



El campo  
es de todos

Minagricultura



# ESTRATEGIA DE Servicio al Ciudadano





## ESTRATEGIA DE Servicio al Ciudadano

# 1. Introducción



El servicio a la ciudadanía es un fin esencial del Estado Colombiano, tal como lo dispone la Constitución Política de 1991 en el artículo 2°. En cumplimiento de este mandato, entidades como la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación, El Ministerio de las Tecnologías de la Información y la Función Pública entre otras entidades de la Rama Ejecutiva, lideran la formulación de políticas, iniciativas, instrumentos y metodologías encaminadas a satisfacer los requerimientos de los ciudadanos, bajo principios de oportunidad, racionalidad, eficacia, eficiencia y transparencia, en procura del goce efectivo de sus derechos.

Nuestro modelo de servicio está basado en el respeto a la diversidad cultural, religiosa, étnica, de pensamiento, de género y favorece la atención preferente para personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta.



En este contexto, la Agencia Nacional de Tierras como máxima autoridad de las tierras de la Nación, está encaminada en cumplir su objeto de ejecutar la política de ordenamiento social de la propiedad rural formulada por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, mediante un modelo basado en el servicio, teniendo como aliados fundamentales a los ciudadanos de todo el territorio nacional, cumpliendo con los lineamientos de la política de Servicio al Ciudadano.

En el anexo 1 se detallan las acciones incluyentes para el servicio a los ciudadanos de la Agencia Nacional de Tierras.

## ANEXO 1

Este modelo contempla la interacción con los ciudadanos, mediante cuatro canales de servicio: presencial, escrito, telefónico y virtual, los cuales se detallan a continuación y hacen parte fundamental de la Estrategia de Servicio al Ciudadano para la Agencia Nacional de Tierras. Así mismo, el modelo se implementa mediante tres niveles de servicio, los cuales serán presentados en el numeral 4 de este documento.



Los canales de atención o mecanismos de comunicación e interacción dispuestos por la Agencia Nacional de Tierras para establecer contacto con sus grupos de valor (ciudadanos y Entidades Públicas), atender sus necesidades, así como ofrecer los trámites y servicios institucionales, son los siguientes:

### ▶ Presencial



Es aquel en el que los ciudadanos acuden a las instalaciones de la Agencia Nacional de Tierras, para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia, relacionada con la labor de la Entidad. La dirección de la sede principal de servicio al ciudadano de la Agencia Nacional de Tierras es Calle 43 No.57-41 piso 1 CAN, Bogotá - Colombia.

Adicionalmente, los ciudadanos pueden dirigirse a las Unidades de Gestión Territorial (UGT) y a los Puntos de Atención de Tierras (PAT) dispuestos en los siguientes lugares:

### Unidades de Gestión Territorial

UGT	SEDE	DIRECCIÓN	BARRIO
UGT Nororiental	Cúcuta	Calle 16 # 1E - 126	Caobos
UGT Amazonia	Florencia	Calle 14 # 12 - 00 Of. 301 Edificio Jorge Eliecer Gaitán	Centro
UGT Eje Cafetero, Antioquia y Chocó	Medellín	Calle 48B # 80 - 53	Calazans
UGT Noroccidente	Montería	Carrera 6 # 62B - 32 Edificio sexta avenida	Centro
UGT Suroccidente	Pasto	Calle 20 # 27 - 38	Centro
UGT Occidente	Popayán	Carrera 5 # 2- 28	Las Cuadras
UGT Caribe	Santa Marta	Calle 24 # 3 - 95 Oficina 1201 Edificio Banco Bogotá	Centro
UGT Oriente	Villavicencio	Calle 38 # 31 - 58 Oficina 710	Centro
UGT Centro	Bogotá	Carrera 13 # 54 - 55 piso 1 Edificio Torre SH	Chapinero

### ▶ Escrito

Compuesto por el correo físico o postal y el buzón de sugerencias dispuesto en las instalaciones de la Agencia Nacional de Tierras. Las comunicaciones escritas pueden ser enviadas a la Calle 43 No.57-41, Bogotá - Colombia.



### Puntos de Atención de Tierras

NOMBRE DEL PUNTO/ MUNICIPIO	DEPARTAMENTO	DIRECCIÓN	BARRIO
PAT Bucaramanga	Santander	Carrera 25 # 34 - 73 piso 1 Edificio Secretaría de Agricultura	Antonia Santos
PAT Cartagena	Bolívar	Calle 32 No. 8-56 piso 8. Edificio Concasa	Centro Histórico
PAT Chiquinquirá	Boyacá	Calle 17 # 7 - 48	Parque Julio Florez
PAT Ibagué	Tolima	Cra 5 # 38-04, Piso 4 Edificio Cooperamos	Macarena parte alta
PAT Mocoa	Putumayo	Cra 6 # 7 - 35	Centro
PAT Mompox	Bolívar	Carrera 2A # 18B - 21 Palacio Municipal de San Carlos	Centro
PAT Neiva	Huila	Calle 25 No 1B-02	Guillermo Plazas Alcid
PAT Ocaña	Norte de Santander	Carrera 12 N 10 - 42 Palacio Municipal. Edificio de los derechos Humanos	Edificio Derechos Humanos
PAT Pereira	Risaralda	Calle 19 # 9-75 piso 8 Edificio Palacio Nacional	Centro
PAT Puerto Carreño	Vichada	Calle 18 No 7 -48	Centro
PAT Quibdó	Chocó	Carrera 6 # 31 esquina	Huapango
PAT San José del Guaviare	Guaviare	Calle 10 con Carrera 24, esquina	Centro
PAT Sincelajo	Sucre	Calle 23 entre carrera 12 y 13 Esquina	Las Américas
PAT Soacha	Cundinamarca	Calle 38 # 19 - 20 Este	Terreros
PAT Soledad	Atlántico	Calle 17b y 18 entre Carreras 51 y 52	Las Ferias
PAT Tumaco	Nariño	Casa 82	Miramar
PAT Valledupar	Cesar	Calle 16 # 9 - 30 Oficina 1104 Edificio Caja Agraria	Centro
PAT Yopal	Casanare	Carrera 20 # 8-02 piso 1, Centro Administrativo Departamental -CAD	Centro
PAT Florencia	Caquetá	Calle 18 Carrera 10 al lado de la Casa de Justicia y al frente del Hotel Caquetá Real	Centro



### ▷ Telefónico

Canal de contacto verbal y en tiempo real entre ciudadanos y servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin a nivel nacional y territorial. Los ciudadanos pueden comunicarse al teléfono 6015185858, opción 0, en la ciudad de Bogotá o en la línea telefónica 018000-933881, a nivel nacional.



### ▷ Virtual

Este canal está integrado por las tecnologías de información y comunicaciones, que permiten brindar un servicio digital a los ciudadanos. Por consiguiente, la Agencia Nacional de Tierras cuenta con: correo electrónico, chat, videollamada, redes sociales y el formulario electrónico de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes dispuestos en el portal web [www.ant.gov.co](http://www.ant.gov.co).

#### Las direcciones de correo electrónico, para la recepción de peticiones, son las siguientes:

[info@ant.gov.co](mailto:info@ant.gov.co) y  
[atencionalciudadano@ant.gov.co](mailto:atencionalciudadano@ant.gov.co).

En lo referente a las notificaciones judiciales, se tiene la cuenta [juridica.ant@ant.gov.co](mailto:juridica.ant@ant.gov.co) y para las denuncias, por presunta corrupción, el correo [denuncias@ant.gov.co](mailto:denuncias@ant.gov.co)

#### En materia de redes sociales, la entidad cuenta con las siguientes cuentas oficiales:

 / Agencianacionaldetierras

 @AgenciaTierras

 Agenciatierrez

 Agencia Nacional de Tierras



En el anexo 2, se presentan las principales cifras en la implementación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano de la Agencia Nacional de Tierras durante el año 2021.



Para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la labor de la Agencia, los ciudadanos tienen a su disposición los canales de atención dispuestos por la entidad. Estos canales cuentan con unas pautas comunes para un servicio oportuno y de calidad.

### 3.1 Atributos del buen servicio



La Agencia Nacional de Tierras está comprometida en prestar un servicio de calidad a los ciudadanos, cumplimiento con parámetros basados en los siguientes atributos:

- **Respeto:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- **Amabilidad:** Trato cortés y sincero.
- **Confiabilidad:** Conforme con lo previsto en las normas.
- **Empatía:** El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- **Inclusión:** Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportunidad:** Cumpliendo los términos acordados con el usuario y establecidos en los protocolos de servicio.
- **Efectividad:** Resolver lo solicitado.

### 3.2 Actitud



Ségún la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Es por esto que los responsables de servicio al ciudadano de la Agencia Nacional de Tierras están dispuestos a mantener **una actitud de servicio**, entendida como su disposición de escuchar, ponerse en el lugar del ciudadano, entender sus problemas, ser respetuoso, entender sus necesidades y peticiones; ser empáticos y conscientes que cada persona tiene una visión y necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado que requiere una orientación clara, precisa, cálida y ágil.

### 3.3 Lenguaje



El lenguaje es entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos; a través del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias.

Para la Agencia Nacional de Tierras es importante tener en cuenta el uso del Lenguaje Claro, definido en el **CONPES 3785 de 2013** para la eficiencia administrativa en el servicio al ciudadano. En este sentido, desde la entidad, se siguen los siguientes parámetros:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos está basado en el respeto, claridad y sencillez.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre de su preferencia, sin importar si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la Entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.



### 3.4 Atención a personas alteradas



Teniendo en cuenta que cuando se atiende público pueden presentarse casos en los que los ciudadanos se presentan inconformes o enojados, ya sea por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, es muy importante para los responsables del servicio al ciudadano mantener una actitud respetuosa y de calma. Se debe evitar el usar un lenguaje corporal o verbal que denote agresividad o desagrado.

Es de nuestro interés:

- Dejar que el ciudadano se desahogue y escuchar atentamente, sin interrumpir ni entablar una discusión.
- Evitar calificar o demeritar su estado de ánimo.
- No tomar la situación como algo personal.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Mantener un tono de voz sereno.
- Usar frases como “comprendo”, “entiendo su caso”, “respeto su opinión”, demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano, lo que permite una comunicación más asertiva.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

### 3.5 Atención de reclamos.



El Equipo de Servicio al Ciudadano de la Agencia Nacional de Tierras, es el encargado de recibir las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que ingresen a la Entidad, para lo cual ponen en práctica los siguientes elementos:

- Escuchar activamente, prestando atención de formas consciente y voluntaria.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias, para así tener una comprensión exacta de la situación o problema, y entender lo que el ciudadano está solicitando.
- Ser transparente con lo que puede y no puede hacer la entidad frente al caso.
- Gestionar de forma inmediata la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos que establece la ley para brindar las respuestas.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para conocer su satisfacción con la solución brindada.

Para asegurar lo aquí expuesto, desde el año 2021, la Agencia Nacional de Tierras cuenta con el “Compromiso de Trato Digno por parte de funcionarios y/o contratistas de la ANT”, documento en el cual toda persona que trabaje para la entidad se compromete a tratar con respeto, dignidad y de forma inclusiva, a la población.





Los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la labor de la Agencia, utiliza los canales de servicio dispuestos por la entidad. Estos canales tienen elementos comunes, los cuales se presentan a continuación.

Se han identificado tres niveles de servicio.

**1ER**  
Nivel

### CANAL ESCRITO

El Equipo de Gestión Documental, será el competente para atender este nivel que comprende las peticiones de información, salvo aquellas en las que el peticionario requiera información de conocimiento y acceso exclusivo de un área técnica o específica. Contempla entonces:

- Peticiones de copias.
- Peticiones de consulta. Si esta no es de competencia de la Agencia Nacional de Tierras, deberá hacerse la remisión a la entidad competente.
- Peticiones generales de información institucional.

**1ER**  
Nivel

### CANAL PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y VIRTUAL

El Equipo de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental, serán los competentes para conocer y gestionar las peticiones presenciales, telefónicas o virtuales que realicen los ciudadanos. Las mismas se resolverán siempre que el funcionario posea el conocimiento e información suficiente, que permita dar una respuesta clara y verídica frente al caso consultado.

**NOTA.** Este nivel No se aplicará cuando el peticionario requiera un pronunciamiento concreto y escrito sobre su caso o situación particular.

**2DO**  
Nivel

### CANAL ESCRITO

Este nivel será atendido por las distintas áreas misionales de la Entidad, según su competencia. Comprende:

- Peticiones de información que requieran un conocimiento específico o información particular que se encuentre a cargo de una Dirección, Subdirección u Oficina misional.
- Peticiones de consulta especializadas, que no pueden ser resueltas en el primer nivel de servicio.
- Tutelas, demandas y en general todas las acciones judiciales que involucren directamente a la Agencia Nacional de Tierras.
- Peticiones generales de información institucional

**2DO**  
Nivel

### CANAL PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Este nivel será atendido por las distintas áreas misionales de la Entidad, según su competencia. Comprende todas las peticiones presenciales, telefónicas o virtuales que sean direccionadas por el equipo de servicio al ciudadano.

**3ER**  
Nivel

### CANAL PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Este nivel será atendido por las distintas áreas misionales, según su competencia, y con previa articulación por parte de la Secretaria General de la Entidad. Corresponde a la gestión de las comunicaciones provenientes de la Contraloría General de la Republica y el Ministerio Público, conformado a su vez por la Procuraduría General de la Nación, Personerías Municipales y la Defensoría del Pueblo.



### 4.1 Acuerdos de niveles de Servicio.

#### CANAL ESCRITO Y VIRTUAL

La Agencia Nacional de Tierras en atención a las distintas modalidades de peticiones extendidas por los usuarios, aplicará lo previsto en la Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes en la materia, con el propósito de garantizar respuestas oportunas e integrales a los requerimientos que se presenten y en todo caso atendiendo el derecho fundamental que tiene toda persona de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Por consiguiente, se tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento o petición respectiva, para resolver en el primer o segundo nivel de servicio las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias formuladas por los ciudadanos.

No obstante, estarán sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- Las peticiones de documentos y de información, entre esas copias o fotocopias de documentos, se resolverán dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, previo pago del valor correspondiente a las copias, por parte del ciudadano, según los lineamientos de la ANT.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

- Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la ANT debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
- Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente. (Art.1. de la Ley 1755 de 2015 que sustituyó el art. 21 de la Ley 1437 de 2011).
- Aquellas solicitudes de informes que se reciban de los Honorables Congresistas en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso, se tramitarán dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas (Ley 5 de 1992, art. 258).





### 4.1 Acuerdos de niveles de Servicio.

En el caso de los requerimientos, solicitudes y peticiones provenientes de otras entidades de la administración, Entes de Control (Contraloría, Procuraduría, Defensoría, entre otros) o autoridades, por regla general se resolverán dentro de los días (10) días siguientes a su recepción, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 30. En el caso de la Defensoría del Pueblo, de acuerdo con la Ley 24 de 1992, en su artículo 15 establece: “ARTÍCULO 15. Todas las autoridades públicas, así como los particulares a quienes se haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público, deberán suministrar la información necesaria para el efectivo ejercicio de las funciones del Defensor, sin que les sea posible oponer reserva alguna, salvo los casos que la Constitución lo disponga. La información deberá ser suministrada en un plazo máximo de cinco días”.

### CANAL ESCRITO Y VIRTUAL

En algunos casos, los Entes de Control, en la misma petición o solicitud indican expresamente el plazo para su resolución, en estos casos se dará respuesta a lo requerido atendiendo el término específicamente otorgado, en los casos en que no se indique expresamente un plazo para entrega o envío de respuesta, se entenderán que son los plazos señalados por Ley, es decir los términos establecidos en la ley 1755 de 2015, ley 24 de 1992 artículo 15 y demás normas concordantes.

**NOTA.** En todo caso, los niveles de servicio están reglamentados por parte de la ANT, en el artículo 4 de la Resolución 757 del 15 de julio de 2017: “Por medio de la cual se adopta el reglamento interno para el trámite de solicitudes, quejas, reclamos, felicitaciones y derechos de petición en la Agencia Nacional de Tierras – ANT y se adoptan otras disposiciones”.

### CANAL PRESENCIAL Y TELEFÓNICO

Las peticiones presentadas, de manera presencial o telefónica, por los ciudadanos sobre las que existe un pronunciamiento escrito o un criterio previamente definido por las dependencias de la Agencia Nacional de Tierras, deberán ser atendidas al momento de su formulación.

Si la petición requiere un análisis técnico o específico para su respuesta por parte de las dependencias de la Entidad, la misma será atendida dentro de los plazos establecidos para el canal escrito.



1. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye el Título I, Capítulos I,II y III, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
2. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

3. Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.
4. Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia.



### 5.1 Derechos de los ciudadanos.

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. 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.
3. Presentar solicitudes por cualquier canal disponible en la Agencia Nacional de Tierras.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos que requiera.
5. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
6. 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.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares, que cumplan funciones administrativas.
8. 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 los mismos 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.
9. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

### 5.2 Deberes de los ciudadanos

1. 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.
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
3. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o requerimiento.
4. Solicitar de forma oportuna y respetuosa los documentos, trámites y/o servicios que requiera de la Agencia Nacional de Tierras.
5. Tener un trato respetuoso con los servidores públicos y con las personas que prestan sus servicios en la Agencia Nacional de Tierras.
6. Cumplir con los compromisos acordados con la Agencia Nacional de Tierras, en los trámites y servicios.
7. 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.
8. Acatar la Constitución y las leyes.
9. Dar cumplimiento a los protocolos definidos por el Gobierno Nacional en materia de bioseguridad y autocuidado de la salud.

### 5.3 Deberes de la Entidad en la atención a los ciudadanos

1. Dar trato digno y diligente a todos los ciudadanos.
2. Cumplir la atención, orientación y servicio al Ciudadano en los horarios establecidos, previa divulgación del mismo.
3. Recibir las peticiones escritas y dar el soporte o asesoría requeridos por los ciudadanos.
4. Habilitar los espacios necesarios para la atención cómoda y ordenada de los ciudadanos.
5. Responder, de manera oportuna, la totalidad de solicitudes presentadas por los ciudadanos.
6. Propender por el cumplimiento de los protocolos definidos por el Gobierno Nacional, en materia de servicio al ciudadano.





A continuación, encuentra el soporte normativo que regula el Servicio al Ciudadano:

### Constitución Política de Colombia



- + **Constitución Política de Colombia – 1991:** Arts. 1, 2, 13, 20, 23, 74, 79, 209 y 270.

### Leyes



- + **Ley 1755 de 2015.** “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- + **Ley 1712 de 2014.** “Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”.
- + **Ley 1581 de 2012.** “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.



- + **Ley 1474 de 2011:** Estatuto Anticorrupción. “Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- + **Ley 1437 de 2011:** Con la excepción de los artículos del 13 al 33 que fueron declarados inexequibles
- + **Ley 1341 de 2009:** “Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones”.
- + **Ley 962 de 2005:** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- + **Ley 1955 de 2019:** “Por medio de la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad.

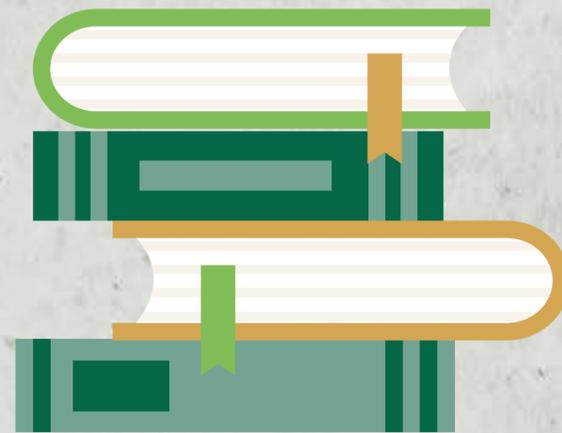


### Decretos Reglamentarios



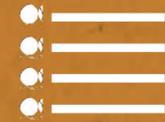
- + **Decreto 103 de 2015:** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- + **Decreto 2573 de 2014:** “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.
- + **Decreto 1377 de 2013:** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012” Ley de Habeas Data.
- + **Decreto 2693 de 2012:** “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones”.
- + **Decreto 2641 de 2012:** “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011”.

- + **Decreto 2482 de 2012:** “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión e indica que para el desarrollo de las políticas de Desarrollo Administrativo se deberá tener en cuenta la Estrategia de Gobierno en Línea que formula el Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones”.
- + **Decreto 2364 de 2011:** “Por medio del cual se reglamenta el artículo 7º de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.
- + **Decreto 019 de 2012:** “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- + **Decreto 2326 del 2009:** “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- + **Decreto 1538 de 2005:** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997 “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
- + **Decreto 2150 de 1995:** “Por el cual ordenan a las Entidades del Gobierno crear horarios extendidos de atención al público, no coincidentes con la jornada laboral común, para que la ciudadanía pueda cumplir sus obligaciones y adelantar los trámites frente a las mismas.”
- + **Decreto 1499 de 2017:** “Por medio de cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2017”.





### Otra Reglamentación



- + **CONPES 3785 de 2013:** Política Nacional De Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD. 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.
- + **CONPES 3654 de 2010:** Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- + **CONPES 3650 de 2010:** Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- + **CONPES 3649 de 2010:** Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- + **NTC 6047:** “Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos.”
- + **NTCGP 1000:2009:** Norma Técnica de Calidad para la gestión pública.
- + **NTC 4140:** “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, pasillos corredores”.
- + **NTC 4143:** “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, rampas fijas”.
- + **NTC 4245:** “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, escaleras”.
- + **NTC 4201:** “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, equipamientos, bordillos, pasamanos y agarraderas”.
- + **NTC 4145:** “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, ascensores”
- + **Manual Gobierno en Línea 3.1:** Componente Interacción en línea.





### 7.1 Accesibilidad a página web (Norma Técnica NTC 5854).

La Subdirección de Sistemas de Información de la Entidad lleva a cabo varias acciones tendientes a la implementación de los criterios de accesibilidad y usabilidad, para facilitar a los ciudadanos de la Agencia el acceso a la información disponible en su **sitio web** [www.ant.gov.co](http://www.ant.gov.co).

Lo anterior en cumplimiento de los lineamientos establecidos por Gobierno en Línea, los cuales incluyen los principios de accesibilidad descritos en la Norma NTC 5854 y lo establecido en la “Guía de Usabilidad”.



### 7.2 Accesibilidad física

La Agencia Nacional de Tierras, dispuso una sede para dar asesoría y orientación a los ciudadanos en la ciudad de Bogotá (carrera 13 # 54 – 55 Edificio Torre SH). Adicionalmente, ha adelantado varias adecuaciones locativas tanto en la sede central ubicada en el CAN como en las Unidades de Gestión Territorial, con el propósito de permitir la accesibilidad de manera segura a las personas en condición de discapacidad física.



### 7.3 Atención preferente

La Agencia Nacional de Tierras brinda un trato prioritario o preferencial a los ciudadanos que acceden a nuestro canal presencial y que tienen una situación particular tal como:

- Adultos mayores
- Persona en condición de discapacidad
- Mujeres en estado de embarazo
- Personas con bebés niños o niñas en brazos
- Niños, niñas y adolescentes
- Población en situación de vulnerabilidad

Esta atención se realiza a través de la asignación de turnos preferentes, los cuales se realizan por orden de llegada. De igual forma, cuando la persona en condición de trato preferente asiste con un acompañante, se le brinda la opción de elegir si desea hacer la gestión directamente o si prefiere que lo realice su acompañante.



### 7.4 Enfoque diferencial

En la Agencia Nacional de Tierras presta el servicio al ciudadano con un enfoque diferencial, buscando lograr la igualdad real y efectiva, que reconoce la diversidad y las necesidades de las personas de acuerdo con las características de los grupos poblacionales que acceden a asesoría, orientación o trámite.

El enfoque se aplica a los ciudadanos que acceden a la Agencia a través del canal presencial en la ciudad de Bogotá, en las sedes de las Unidades de Gestión Territorial y Puntos de Atención de Tierras, inicialmente a los siguientes grupos poblacionales:

- Comunidades afro
- Comunidades indígenas
- Población víctima del conflicto
- Enfoque de género (mujeres, orientación sexual e identidades de género diversas)

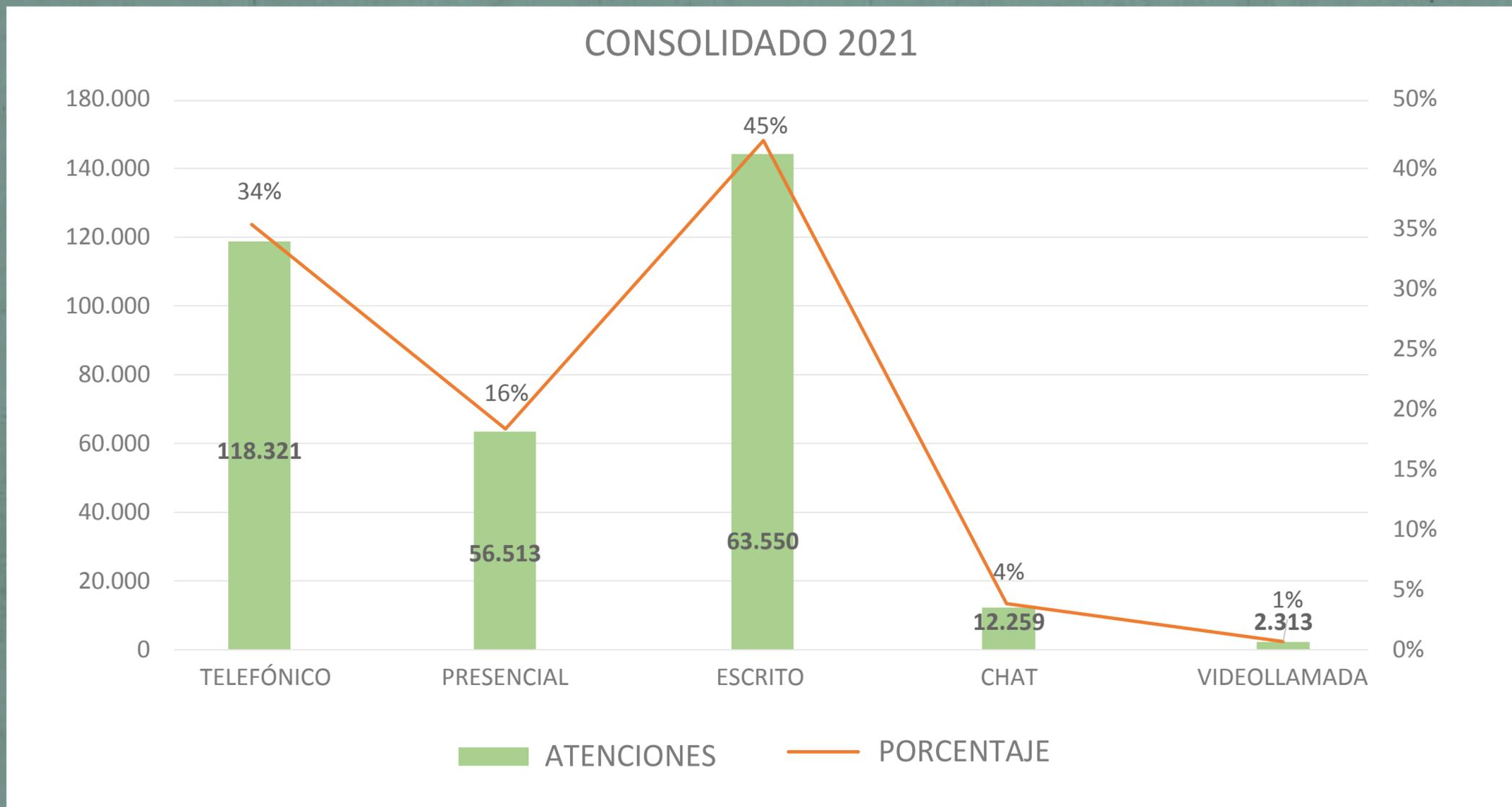


El enfoque diferencial implica que, cuando un ciudadano perteneciente alguno de los grupos poblacionales mencionados anteriormente se acerque a los puntos de atención de la ANT, se le atiende siguiendo lo dispuesto en el Compromiso de Trato Digno de la entidad.

**Nota:** se recalca que, para todos los tipos de población, al finalizar la atención se verifica que la información suministrada haya sido comprendida y, de ser necesario, se repite la misma en un lenguaje claro y sencillo. De igual manera, al terminar la asesoría por parte de servicio al ciudadano, se da la posibilidad de evaluar el servicio prestado.



A continuación, se presenta el resumen de las atenciones realizadas durante la vigencia 2021 por parte del Centro de Contacto y los Servidores Públicos de la Agencia Nacional de Tierras, en cada uno de los canales dispuestos para el servicio de los ciudadanos.



En la gráfica se observa que los ciudadanos accedieron a la oferta institucional durante el año 2021, en su mayoría a través del canal escrito con 45%, seguido del telefónico con un 34% de manera presencial con un 16%, chat y videollamada con un 5%.



A continuación, se presenta la información que contiene las cifras de la gestión mensual, en cada uno de los cuatro canales dispuestos por la Entidad para dar asesoría y orientación a los ciudadanos, así:

### 1. Histórico Canal Telefónico

Consolidado de llamadas y variación que ha tenido la línea durante los meses de enero a diciembre de 2021. En relación con la atención del PBX, desde el mes de febrero del 2021, todas las llamadas que ingresan a la Agencia Nacional de Tierras son atendidas directamente desde el Centro de Contacto de la Entidad.

Tabla No. 2 Histórico 2021 canal presencial

ATENCIÓNES CANAL PRESENCIAL					
MES	PUNTOS DE ATENCIÓN A TIERRAS	UNIDADES DE GESTIÓN TERRITORIAL	BOGOTÁ CHAPINERO	BOGOTÁ CAN	FERIAS
Enero	1.600	1.142	0	0	0
Febrero	2.529	1.987	0	0	0
Marzo	1.783	1.988	772	489	0
Abril	1.658	1.268	458	153	0
Mayo	127	57	2	0	0
Junio	1.410	1.007	328	351	0
Julio	2.566	2.077	852	505	0
agosto	3.039	2.316	1.081	621	19
Septiembre	2.115	2.439	1.138	729	80
octubre	1.813	2.272	938	712	1.176
noviembre	2.468	2.308	1.077	743	120
diciembre	1.751	1.388	647	414	0
<b>Total</b>	<b>22.859</b>	<b>20.249</b>	<b>7.293</b>	<b>4.717</b>	<b>1.395</b>

Tabla No. 1 Acumulado por mes año 2021 canal telefónico

CANAL TELEFÓNICO			
Mes	% Nivel atención	Llamadas recibidas	Llamadas atendidas
Enero	99,54%	8.693	8.693
Febrero	99,73%	10.936	10.906
Marzo	84,77%	13.891	11.776
Abril	98,35%	11.424	11.236
Mayo	99,39%	10.198	10.136
Junio	98,88%	11.647	11.517
Julio	99,06%	11.678	11.568
Agosto	98,42%	11.982	11.793
Septiembre	99,26%	9.721	9.649
Octubre	99,19%	8.367	8.299
Noviembre	99,47%	7.774	7.733
Diciembre	99,82%	5.054	5.045
<b>Total</b>	<b>97,99%</b>	<b>121.365</b>	<b>118.321</b>

### 2. Histórico Canal Presencial

Consolidado de Atenciones realizadas en el canal presencial, en las Oficinas de Bogotá, Unidades de Gestión Territorial, Puntos de Atención de Tierras y Ferias de Servicio al Ciudadano, durante los meses de enero a diciembre de 2021. En la siguiente tabla se presentan las cifras de asesorías en el canal presencial.



### 3. Histórico Canal Virtual

Consolidado de los correos electrónicos recibidos en las cuentas: [info@ant.gov.co](mailto:info@ant.gov.co), [atencionalciudadano@ant.gov.co](mailto:atencionalciudadano@ant.gov.co) y [juridica.ant@ant.gov.co](mailto:juridica.ant@ant.gov.co)

Tabla No. 3 Histórico 2021 canal virtual – escrito

Comunicaciones Canal Virtual - Escrito			
Mes	Virtual Escrito	Comunicaciones	Total Comunicaciones
Enero	4.103	4.094	8.197
Febrero	5.977	6.646	12.623
Marzo	6.553	7.496	14.049
Abril	6.781	5.847	12.628
Mayo	5.660	5.286	10.946
Junio	8.642	4.408	13.050
Julio	6.955	7.703	14.658
Agosto	7.451	7.858	15.309
Septiembre	7.090	9.622	16.712
Octubre	1.627	13.243	14.870
Noviembre	1.637	11.831	13.468
Diciembre	1.074	9.317	10.391
<b>Total</b>	<b>63.550</b>	<b>93.351</b>	<b>156.901</b>

ATENCIÓN CHAT	
MES	CHAT
Enero	1.694
Febrero	2.285
Marzo	1.876
Abril	1.277
Mayo	1.505
junio	1.064
julio	592
agosto	520
septiembre	599
octubre	340
noviembre	340
diciembre	167
<b>Total</b>	<b>12.259</b>

Consolidado de asesorías ciudadanas realizadas durante el año 2021, en el canal de chat disponible en la página web de la Agencia Nacional de Tierras [www.ant.gov.co](http://www.ant.gov.co)

Tabla No. 4 Histórico 2021 atenciones chat

ATENCION VIDEOLLAMADA	
MES	VIDEOLLAMADA
Enero	188
Febrero	239
Marzo	349
Abril	253
Mayo	271
Junio	260
Julio	188
agosto	94
Septiembre	176
octubre	149
noviembre	81
diciembre	65
<b>Total</b>	<b>2.313</b>

Consolidado de asesorías ciudadanas realizadas durante el año 2021, en el canal de videollamada, disponible mediante agendamiento previo, en la página web de la Agencia Nacional de Tierras [www.ant.gov.co](http://www.ant.gov.co)

Tabla No. 5 Histórico 2021 atenciones videollamadas



# ESTRATEGIA DE Servicio al Ciudadano





- + Constitución Política de Colombia.

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- + CONPES 3649 de marzo de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

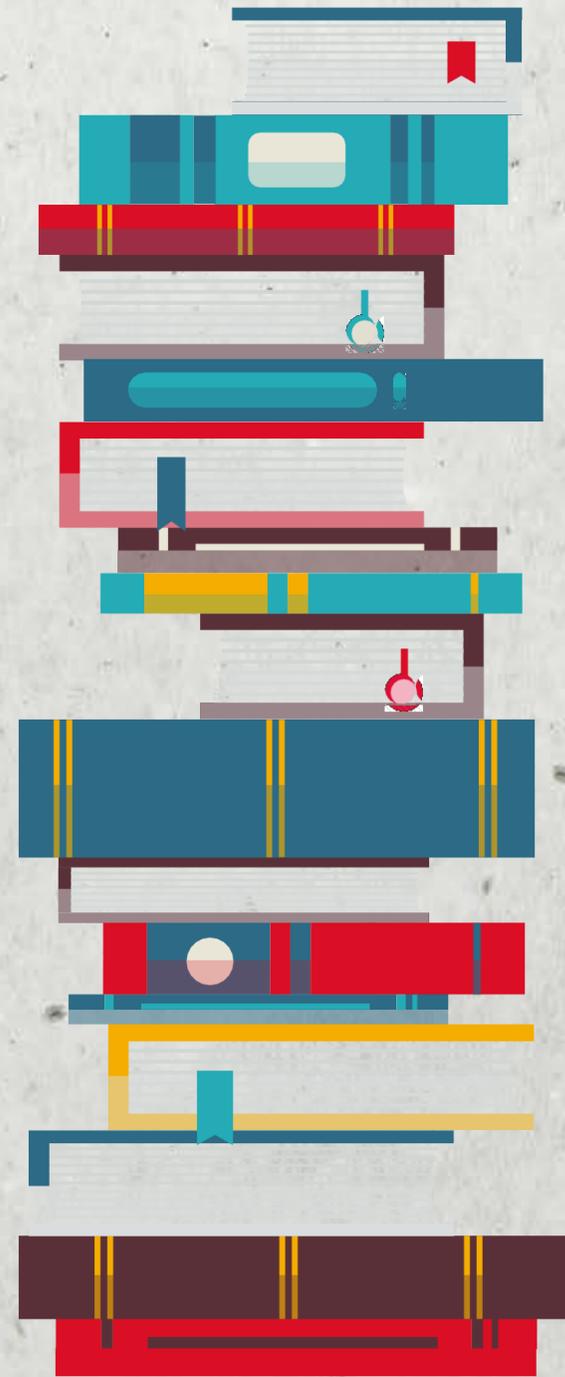
- + Guía para la caracterización de usuarios de las Entidades públicas, noviembre de 2011, disponible en: [http://estrategia.gobiernoonline.gov.co/623/articles-8536\\_recurso\\_1.pdf](http://estrategia.gobiernoonline.gov.co/623/articles-8536_recurso_1.pdf) **Cartillas de Administración Pública. Guía para establecer o ajustar el manual específico de funciones y de competencias laborales.**

- + Guía de diseño e implementación de servicios por múltiples canales, disponible en: <http://estrategia.gobiernoonline.gov.co/623/w3-article-7996.html>

- + Guía para Entidades Públicas, Servicio y Atención Incluyente. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC.

- + Protocolos de Servicio al Ciudadano, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano -DNP.

- + Compromiso de Trato Digno por parte de funcionarios y/o contratistas, Agencia Nacional de Tierras.



### Sitios web:

- + [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co)
- + [www.dnp.gov.co](http://www.dnp.gov.co)
- + [www.anticorrupcion.gov.co](http://www.anticorrupcion.gov.co)
- + [www.presidencia.gov.co](http://www.presidencia.gov.co)
- + [www.dps.gov.co](http://www.dps.gov.co)

**Documento elaborado por:  
Secretaría General ANT**

**Actualizado: Junio 2022**