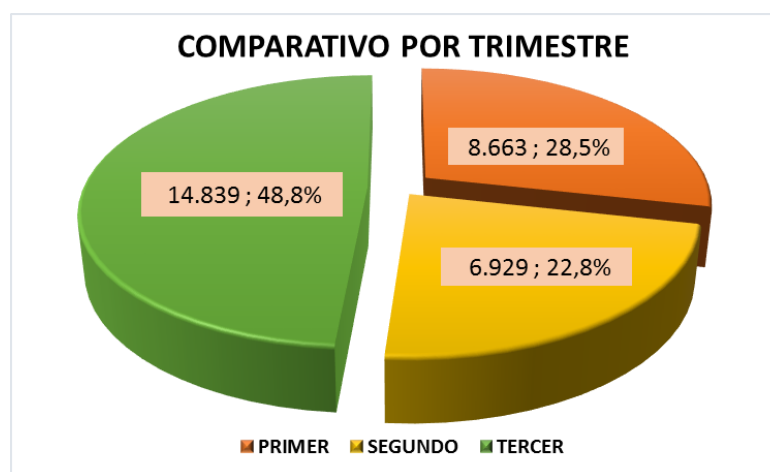




Gráfica No. 7. Histórico respuestas 2017.
Fuente: Sistema de información Sidermail - Orfeo.

Durante el tercer trimestre del año la Entidad gestiona el 48,8% del total de comunicaciones recibidas a lo largo del año.

TRIMESTRE	TOTAL	PORCENTAJE
PRIMER	8.663	28,5%
SEGUNDO	6.929	22,8%
TERCER	14.839	48,8%
	30.431	100%



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 tercer trimestre del año.

DEPENDENCIA		TOTAL RECIBIDO	TOTAL RESPONDIDO	POENDIENTES DE GESTION	% DE GESTION	% PROMEDIO
DIRECCION GENERAL	DIRECCION GENERAL	71	40	31	56,34%	48,35%
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	6	4	2	66,67%	
	OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	30	21	9	70,00%	
	OFICINA DE PLANEACION	12	1	11	8,33%	
	OFICINA JURIDICA	3.581	2.794	787	78,02%	
	UGT BOGOTA	17	9	8	52,94%	
	UGT POPAYAN	41	20	21	48,78%	
	UGT MEDELLIN	6	3	3	50,00%	
	UGT CUCUTA	3	-	3	0,00%	
	UGT SANTA MARTA	11	6	5	54,55%	
	UGT MONTERIA	4	-	4	0,00%	
	UGT PASTO	31	23	8	74,19%	
	UGT VILLAVICENCIO	32	22	10	68,75%	
DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	561	296	265	52,76%	53,55%
	SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	869	281	588	32,34%	
	SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	3.138	2.339	799	74,54%	
	SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCON.	7.436	4.058	3.378	54,57%	
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	289	127	162	43,94%	51,45%
	SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	911	537	374	58,95%	
DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	17	6	11	35,29%	39,57%
	SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	889	503	386	56,58%	
	SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	1.737	466	1.271	26,83%	
DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	29	9	20	31,03%	42,88%
	SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	7	1	6	14,29%	
	SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	18	15	3	83,33%	
SECRETARIA GENERAL	SECRETARIA GENERAL	210	130	80	61,90%	81,86%
	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	285	243	42	85,26%	
	CORRESPONDENCIA Y ADMINISTRACION DE ARCHIVO	2.796	2.259	537	80,79%	
	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	163	131	32	80,37%	
	SECRETARIA GENERAL SERVICIO AL CIUDADANO	510	479	31	93,92%	
	SECRETARIA GENERAL UNIONES TEMPORALES	18	16	2	88,89%	
		23.728	14.839	8.889	54%	

Las dependencias con mayor gestión de acuerdo con el volumen de documentos recibidos son: Secretaría General con el 81,86%, seguido de Oficina Jurídica con el 78,02% y la Dirección de Acceso a Tierras con sus Subdirecciones.

6.2.2. TIEMPOS DE GESTIÓN.

De los 14.839 documentos que fueron respondidos dentro del trimestre, el 18,74% (2.781) fueron respondidos con los tiempos vencidos, según la información suministrada por el Sistema de información ORFEO.

6.3. DOCUMENTOS EN TRÁMITE DE RESPUESTA.

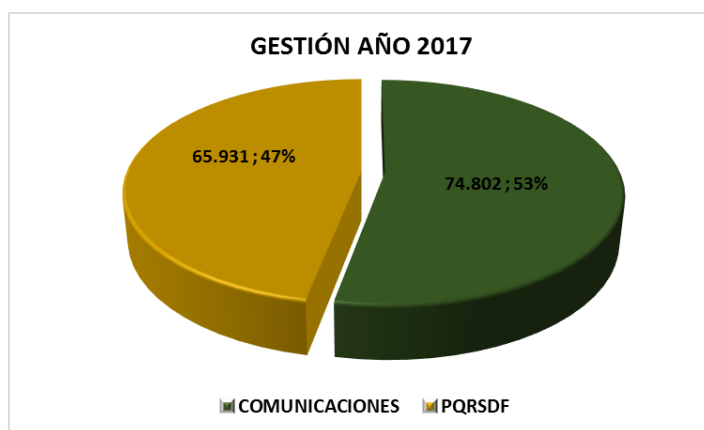
De los documentos que aún se encuentran en gestión, el 36,28% (3.2325) están vencidos, según información que reposa en el sistema de información ORFEO.

7.0. RESUMEN DEL AÑO 2017.

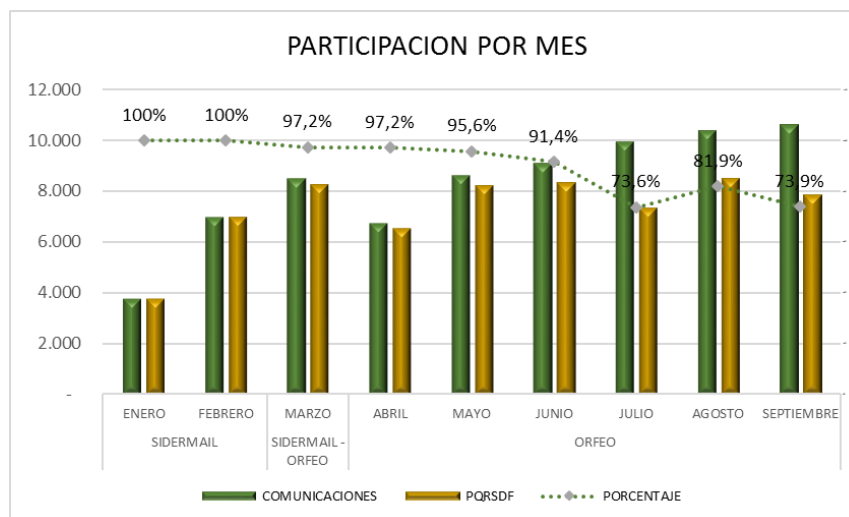
A continuación, se muestra el resumen de las comunicaciones recibidas en lo transcurrido de enero a septiembre de 2017 en la Agencia Nacional de Tierras.

7.1. ENTRADAS.

A través de este canal la Entidad atiende el 56% de las comunicaciones recibidas, durante lo corrido del año la entidad recibió un total de 74.802 comunicaciones de las cuales 65.931 son PQRSDf correspondientes al 88% del total recibido.



Gráfica No. 9 Comunicaciones recibidas 2017.
Fuente: SIDERMAIL - Sistema de información Orfeo.



Gráfica No. 10. Comparativo entradas 2017.
Fuente: SIDERMAIL - Sistema de información Orfeo.

7.2. GESTIÓN.

De las 55.161 PQRSDF que se recibieron a través del sistema de información – Orfeo se respondieron un total de 40.501 que corresponden al 73% de las entradas, el otro 27% de las entradas se encuentra en gestión.

SISTEMA DE INFORMACIÓN	MES	ENTRADAS	RESPONDIDOS	EN GESTIÓN	PORCENTAJE
ORFEO	MARZO	8.274	5.914	2.360	71,48%
	ABRIL	6.569	5.517	1.052	83,99%
	MAYO	8.251	7.202	1.049	87,29%
	JUNIO	8.339	7.029	1.310	84,29%
	JULIO	7.341	2.883	4.458	39,27%
	AGOSTO	8.519	6.009	2.510	70,54%
	SEPTIEMBRE	7.868	5.947	1.921	75,58%
	TOTAL	55.161	40.501	14.660	73%



Gráfica No. 11. Comparativa gestión 2017.
Fuente: SIDERMAIL - Sistema de información Orfeo.

7.1.3. TIPOS DOCUMENTALES.

A continuación, se muestra el detalle de la tipología de los documentos recibidos durante lo corrido del 2017

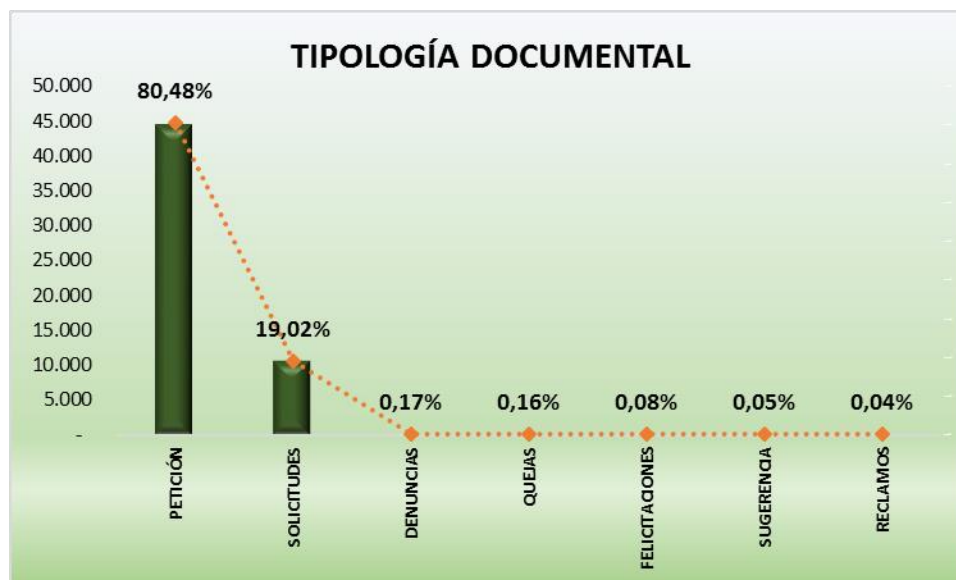
TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	TOTAL	%
PETICIÓN	44.393	80,48%
SOLICITUDES	10.493	19,02%
DENUNCIAS	93	0,17%
QUEJAS	87	0,16%
FELICITACIONES	46	0,08%
SUGERENCIA	28	0,05%
RECLAMOS	21	0,04%
	55.161	100%



MINAGRICULTURA



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



Gráfica No. 12. Tipología Documental.
Fuente: Sistema de información Orfeo.

De los documentos recibidos durante el año el 80,48% corresponde a la tipología documental **Petición**, seguido de **Solicitudes** que ocupa el segundo lugar con el 19,02% y **Denuncias** con el 0,17%.

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 y atencionalciudadano@agenciadetierras.gov.co.

TIPOS DE PETICIONES

Derecho de petición. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: El reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad

de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

Solicitudes de Interés General. Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados.

Solicitudes de Interés Particular. Solicitud elevada por un ciudadano en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.

Solicitudes de Información. Es el requerimiento que hace un ciudadano con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad. Para efectos del tratamiento de datos que la Entidad genere, obtenga, adquiera, transforme o controle, se deberá dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y Ley 1581 de 2012, y sus decretos reglamentarios.

Solicitud de documentos. Es el requerimiento que hace el ciudadano que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos. Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional.

Consulta. Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.

Consulta a Bases de Datos. Solicitud por medio de la cual se busca acceder a la información que se encuentra en las respectivas bases de datos de la Entidad, a fin de obtener información referente a los datos que allí reposan.

Reclamo en materia de Datos Personales. Solicitud realizada por el titular de los datos, su representante legal, apoderado o causahabiente, al considerar que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o porque advierte un presunto incumplimiento de cualquiera de los principios y deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012.

Queja. Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo. Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.

Denuncia. Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.

Recursos. Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 74 a 86 y demás normas concordantes.

Petición entre autoridades. Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República.

Petición de Informes por los Congresistas. Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.

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.