

Es de vital importancia trabajar constantemente en el fortalecimiento de las relaciones con la ciudadanía. Es por eso que nos comprometemos a brindarles a todas las personas un trato digno, a través de una atención:



♥ Amable ♥ Equitativa ♥ Justa
♥ Respetuosa ♥ Oportuna

DERECHOS

- ✔ Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- ✔ Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la Agencia Nacional de Tierras, de manera eficaz y oportuna, en los plazos establecidos en la ley.
- ✔ Presentar solicitudes por cualquier canal disponible en la Agencia Nacional de Tierras.
- ✔ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias (teniendo en cuenta el costo) de los respectivos documentos que requiera.
- ✔ Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- ✔ Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- ✔ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- ✔ Exponer argumentos y aportar documentos u otros elementos de prueba en las actuaciones administrativas en las cuales se le reconozca la calidad de interesado, para que sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir e informar sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- ✔ Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

DEBERES

- ✔ Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos y hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- ✔ Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- ✔ Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o requerimiento.
- ✔ Solicitar de forma oportuna y respetuosa los documentos, trámites y/o servicios que requiera de la Agencia Nacional de Tierras.
- ✔ Tener un trato respetuoso con las y los servidores públicos y con las personas que prestan sus servicios en la Agencia Nacional de Tierras.
- ✔ Cumplir con los compromisos acordados con la Agencia Nacional de Tierras, en los trámites y servicios.
- ✔ Informar y denunciar cuando tenga conocimiento de irregularidades que se estén presentando en el marco de los trámites y servicios de la Agencia Nacional de Tierras.
- ✔ Acatar la Constitución y las leyes.



Con el propósito de garantizar los derechos constitucionales de toda la ciudadanía, tenemos a su disposición canales de comunicación que permiten una atención con calidad y oportunidad:



ESCRITO

Por medio de estos canales, los ciudadanos/as pueden radicar sus documentos a través de los siguientes puntos:

Ventanilla de radicación:

- ✔ Sede principal de servicio al ciudadano en Bogotá.
 - ✔ Unidades de Gestión Territorial
 - ✔ Puntos de Atención a Tierras a nivel nacional.
- Consulte la ubicación en el portal web www.ant.gov.co.

Radicación por el portal web:

- ingrese a
1. www.ant.gov.co
 2. Sección de servicio al ciudadano.
 3. Opción formule su PQRSO o en el enlace: <https://orfeo.ant.gov.co/pqr3/index.php>.

Correo electrónico: los documentos se pueden radicar a través de:

- ✔ info@ant.gov.co
- ✔ atencionalciudadano@ant.gov.co.

Para solicitudes de tutelas y temas de juzgados se debe remitir al correo:

- ✔ juridica.ant@ant.gov.co.

A vuelta de correo recibirá una notificación con el número de radicado de su PQRSO.

PRESENCIAL

En las instalaciones de la sede principal de la Agencia Nacional de Tierras, puede:

- ✔ Realizar trámites
- ✔ Solicitar servicios de información, orientación o asistencia relacionada con la labor de la Entidad.

Sede principal de servicio al ciudadano

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 # 57- 41 piso 1 CAN
Bogotá - Colombia.

Atención a nivel nacional

- ✔ **Unidades de Gestión Territorial (UGT)**
- ✔ **Puntos de Atención de Tierras (PAT)**

La ubicación y contacto se puede consultar en el siguiente enlace:

<https://www.ant.gov.co/puntos-de-atencion-al-ciudadano/>.

TELEFÓNICO

Bogotá
601 518 58 58 (opción 0)

Nacional
018000-933881

VIRTUAL

Chat: Puede acceder a la página web www.ant.gov.co, ubicar el chat en la parte inferior izquierda y se identifica con este icono:



Horario de atención

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Videollamada: Agende su cita de atención a través de la página web:

1. www.ant.gov.co
2. Opción programe su cita
3. Directamente en el enlace <https://www.ant.gov.co/servicio-al-ciudadano/programe-su-cita/>.

Horario de atención

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.

Línea de WhatsApp: Puede acceder a la oferta institucional como:

- ✔ Titulación de predios
- ✔ Obtener o vender tierra



311 868 19 02

Atención todos los días, las 24 horas.

1. Debe escribir un mensaje corto para que se desplieguen las opciones del menú.
2. Luego debe seguir las instrucciones
3. Marcar la opción del proceso que necesite (esta línea opera a través de un Chatbot (atención sistematizada), por lo tanto, la ciudadanía no recibirá atención personalizada, solo es para el proceso de inscripción de los programas de acceso a tierras).

Redes sociales: en esta materia, la entidad cuenta con las siguientes cuentas oficiales:



Agencianacionaldetierras



Agencia Nacional de Tierras



@AgenciaTierras



@Agenciatierrez