



**El campo  
es de todos**

Minagricultura



## **Agencia Nacional de Tierras**

### **Informe de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones**

**Segundo Trimestre**

**Año 2021**

**Elaborado y aprobado por la Secretaría General**



## 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 abril y el 30 de junio de 2021.

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 -PQRSDF en la Agencia Nacional de Tierras**

Para la elaboración del presente informe, 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 el 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 que reposa en el Sistema de Gestión Documental -ORFEO, la cual fue extraída directamente de la aplicación disponible en [orfeo.agenciadetierras.gov.co](http://orfeo.agenciadetierras.gov.co) el 06 de julio de 2021, a las 11:52 am con el usuario [valentina.merchan](mailto:valentina.merchan).

La base de datos contiene la información del segundo trimestre del año 2021. Tomando este insumo, se realizó una revisión de las tipologías documentales contenidas en la base de datos y se seleccionaron las siguientes:

TIPO_DOCUMENTAL_EN_ORFEO	HOMOLOGACIÓN A PQRS
Denuncia	Denuncia
Felicitación	Felicitación
Peticion	Petición
Petición Congreso de la República	Petición
Peticion de Informes por los Congresistas	Petición
Peticion Ente de Control (ProcuraduriaContraloriaPersoneria)	Petición
Peticiones entre autoridades	Petición
Solicitud de documentos (copias)	Petición
Peticion de Informacion	Petición de Información
Petición de Información Elevada por la Defensoría del Pueblo	Petición de Información
Queja	Queja
Reclamo	Reclamo
Comunicacion de solicitud	Solicitud
Comunicacion solicitud certificado Autoridad Ambiental	Solicitud
Formulario de oferta del predio	Solicitud
Formulario solicitud de titulacion EDP	Solicitud
Plano	Solicitud
Solicitud	Solicitud
Solicitud de avaluo IGAC o Lonja de Propiedad	Solicitud
Solicitud de clarificacion de resguardo indigena incluyendo documentos catastrales y de titularidad del predio	Solicitud
Solicitud de constitucion Resguardo Indigena	Solicitud
Solicitud de titulación a comunidades negras	Solicitud
Solicitud desembolso pago del predio	Solicitud
Solicitud desembolso pago gastos notariales	Solicitud
Solicitud pago acreedores	Solicitud
Solicitudes de pago y/o Actos Administrativos	Solicitud
Consulta	Solicitud de Información
Solicitud de Informacion	Solicitud de Información
Sugerencia	Sugerencia
Tutela	Tutela



## 2. Histórico ingresos y estado de gestión

A continuación, se presentan los ingresos de las PQRSDF y el estado de la gestión realizada en el transcurso de la vigencia 2021 por parte de la Agencia Nacional de Tierras.

MES	TOTAL PQRDFS	TRAMITADO	SIN TRAMITAR	EN TRAMITE
abril	2.891	1.339	1.229	323
mayo	3.366	1.109	1.720	537
junio	5.039	875	2.962	1.202
<b>TOTAL</b>	<b>11.296</b>	<b>3.323</b>	<b>5.911</b>	<b>2.062</b>
<b>% PARTICIPACIÓN</b>	<b>100,00%</b>	<b>29,42%</b>	<b>52,33%</b>	<b>18,25%</b>

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

## 3. Comunicaciones recibidas en el segundo trimestre de 2021.

Entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2021, fueron recibidas en la Agencia Nacional Tierras un total de **37.032 Comunicaciones**, de las cuales se clasificaron **11.296** como PQRSDF y **25.736** como NO PQRSDF. A continuación, se presenta la distribución por mes:

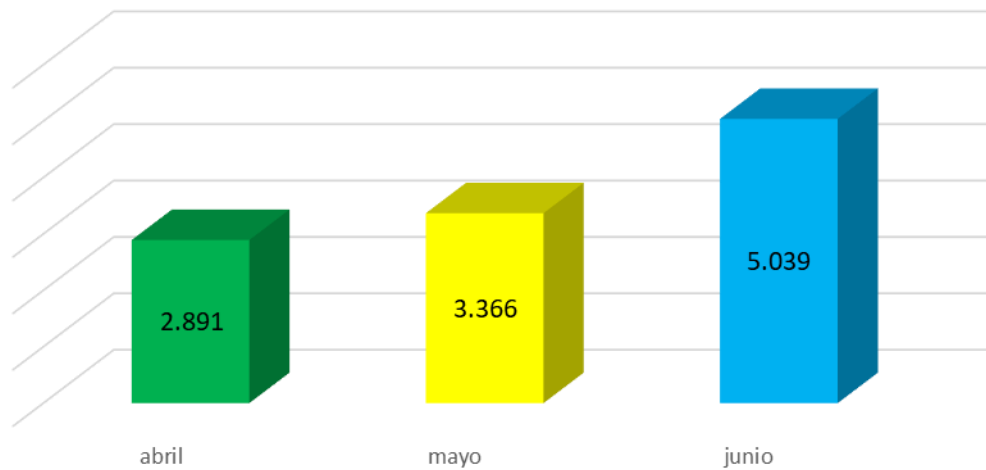
MES	TOTAL COMUNICACIONES	PQRDFS	NO PQRDFS
abril	12.937	2.891	10.046
mayo	11.020	3.366	7.654
junio	13.075	5.039	8.036
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>37.032</b>	<b>11.296</b>	<b>25.736</b>

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

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



### PQRDFS 2° TRIMESTRE



**Gráfica No. 1 PQRSDf 2 Trimestre 2021.**  
 Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de junio de 2021, se recibió la mayor cantidad de PQRSDf del trimestre, mes en el que se radicaron (5.039) correspondientes al 44,61% del total recibido durante el período, seguido de mayo con (3.366) 29,80% y abril con (2.891) 25,59%.

#### 4. PQRSDf recibidas según el tipo documental

A continuación, se detallan las tipologías de las PQRSDf recibidas durante los meses de abril a junio de 2021, distribuidas así:

TIPO DOCUMENTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% PART
Petición	1.720	1.936	2.398	6.054	53,59%
Solicitud	742	1.125	1.508	3.375	29,88%
Petición de Información	236	154	823	1.213	10,74%
Solicitud de Información	95	92	279	466	4,13%
Queja	42	29	9	80	0,71%
Denuncia	38	20	5	63	0,56%
Reclamo	7	5	11	23	0,20%
Felicitación	9	2	5	16	0,14%
Sugerencia	2	3		5	0,04%
Tutela			1	1	0,01%
<b>Total</b>	<b>2.891</b>	<b>3.366</b>	<b>5.039</b>	<b>11.296</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



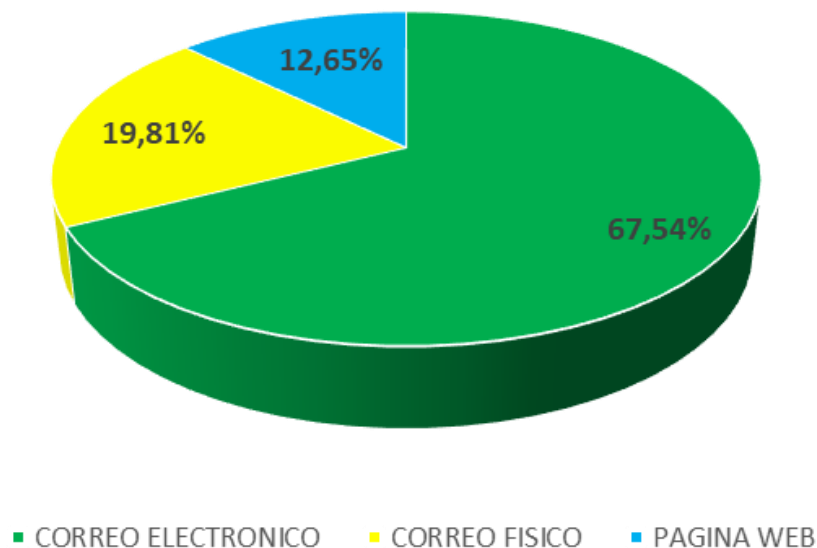
### 5. Participación de PQRSDf por medio de recepción – canal escrito y virtual

A continuación, se detalla el medio de recepción de los radicados en el canal escrito y virtual durante el segundo trimestre del 2021. El medio más utilizado es el de Correo Electrónico que ocupa el 67,54% (7.629), Correo Físico con el 19,81% (2.238) y Pagina Web con el 12,65% (1.429).

TIPO DOCUMENTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% PART
CORREO ELECTRONICO	2.018	2.372	3.239	7.629	67,54%
CORREO FISICO	522	454	1.262	2.238	19,81%
PAGINA WEB	351	540	538	1.429	12,65%
<b>Total</b>	<b>2.891</b>	<b>3.366</b>	<b>5.039</b>	<b>11.296</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

### % PARTICIPACIÓN POR CANAL



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, Capital y el extranjero de donde se originan las radicaciones recibidas en el segundo trimestre del 2021. Se destacan los lugares con mayor volumen de radicados, así: el 81,64% (9.222) de las PQRSDF provienen de Bogotá D.C., Antioquia con el 1,88% (212) y Meta con el 1,57% (177).

DEPARTAMENTO ORIGEN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% PART
<b>BOGOTÁ D.C.</b>	2.317	2.895	4.010	<b>9.222</b>	<b>81,64%</b>
<b>ANTIOQUIA</b>	79	63	70	212	1,88%
<b>META</b>	77	27	73	177	1,57%
<b>SANTANDER</b>	39	50	56	145	1,28%
<b>CUNDINAMARCA</b>	33	21	69	123	1,09%
<b>BOYACÁ</b>	14	42	67	123	1,09%
<b>CÓRDOBA</b>	18	20	74	112	0,99%
<b>TOLIMA</b>	40	26	44	110	0,97%
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	25	22	61	108	0,96%
<b>PUTUMAYO</b>	12	3	91	106	0,94%
<b>NARIÑO</b>	22	16	61	99	0,88%
<b>CAUCA</b>	23	17	40	80	0,71%
<b>BOLÍVAR</b>	21	18	30	69	0,61%
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	16	18	30	64	0,57%
<b>MAGDALENA</b>	16	6	42	64	0,57%
<b>CAQUETÁ</b>	17	17	27	61	0,54%
<b>CESAR</b>	7	20	28	55	0,49%
<b>ATLÁNTICO</b>	6	10	32	48	0,42%
<b>HUILA</b>	11	14	23	48	0,42%
<b>SUCRE</b>	14	9	18	41	0,36%
<b>CASANARE</b>	22	6	8	36	0,32%
<b>CALDAS</b>	7	9	19	35	0,31%
<b>RISARALDA</b>	21	1	12	34	0,30%
<b>VICHADA</b>	8	8	17	33	0,29%
<b>LA GUAJIRA</b>	6	12	12	30	0,27%
<b>ARAUCA</b>	7	4	10	21	0,19%
<b>GUAVIARE</b>	8	5	6	19	0,17%
<b>CHOCÓ</b>	2	3	5	10	0,09%
<b>QUINDÍO</b>	2	1	3	6	0,05%
<b>SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA</b>		2		2	0,02%
<b>ESTADO DE NUEVA YORK</b>		1		1	0,01%
<b>AMAZONAS</b>			1	1	0,01%
<b>GUAINÍA</b>	1			1	0,01%
<b>Total</b>	2.891	3.366	5.039	<b>11.296</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.





## 7. Participación por dependencia, PQRSDF

A continuación, se detalla el total de radicados por dependencias de la Agencia Nacional de Tierras, durante el trimestre analizado.

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% PART
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	284	1.000	1.015	2.299	20,35%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	507	613	819	1.939	17,17%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	561	469	615	1.645	14,56%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	536	376	672	1.584	14,02%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	143	82	627	852	7,54%
- NO REGISTRA	164	243	352	759	6,72%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	124	138	239	501	4,44%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	148	117	136	401	3,55%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	60	53	198	311	2,75%
103 - OFICINA JURIDICA	128	92	73	293	2,59%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	56	28	61	145	1,28%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	18	29	61	108	0,96%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	24	15	22	61	0,54%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	10	14	20	44	0,39%
720 - UGT CUCUTA	15	14	11	40	0,35%
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	16	15	9	40	0,35%
760 - UGT POPAYAN	17	10	11	38	0,34%
100 - DIRECCION GENERAL	13	6	18	37	0,33%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	18	7	11	36	0,32%
770 - UGT SANTA MARTA	4	4	17	25	0,22%
730 - UGT MEDELLIN	3	5	16	24	0,21%
600 - SECRETARIA GENERAL	7	5	9	21	0,19%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	7	5	8	20	0,18%
780 - UGT VILLAVICENCIO	6	11	2	19	0,17%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	9	5	5	19	0,17%
710 - UGT BOGOTA	7	3	3	13	0,12%
101 - OFICINA DE PLANEACION	2	3	2	7	0,06%
750 - UGT PASTO	4	1	2	7	0,06%
1 - ORFEO ADM			4	4	0,04%
740 - UGT MONTERIA		2	1	3	0,03%
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO		1		1	0,01%
<b>Total</b>	<b>2.891</b>	<b>3.366</b>	<b>5.039</b>	<b>11.296</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

Las dependencias que tienen el mayor volumen de documentos recibidos en el trimestre son: Subdirección de Seguridad Jurídica con el 20,35%, Subdirección de Sistemas de información de Tierras 17,17%, seguido de la Subdirección de Administración de Tierras de la Nación con el 14,56%.



## 8. Seguimiento a las respuestas de PQRSD en el trimestre.

Es importante tener en cuenta que, para este trimestre, el Gobierno Nacional extendió el periodo de Emergencia Social y Sanitaria hasta el 30 de junio del 2021, mediante la resolución 222 del 25 de febrero de 2021.

A continuación, se relacionan de manera cronológica las resoluciones por las cuales se extiende el periodo de Emergencia Social y Sanitaria:

- Resolución 2230 del 27 de noviembre de 2020 extiende el periodo de emergencia hasta el 28 de febrero de 2021.
- Resolución 1462 del 25 de agosto de 2020 extiende el periodo de emergencia hasta el 30 de noviembre de 2020.
- Resolución 844 del 26 de mayo de 2020 extiende el periodo de emergencia hasta el 31 de agosto de 2020.
- Resolución No. 385 en la cual se declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional hasta el 30 de mayo de 2020.

Así las cosas, el Gobierno Nacional y local, han adoptado como medida para evitar el contagio y la propagación del Coronavirus, establecer restricciones locales y amplió el tiempo para dar respuesta a PQRSD. Lo anterior ha impactado la oportunidad y capacidad de dar respuestas a las PQRSD por no tener de manera permanente, acceso a la información en físico o rollos de microfilmación que sirven para dar respuesta a solicitudes de información, o para dar soporte a las dependencias misionales para su respectiva gestión y respuesta.

La Agencia Nacional de Tierras tramito un total de 3.053 PQRSD de las recibidas, cifra que corresponde al 31,75%, encontrándose en trámite y/o sin tramitar un total de 6.564 del total recibido durante el trimestre (se excluyen de este capítulo, las peticiones y solicitudes de información). Esta información se presenta de manera general, en la siguiente tabla:



MES	RECIBIDAS	TRAMITADO	SIN TRAMITAR	EN TRAMITE
abril	2.560	1.293	1.022	245
mayo	3.120	1.061	1.605	454
junio	3.937	699	2.275	963
<b>TOTAL</b>	<b>9.617</b>	<b>3.053</b>	<b>4.902</b>	<b>1.662</b>
<b>% PARTICIPACIÓN</b>	<b>100,00%</b>	<b>31,75%</b>	<b>50,97%</b>	<b>17,28%</b>

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 segundo trimestre del año.

DEPENDENCIA	SIN TRAMITAR	TRAMITADO	EN TRAMITE	TOTAL	% PART
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	1.302	533	386	2.221	23,09%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	1.087	37	306	1.430	14,87%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	441	698	270	1.409	14,65%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	713	124	281	1.118	11,63%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	343	283	156	782	8,13%
- NO REGISTRA		659	2	661	6,87%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	238	130	64	432	4,49%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	272	37	67	376	3,91%
103 - OFICINA JURIDICA	38	238	9	285	2,96%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	111	112	39	262	2,72%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	56	53	19	128	1,33%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	47	17	21	85	0,88%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	20	41		61	0,63%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	23	16	2	41	0,43%
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	31	2	7	40	0,42%
100 - DIRECCION GENERAL	21	15		36	0,37%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	27	6	1	34	0,35%
720 - UGT CUCUTA	23	5	6	34	0,35%
760 - UGT POPAYAN	21	8	5	34	0,35%
600 - SECRETARIA GENERAL	16	3	2	21	0,22%
770 - UGT SANTA MARTA	15	2	3	20	0,21%
730 - UGT MEDELLIN	17	1	2	20	0,21%
780 - UGT VILLAVICENCIO	3	16		19	0,20%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	14	1	4	19	0,20%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	12	6		18	0,19%
710 - UGT BOGOTA	4	2	5	11	0,11%
750 - UGT PASTO	3	3	1	7	0,07%
101 - OFICINA DE PLANEACION	1	4	1	6	0,06%
1 - ORFEO ADM			3	3	0,03%
740 - UGT MONTERIA	2	1		3	0,03%
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	1			1	0,01%
<b>Total</b>	<b>4.902</b>	<b>3.053</b>	<b>1.662</b>	<b>9.617</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



Las dependencias que tienen el mayor volumen de documentos recibidos en el trimestre son: Subdirección de Seguridad Jurídica con el 23,09%, Subdirección de Sistemas de Información de Tierras con el 14,87%, seguido de la Subdirección de Administración de Tierras de la Nación con el 14,65%,

## 10. Tiempos de gestión.

De acuerdo con los registros en el sistema de información ORFEO, en el periodo del presente seguimiento se dio trámite a un total de **3.053** 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 (1.679 radicados) las cuales serán analizadas en el siguiente capítulo
- El decreto 491 de 2020, modifica los términos para dar respuesta a los PQRSDF que fuesen radicados durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, como se muestra en la siguiente tabla:



TIPO DOCUMENTAL	TERMINOS PARA RESOLVER EN DIAS HABLES
Peticion	30
Queja	30
Reclamo	30
Sollicitud	30
Sugenerencia	30
Felicitation	30
Denuncia	30
Felicitation	30
Solicitud de Informacion	20
Peticion de Informacion	20

\*Decreto 491 de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica", modifica los términos definidos previamente, se debe tener presente que esta ampliación estaría vigente hasta que permanezca la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

**Definición estados de gestión:**

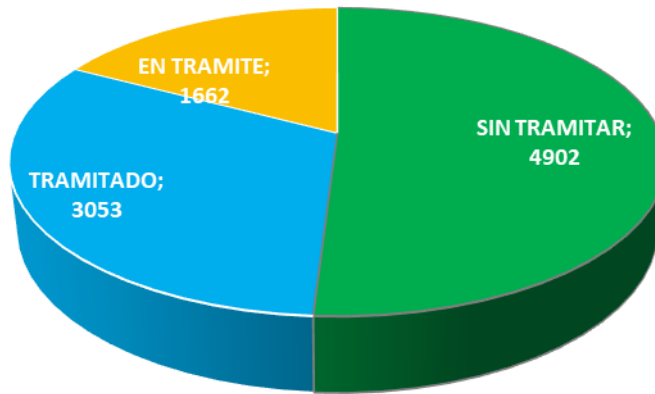
**Tramitado:** Documento con respuesta aprobada y firmada para el Ciudadano.

**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 2DO TRIMESTRE



Gráfica No. 3. Estado radicados segundo trimestre 2021. Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

#### PQRSDf Tramitadas:

Para los documentos que se tramitaron en el segundo trimestre, se tiene que el 66,10% (2.018) de los radicados fueron gestionados dentro de los nuevos tiempos de ley (30 días hábiles), el 24,80% (757) se respondieron entre 31 a 50 días y el 9,11% (278) se respondieron con los tiempos mayores a 50 días. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

TIPO DOCUMENTO	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 45	46 a 50	51 a 55	56 a 60	61 a 65	Total
Solicitud	173	255	230	168	213	146	103	94	80	68	38	18	18	1.604
Petición	73	136	155	99	126	191	85	103	98	88	90	52	34	1.330
Queja		6	8	2	4	9	3	6	3	9	4	2	3	59
Denuncia	1	2	1	1	6	1		9	2	4	1	12	2	42
Felicitación	1		3	4			1					2		11
Reclamo		1	1			2								4
Sugerencia							1						2	3
<b>TOTAL</b>	<b>248</b>	<b>400</b>	<b>398</b>	<b>274</b>	<b>349</b>	<b>349</b>	<b>193</b>	<b>212</b>	<b>183</b>	<b>169</b>	<b>133</b>	<b>86</b>	<b>59</b>	<b>3.053</b>
<b>% PARTICIPACIÓN</b>	<b>8,12%</b>	<b>13,10%</b>	<b>13,04%</b>	<b>8,97%</b>	<b>11,43%</b>	<b>11,43%</b>	<b>6,32%</b>	<b>6,94%</b>	<b>5,99%</b>	<b>5,54%</b>	<b>4,36%</b>	<b>2,82%</b>	<b>1,93%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

#### PQRSDf en trámite:

De los documentos que se encuentran en trámite para el segundo trimestre, el 64,14% (1.066) de los radicados aún se encuentran dentro de los nuevos tiempos de ley (30 días hábiles), el 25,27% (420) se respondieron entre 31 a 50 días y el 10,59%



(176) se respondieron con los tiempos mayores a 50 días. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

TIPO DOCUMENTO	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 45	46 a 50	51 a 55	56 a 60	61 a 65	Total
Petición	105	86	55	51	31	47	231	21	18	33	52	40	39	809
Solicitud	110	250	183	75	36	23	46	25	4	24	19	4	3	802
Reclamo	2	2	1	4			1	1		3	4			18
Queja		2		1			1	1	3	3	3	2	1	17
Denuncia				1		1			3		2	3		10
Felicitación											1	2	1	4
Sugerencia							1	1						2
<b>TOTAL</b>	<b>217</b>	<b>340</b>	<b>239</b>	<b>132</b>	<b>67</b>	<b>71</b>	<b>280</b>	<b>49</b>	<b>28</b>	<b>63</b>	<b>81</b>	<b>51</b>	<b>44</b>	<b>1.662</b>
<b>% PARTICIPACIÓN</b>	<b>13,06%</b>	<b>20,46%</b>	<b>14,38%</b>	<b>7,94%</b>	<b>4,03%</b>	<b>4,27%</b>	<b>16,85%</b>	<b>2,95%</b>	<b>1,68%</b>	<b>3,79%</b>	<b>4,87%</b>	<b>3,07%</b>	<b>2,65%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

#### PQRSDF sin Tramite:

Para los documentos que se encuentran sin gestión en el segundo trimestre a la fecha de corte de información del presente informe, se observa que: el 66,67% (3.268) radicados se encuentran en términos de ley (30 días hábiles), en tanto que el 21,69% (1.063) radicados han sido recibidos en la Entidad desde en un periodo entre 31 a 50 días. Finalmente, hay un total de 11,65% (571) que han sido recibidas desde hace más de 50 días.

TIPO DOCUMENTO	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 45	46 a 50	51 a 55	56 a 60	61 a 65	Total
Petición	210	488	543	408	167	687	131	212	241	290	242	211	85	3.915
Solicitud	27	88	197	166	114	168	49	61	52	20	18	4	5	969
Denuncia			1						2	2	1	1	4	11
Queja						1		1	1	1				4
Reclamo				1										1
Tutela			1											1
Felicitación						1								1
<b>TOTAL</b>	<b>237</b>	<b>576</b>	<b>742</b>	<b>575</b>	<b>281</b>	<b>857</b>	<b>180</b>	<b>274</b>	<b>296</b>	<b>313</b>	<b>261</b>	<b>216</b>	<b>94</b>	<b>4.902</b>
<b>% PARTICIPACIÓN</b>	<b>4,83%</b>	<b>11,75%</b>	<b>15,14%</b>	<b>11,73%</b>	<b>5,73%</b>	<b>17,48%</b>	<b>3,67%</b>	<b>5,59%</b>	<b>6,04%</b>	<b>6,39%</b>	<b>5,32%</b>	<b>4,41%</b>	<b>1,92%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



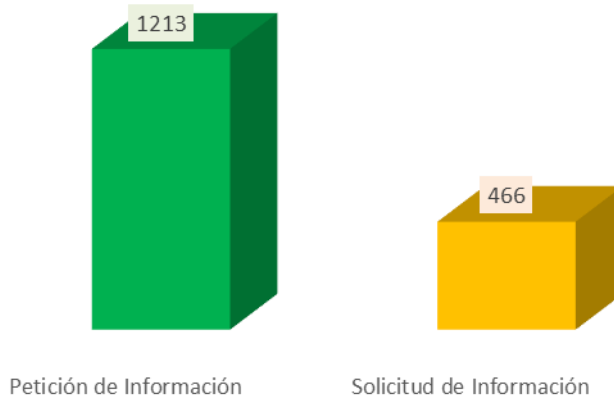
### 11. Peticiones y solicitudes de información.

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones y solicitudes de información radicadas durante el segundo trimestre del año 2021 y su estado actual de gestión, así:

DEPENDENCIA	SIN TRAMITAR	EN TRAMITE	TRAMITADO	Total	% PART
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	430	76	3	509	30,32%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	257	164	45	466	27,75%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	97	60	79	236	14,06%
- NO REGISTRA			98	98	5,84%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	44	28	6	78	4,65%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	41	20	9	70	4,17%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	49	15	5	69	4,11%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	16	15	18	49	2,92%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	22	3		25	1,49%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	15	8		23	1,37%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	11	3	3	17	1,01%
103 - OFICINA JURIDICA	2	4	2	8	0,48%
720 - UGT CUCUTA	5	1		6	0,36%
770 - UGT SANTA MARTA	3	2		5	0,30%
730 - UGT MEDELLIN	4			4	0,24%
760 - UGT POPAYAN	2		2	4	0,24%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	3			3	0,18%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	2			2	0,12%
710 - UGT BOGOTA	2			2	0,12%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	2			2	0,12%
100 - DIRECCION GENERAL	1			1	0,06%
101 - OFICINA DE PLANEACION	1			1	0,06%
1 - ORFEO ADM		1		1	0,06%
<b>Total</b>	<b>1.009</b>	<b>400</b>	<b>270</b>	<b>1.679</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

### ENTRADA 2DO TRIMESTRE

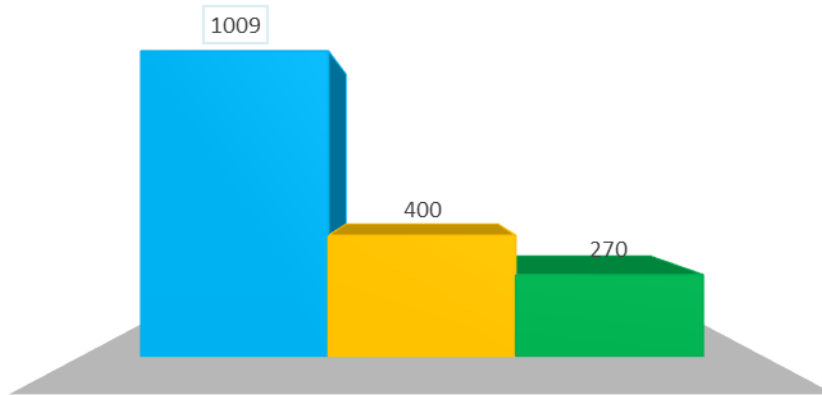


Gráfica No. 4. Radicados Segundo Trimestre 2021. Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.





### REGISTRO DE ESTADOS



Gráfica No. 5. Estado de gestión Trimestre 2021.  
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 1.409 peticiones y/o solicitudes de información.

Así mismo, durante el segundo trimestre de 2021 ingresaron un total de 1.679 solicitudes y peticiones de información, de las cuales se dio respuesta a un total de 270 radicados en la siguiente línea de tiempo:

✚ **TRAMITADO** el 71,85% (194) solicitudes y/o peticiones de información fueron tramitadas dentro de los tiempos estipulados, 28,25% (76) radicados fueron tramitados fuera de los términos.

TIPO DOCUMENTO	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 45	46 a 50	51 a 55	56 a 60	61 a 65	Total
Petición	30	37	49	23	7	19	3	8	6	4	3		1	190
Solicitud	7	19	19	10	2	6	6	2	4			4	1	80
TOTAL	37	56	68	33	9	25	9	10	10	4	3	4	2	270
% PARTICIPACIÓN	13,70%	20,74%	25,19%	12,22%	3,33%	9,26%	3,33%	3,70%	3,70%	1,48%	1,11%	1,48%	0,74%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.



- EN TRAMITE el 56% (224) solicitudes y/o peticiones de información se encuentran dentro de los tiempos estipulados (20 días hábiles), 44% (176) radicados están siendo tramitados fuera de los términos.

TIPO DOCUMENTO	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 45	46 a 50	51 a 55	56 a 60	61 a 65	Total
Solicitud de Información	16	85	50	57	23	29	18	15	11	35	9	22	11	381
Petición de Información	7	9				1		1	1					19
TOTAL	23	94	50	57	23	30	18	16	12	35	9	22	11	400
% PARTICIPACIÓN	5,75%	23,50%	12,50%	14,25%	5,75%	7,50%	4,50%	4,00%	3,00%	8,75%	2,25%	5,50%	2,75%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

- SIN TRAMITAR 65,21% (658) de las solicitudes y peticiones de información que están en estado Sin Tramitar, se encuentra en términos (20 días hábiles), al momento de la descarga de la información y 34,79% (351) vencidos con términos superiores a los 20 días hábiles.

TIPO DOCUMENTO	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 45	46 a 50	51 a 55	56 a 60	61 a 65	Total
Solicitud de Información	50	173	306	126	31	43	10	25	44	66	49	48	33	1.004
Petición de Información		1		2	1		1							5
TOTAL	50	174	306	128	32	43	11	25	44	66	49	48	33	1.009
% PARTICIPACIÓN	4,96%	17,24%	30,33%	12,69%	3,17%	4,26%	1,09%	2,48%	4,36%	6,54%	4,86%	4,76%	3,27%	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con información del Sistemas Orfeo.

### 11.1 PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS

En el segundo trimestre del año 2021, **NO** se realizaron traslados por competencia de peticiones y/o solicitudes de información a otras entidades estatales.

### 11.2 PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN NEGADAS POR LA ANT.

En el análisis realizado a los 1.679 documentos de solicitudes de información se evidencia que **No se negó información a los ciudadanos** en el segundo trimestre de 2021.



## 12. Conclusiones y recomendaciones

- I. Es importante resaltar que, como consecuencia de la emergencia sanitaria, el canal presencial no estuvo habilitado durante el trimestre a un 100%, de tal manera que un gran porcentaje de las solicitudes continúan ingresando por los canales electrónicos y se ha adelantado gestión vía telefónica, de tal forma que la Entidad garantiza el contacto permanente con el Ciudadano y se brinda información en materia de servicios y trámites de manera oportuna y en tiempo real.
- II. 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, dependencias que reciben el mayor volumen de Comunicaciones en la Entidad.
- III. Es preciso mencionar que del total de comunicaciones recibidas en la Entidad durante el trimestre comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2021 (**37.032 Comunicaciones**), el **30,5%** corresponden a PQRSDf (11.296).
- IV. Del total de PQRSDf recibidas en la Agencia durante el segundo trimestre del 2021 y con fecha de corte de la información analizada, el 29,42% fue tramitado durante el trimestre, el 18,25% cuenta con una proyección de respuesta en proceso de firma, en tanto que el 52,33% restante se encuentran en proceso de revisión, análisis y definiciones para la proyección de respuesta.
- V. Un tema importante a destacar en la gestión de PQRSDf en la Agencia Nacional de Tierras, es que las peticiones y solicitudes de información son resueltas directamente en la Agencia y durante el trimestre, no se dio traslado de ninguna de ellas a otra Entidad, así como tampoco se negó información a los peticionarios.



- VI. Del total de PQRSDF recibidas durante el segundo trimestre de la vigencia 2021, el 66,1% corresponde para gestión, a 4 subdirecciones de la Agencia, a saber: Seguridad Jurídica, Sistemas de Información de Tierras, Administración de Tierras de la Nación y Acceso a Tierras por Demanda y Descongestión.
- VII. Es importante destacar que producto de las cuatro estrategias implementadas por la Entidad en 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021 se ha logrado dar respuesta a un porcentaje importante de peticiones y comunicaciones, con el propósito de fortalecer la atención y respuesta de PQRSD.
- VIII. Debe tenerse en cuenta, que la presencia de la Agencia en el territorio nacional, así como el posicionamiento ante la ciudadanía de las funciones y competencias que asumió la ANT por la liquidación del INCODER, ha implicado un incremento en la atención, asesoría y requerimientos por parte del Ciudadano, situación que desborda la actual capacidad organizacional y financiera de la Entidad.
- IX. Es necesario continuar implementando acciones de mejora para disminuir los requerimientos sin resolver o los contestados 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 logre dar cumplimiento a los parámetros legales establecidos para la gestión oportuna de dichos requerimientos Ciudadanos.
- X. Debe continuarse con los seguimientos realizados por la Secretaría General, frente a la gestión de las PQRSDF recibidas en la Entidad, los cuales sirven para que las diferentes dependencias tengan conocimiento del estado y nivel de cumplimiento de la gestión de las comunicaciones a su cargo, y adelanten la gestión respectiva.



## 13. Glosario

### Canales de atención

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

A partir de diciembre de 2016 la Agencia Nacional de Tierras cuenta con cuatro canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.

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

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

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

**Virtual:** Permite el enlace entre el ciudadano y los servidores públicos de la Agencia Nacional de Tierras a través de medios electrónicos tales como correo

[info@agenciadetierras.gov.co](mailto:info@agenciadetierras.gov.co)

y

[atencionalciudadano@agenciadetierras.gov.co](mailto: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 Congressistas.** 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.