

**INFORME DE COMUNICACIONES RECIBIDAS  
INCODER EN LIQUIDACION - AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS**

**(DEL 1 DE MARZO AL 31 DE DICIEMBRE)**

**AÑO 2016**

**SECRETARÍA GENERAL**

**Bogotá, enero de 2017**

## INTRODUCCIÓN

El INCODER en Liquidación, de conformidad con el Decreto 2365 de 2015, cumplió su misión hasta el mes de marzo de 2016. A partir de esa fecha y durante casi tres meses, la Agencia contó con tres funcionarios del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural encargados del inicio de las operaciones de la Agencia, a través del Viceministro de Agricultura y Desarrollo Rural como Director General Encargado; un asesor del Despacho del Ministro como Secretario General Encargado y una asesora del Despacho del Ministro como jefe de la oficina Jurídica.

A partir del mes de julio de 2016 las Direcciones y Subdirecciones de la Agencia Nacional de Tierras, iniciaron su operación y allí se inició un trabajo de depuración de toda la correspondencia recibida y sin responder y se establecieron mecanismos de respuestas.

Teniendo en cuenta lo anterior, el presente documento contiene el número total de comunicaciones recibidas tanto por el INCODER en liquidación como por la Agencia Nacional de Tierras, mes a mes. De manera general, se detallan las respuestas proyectadas versus las comunicaciones recibidas por la Entidad.

## COMUNICACIONES RECIBIDAS Y GESTIONADAS EN EL AÑO 2016

Entre el mes de marzo y el 31 de diciembre de 2016 fueron recibidas en la Agencia Nacional Tierras un total de **36.573** comunicaciones, así:

| MES          | RECIBIDAS    | PORCENTAJE  |
|--------------|--------------|-------------|
| MARZO        | 412          | 1,1%        |
| ABRIL        | 3140         | 8,6%        |
| MAYO         | 4475         | 12,2%       |
| JUNIO        | 5170         | 14,1%       |
| JULIO        | 4393         | 12,0%       |
| AGOSTO       | 6277         | 17,2%       |
| SEPTIEMBRE   | 854          | 2,3%        |
| OCTUBRE      | 4620         | 12,6%       |
| NOVIEMBRE    | 5340         | 14,6%       |
| DICIEMBRE    | 1892         | 5,2%        |
| <b>TOTAL</b> | <b>36573</b> | <b>100%</b> |



Gráfica No. 1 Comunicaciones recibidas en la ANT.  
Fuente: Gestión Documental ANT- Agente 472

Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de agosto de 2016 se recibió la mayor cantidad de comunicaciones, mes en el que se radicó el 17,2% del total recibido (6.2177), seguido de noviembre con el 14,6% (5.340) y luego junio con el 14,1% (5.170).

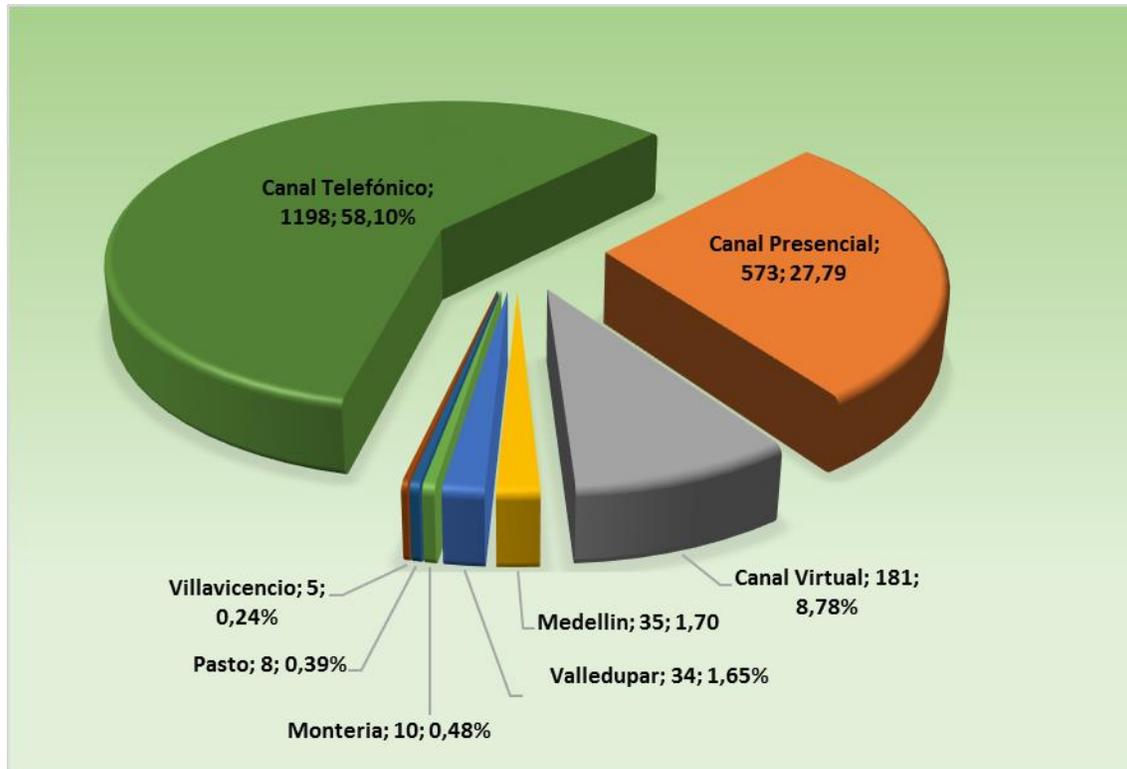
Así mismo, la Agencia Nacional de Tierras respondió un total de 21.430 comunicaciones, cifra que corresponde al 59% de las comunicaciones recibidas, encontrándose en trámite un total de 15.143 comunicaciones. Esta información se presenta en la siguiente gráfica.



Gráfica No. 2 Respuestas a comunicaciones, vigencia 2016.  
Fuente: Elaboración propia, con información de Gestión Documental ANT- Agente 472

A partir de diciembre de 2016, la Agencia Nacional de Tierras contrató los servicios de un centro de contacto a través del Acuerdo Marco de Precios dispuesto por la Agencia Colombia Compra Eficiente, y a través de él se puso en funcionamiento los canales de servicio para los ciudadanos (presencial, telefónico -call center y virtual). Es así como en el mes de diciembre del año 2016 se atendieron las solicitudes que se recibieron de los ciudadanos que requirieron orientación y asesoría por parte de la Entidad, tanto en Bogotá como en las recién creadas Unidades de Gestión Territorial y en el Centro Integrado de Servicios de Chaparral, tal como se presenta a continuación<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> Las Unidades de Gestión Territorial de Villavicencio, Pasto, Montería, Medellín y Valledupar y el Centro Integrado de Servicios, atendió de manera presencial a los ciudadanos, con servidores públicos de la ANT.

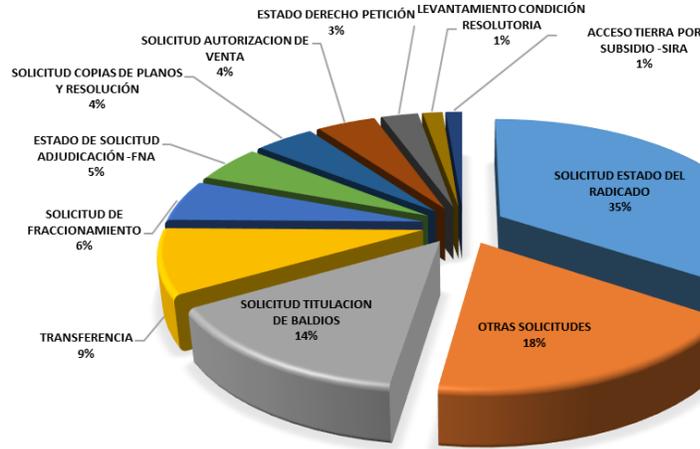


Gráfica No. 3 Solicitudes de ciudadanos, por canal de atención.  
 Fuente: Elaboración propia, información del Centro de Contacto.

A continuación se presentan las solicitudes de ciudadanos, recibidas por cada canal de atención y servicio.

**CANAL TELEFONICO.** Este canal se destaca por presentar el más alto porcentaje del total de solicitudes, el cual corresponde a 1198 de las solicitudes atendidas (58,10%). Tal como se presenta en la siguiente gráfica, entre las solicitudes telefónicas se destacan las siguientes: **Solicitud de estado del radicado** con el 35% (395), **Otras solicitudes** con el 18% (203) y **Solicitud titulación de baldíos** con el 14% (162) solicitudes.

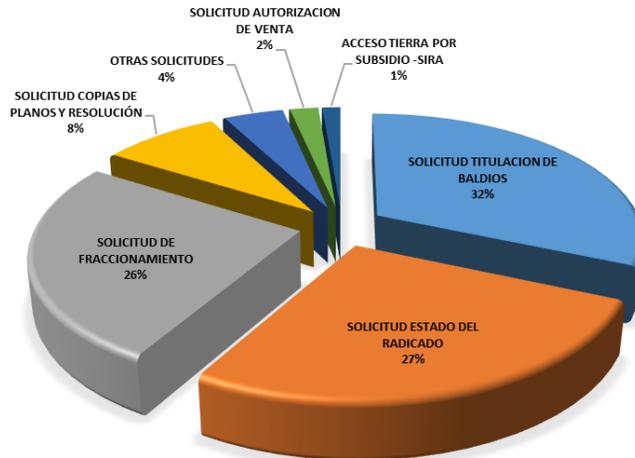
### SOLICITUDES CANAL TELEFÓNICO



Gráfica No. 4 Participación de consulta Canal Telefónico.

**CANAL PRESENCIAL.** A nivel de número de solicitudes, este canal ocupa el segundo lugar de atención, con un total de 573 solicitudes atendidas. Tal como se presenta en la siguiente gráfica, se destacan los siguientes temas: **Solicitud de titulación de baldíos** con el 32% (168), seguido de **Solicitud estado del radicado** con el 27% (143) y **Solicitud de Fraccionamiento** con el 26% (136).

### SOLICITUDES CANAL PRESENCIAL

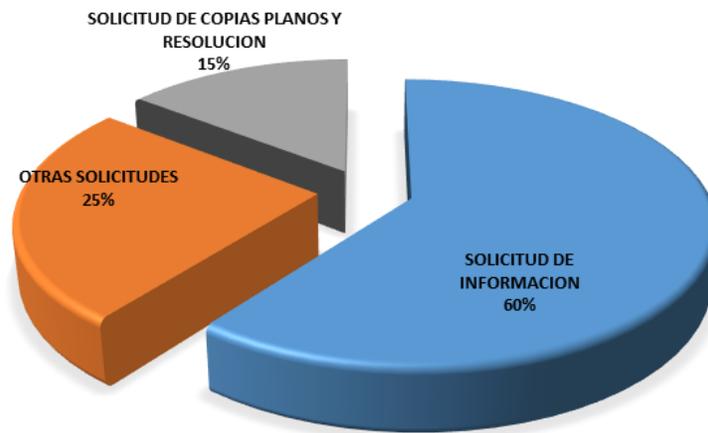


Gráfica No. 5 Participación de consulta Canal Presencial.

**CANAL VIRTUAL.** Por este canal, se recibieron un total de 181 solicitudes mediante correo electrónico de las cuentas [info@agenciadetierras.gov.co](mailto:info@agenciadetierras.gov.co) y [atencionalciudadano@agenciadetierras.gov.co](mailto:atencionalciudadano@agenciadetierras.gov.co).

Los temas de mayor consulta por parte de los ciudadanos a través de este canal son: **Solicitud de Información** con el 60% (75), seguido de **Otras Solicitudes** con el 25% (31) y **Solicitud de copias de planos y resolución** con el 15% (18), tal como se presenta en la siguiente gráfica:

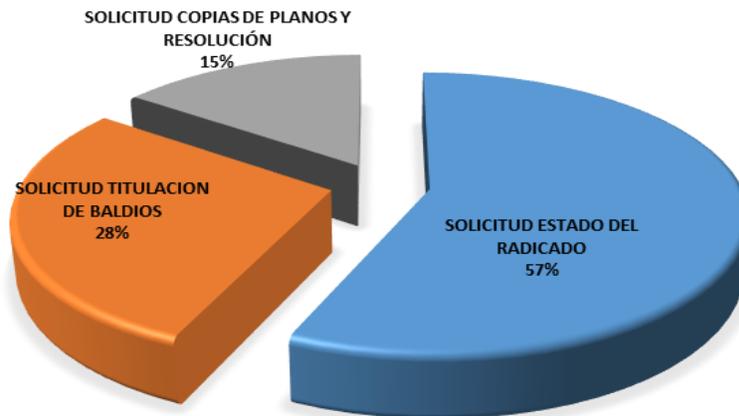
### SOLICITUDES CANAL VIRTUAL



Gráfica No. 6 Participación de consulta Canal Virtual.

**UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL.** En las Unidades de Gestión Territorial, se recibieron un total de 92 visitas de ciudadanos. Tal como se presenta a continuación, los temas de mayor consulta por parte de los ciudadanos son: **Solicitud estado del radicado** con el 57% (30), seguido de **Solicitud de titulación de baldíos** con el 28% (15) y **Solicitud de copias de planos y resolución** con el 15% (8).

## SOLICITUDES UGT'S



Gráfica No. 7 Número de visitas de ciudadanos a las UGT'S.

## GLOSARIO

### CANALES DE ATENCIÓN:

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 [atencionalcidudadano@agenciadetierras.gov.co](mailto: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.