ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Agencia Nacional de Tierras

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.

En este contexto, la Agencia Nacional de Tierras como máxima autoridad de las tierras de la Nación, está empeñada 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.

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 en estado de embarazo, adultos mayores, y personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta.

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

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 del presente documento de 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.

2. Canales de servicio y atención

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 y ofrecer los trámites y servicios institucionales, son los siguientes:

En el Anexo 1, se presentan las principales cifras en la implementación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano de la Agencia Nacional de Tierras los años 2017, 2018, 2019 y 2020.

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.

Presencial

Este es el canal 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 el que¬hacer de la Entidad. La dirección de la sede principal de Servicio al Ciudadano de la Agencia Nacional de Tierras es Carrera 13 No. 54-55 Edificio SH primer piso, Bogotá Colombia.

Adicionalmente, los Ciudadanos pueden dirigirse a las Oficinas en Bogotá, a las Unidades de Gestión Territorial de la Entidad y a los Puntos de Atención de Tierras dispuestos en los siguientes lugares:

Unidades de Gestión Territorial

+ Zona Occidente - Sede Popayán, Cauca: Carrera 5 # 2 - 28
+ Zona Suroccidente - Sede Pasto, Nariño: Carrera 27 # 27-38
+ Zona Caribe - Sede Santa Marta, Magendalena: Calle 24 #3-95 Edificio Banco de Bogotá - El Prado Oficina 1201
+ Zona Oriente - Sede Villavicencio: Calle 38 # 31 - 74
+ Zona Nororiente - Sede Cúcuta: Calle 16 # 1E - 126
+ Zona Noroccidente - Sede Montería: Cra 6 # 62B - 32 Edificio Sexta Avenida.
+ Zona Eje Cafetero y Antioquia - Sede Medellín: Calle 48B # 80 - 53 Barrio Calazans.
+ Sede Servicio al Ciudadano Bogotá D.C.: Cra 13 # 54 - 55 Piso 1 - Edificio SH

Puntos de Atención de Tierras

NOMBRE DEL PUNTO/ MUNICIPIO	DEPARTAMENTO	DIRECCIÓN	BARRIO
Chiquinquirá	Boyacá	Calle 17 # 7 - 48	Parque Julio Florez
Florencia	Caquetá	Calle 18 Carrera 10 al lado de la Casa de Justicia y al frente del Hotel Caquetá Real	Centro
Ibagué	Tolima	Cra. 5 # 38-04, Piso 4 Edificio Cooperamos.	Macarena parte alta
Mocoa	Putumayo	Cra 6 # 7 - 35	Centro
Neiva	Huila	Calle 25 No 1B-02	Guillermo Plazas Alcid
Ocaña	Norte de Santander	Carrera 12 N 10 – 42 Palacio Municipal.	Edificio Derechos Humanos
Pereira	Risaralda	Calle 19 # 9-75 piso 8 Edificio Palacio Nacional	Centro
Puerto Carreño	Vichada	Calle 18 No 7 -48	Centro
Quibdó	Chocó	Carrera 6 # 31 esquina	Huapango
San José del Guaviare	Guaviare	Calle 10 con Carrera 24, esquina	Centro
Sincelejo	Sucre	Calle 23 entre carrera 12 y 13 Esquina.	Las Américas
Soacha	Cundinamarca	Calle 38 # 19 - 20 Este	Terreros
Soledad	Atlántico	Calle 17b y 18 entre Carreras 51 y 52	Las Ferias
Tumaco	Nariño	Casa 82	Miramar
Valledupar	Cesar	Calle 16 # 9-30 piso 11 oficina 1104	La Granja
Yopal	Casanare	carrera 20 # 8-02 piso 1, Centro Administrativo Departamental -CAD	Centro
Cartagena	Bolívar	Calle 32 No. 8-56 piso 8. Edificio Concasa	Centro Histórico

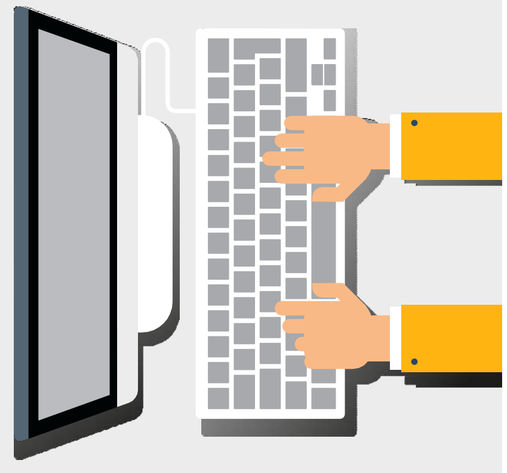
2. Canales de servicio y atención

Telefónico

Contacto verbal y en tiempo real de los ciudadanos con los 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 (+57 1) 5185858 opción 0, en la ciudad de Bogotá y a nivel nacional en el número 018000-933881.

Virtual

Este canal está integrado por los servicios que la Entidad presta a los ciudadanos a través de tecnologías de información y comunicaciones a saber: correo electrónico, chat, redes sociales y el formulario electrónico de peticiones, quejas y reclamos dispuesto en el portal web www.agenciadetierras.gov.co.



Las direcciones de correo electrónico son las siguientes:

info@agenciadetierras.gov.co y
atencionalciudadano@agenciadetierras.gov.co.

Para las notificaciones judiciales, se tiene la cuenta jurídica.ant@agenciadetierras.gov.co y para las denuncias por presunta corrupción el correo denuncias@agenciadetierras.gov.co

Las cuentas de redes sociales son las siguientes:

/Agencianacionaldetierras

AgenciaTierras

@AgenciaTierras

Agencia Nacional de Tierras

3. Elementos comunes en todos los canales

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

3.1 Atributos del buen servicio

La Agencia Nacional de Tierras está comprometida con los ciudadanos en prestarles un servicio de calidad, 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 distingos, ni discriminaciones.
+ Oportunidad: Cumpliendo los términos acordados con el usuario y establecidos en los protocolos de servicio.
+ Efectividad: Resolver lo solicitado.

3.2 Actitud

Según 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 losgestos.

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 y entender sus necesidades y peticiones; tratan de pensar como el ciudadano, de ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado y que requieren 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; es por med io del lenguaje que los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias.
Para la Agencia, es importante tener en cuenta lo siguiente, en su relacionamiento con los ciudadanos:

+ El lenguaje para hablar con los ciudadanos está basado en el respeto, claridad y sencillez; frases corteses como: “con much o gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
+ Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su sign ificado.
+ Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figu ra 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. Elementos comunes en todos los canales

3.4 Atención a personas alteradas

Teniendo en cuenta que cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, es muy importante para los responsables del Servicio al Ciudadano de la Agencia mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

Es de nuestro interés:

+ Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él en ese momento.

+ Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.

+ 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.

+ Cuidar el tono de la voz

+ Usar frases como "lo comprendo", "qué pena", "claro que sí", que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.

+ 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 pone en práctica los siguientes elementos:

+ Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.

+ Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta de la situación o problema y de lo que el ciudadano está solicitando.

+ Explicar lo que puede hacer la Entidad frente al reclamo y luego dejar claro aquello que no puede hacer.

+ Gestionar de inmediato la solución ofrecida.

+ Tener en cuenta los tiempos establecidos en la ley para responder.

+ Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

4. Niveles y acuerdos de servicio

Los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer 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, que se desarrollan a continuación:

1ER Nivel de servicio para el 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:+ Peticiones de copias.+ Peticiones de consulta cuando la misma no sea de competencia de la Agencia Nacional de Tierras y en consecuencia deba remitirse a la entidad competente.+ Peticiones generales de Información Institucional.

1ER Nivel de servicio canal presencial, telefónico y Virtual

El Equipo de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental, serán los competentes para conocer las peticiones presenciales, telefónicas o virtuales y las resolverán siempre que el funcionario posea el conocimiento e información suficiente, que permita dar una respuesta clara 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 de servicio Canal Escrito

Este nivel será atendido por las distintas Áreas de la Entidad según su competencia, y comprende:

+ Peticiones de información que requieran un conocimiento específico de un Área de la Agencia Nacional de Tierras o acceso a una información particular.
+ Peticiones de consulta especializadas, que no son 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 de servicio canal presencial, telefónico y Virtual

Este nivel será atendido por las distintas Áreas de la Entidad según su competencia, y comprende todas las peticiones presenciales, telefónicas o virtuales que sean direccionadas por el Equipo de Servicio al Ciudadano, a todas las dependencias de la Agencia Nacional de Tierras.

3ER Nivel de servicio canal presencial, telefónico y Virtual

Este nivel será atendido por las distintas Áreas de la Entidad según su competencia, previa articulación por parte de la Secretaría General de la Entidad. Corresponde a la gestión de las comunicaciones provenientes de la Contraloría General de la República y el Ministerio Público, conformado a su vez por la Procuraduría General de la Nación, Personerías Municipales y la Defensoría delPueblo.

+ Peticiones de información que requieran un conocimiento específico de un Área de la Agencia Nacional de Tierras o acceso a una información particular.

4. Niveles y acuerdos de servicio

4.1 Acuerdos de niveles de Servicio

Canal escrito y virtual

Salvo norma legal especial, la Agencia Nacional de Tierras -ANT tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento en la Entidad, para atender o resolver en el primer o segundo nivel de servicio y de acuerdo con sus competencias, las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias formuladas por los Ciudadanos.

No obstante lo anterior, estarán sometidas a término especial las siguientes peticiones:

+ Las peticiones de información y 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 de documentos y de información provenientes de otras entidades o autoridades públicas, se resolverán dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

+ 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).

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 del 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 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.

5. Derechos y deberes de los ciudadanos y la Agencia Nacional de Tierras.

5.1 Derechos de los ciudadanos:

A continuación se relacionan los derechos que le asisten a los ciudadanos que requieren asesoría, trámites y servicios de la Agencia Nacional de Tierras, con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad:

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 y 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 o 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, en forma oportuna y respetuosa, documentos, trámites y/o servicios a 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 auto cuidado de la salud.

5.3 Deberes de la Entidad en la atención a los ciudadanos

1. Dar trato respetuoso, considerado 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 y asesoría requeridos por los ciudadanos.
4. Habilitar los espacios necesarios para la atención cómoda y ordenada de los ciudadanos.
5. Responder la totalidad de solicitudes presentadas por los ciudadanos, de manera oportuna.
6. Propender por el cumplimiento de los protocolos definidos por el Gobierno Nacional, en materia de Servicio al Ciudadano.

6. Normatividad relacionada con el 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 1753 de 2015**: "Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2014 – 2018 Todos por un nuevo país".

+ **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

6. Normatividad relacionada con el Servicio al Ciudadano

Decretos reglamentarios

+ Decreto 1499 de 2017: "Por medio del 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 2015".

+ 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 2012: "Por medio del cual se reglamenta el artículo 7° 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."

6. Normatividad relacionada con el Servicio al Ciudadano

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 enlínea.

7. Anexo 1

A. ACCIONES INCLUYENTES PARA EL SERVICIO A LOS CIUDADANOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS.

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.agenciadetierras.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" dispuesta por Gobierno enLínea.

2. Accesibilidad Física

La Agencia Nacional de Tierras puso dispuso para la Ciudadanía, una sede para dar asesoría y orientación a los Ciudadanos que a diario requieren a la Entidad, en la ciudad de Bogotá (carrera 13 No. 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 ánimo de permitir la accesibilidad de manera segura a las personas en condición de discapacidad física.

3. Atención preferente

En la Agencia Nacional de Tierras se da un trato prioritario o preferencial a los ciudadanos que acceden a nuestro canal presencial tanto en la ciudad de Bogotá como en las sedes de las Unidades de Gestión Territorial y Puntos de Atención de
Tierras, y que tienen una situación particular tal como:

- **Adultos mayores.**
- **Personas en condición de discapacidad.**
- **Mujeres en estado de embarazo.**
- **Personas con bebes.**
- **Niños, niñas y adolescentes.**
- **Población en situación de vulnerabilidad.**

Tan pronto una persona en alguna situación que requiera trato preferente se acerque a los sitios dispuestos por la Entidad para la asesoría a Ciudadanos, se les asigna un turno preferente. La atención dentro de este grupo de personas se realiza por orden de llegada.

Se da la opción de preguntarle a la persona en condición de trato preferente cuando lleva un acompañante, si desea hacer la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.

Al finalizar la consulta, de la misma manera que a todos los ciudadanos, se verifica que la información suministrada haya sido comprendida, y de ser necesario, se repite la información en un lenguaje claro y sencillo.
Al final de la asesoría por parte de Servicio al Ciudadano, se da la posibilidad de evaluar el servicio prestado.

4. Enfoque Diferencial

En la Agencia Nacional de Tierras se 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 mediante el canal presencial en la ciudad de Bogotá y 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)**

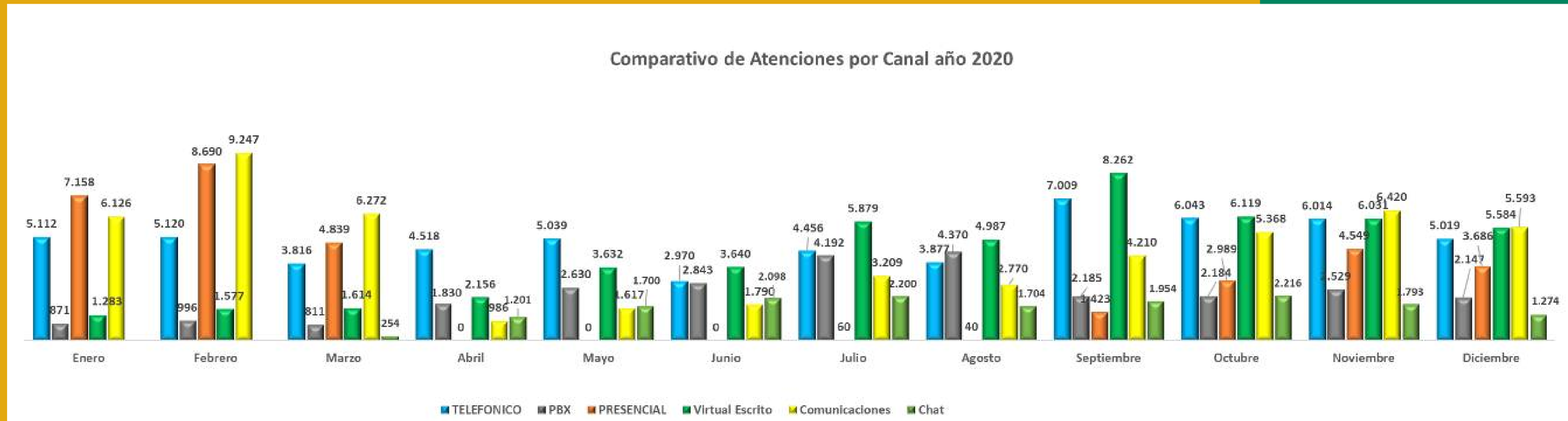
El enfoque diferencial implica que cuando un Ciudadano perteneciente a alguno de los grupos poblacionales mencionados anteriormente se acerca a los sitios dispuestos por la Entidad para la asesoría, de acuerdo con la solicitud, trámite o servicio se da la asesoría respectiva, teniendo en cuenta los servicios diseñados según el marco legal vigente o las políticas públicas definidas por el Gobierno Nacional.

Al finalizar la consulta, se verifica que la información suministrada haya sido comprendida, y de ser necesario, se repite la información en un lenguaje claro y sencillo, identificando la información que lo reconoce como grupo poblacional.

7. Anexo 1

B. PRINCIPALES CIFRAS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS EN EL 2020.

A continuación, se presenta el resumen de las atenciones realizadas durante la vigencia 2020, 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.



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

A continuación, se presenta el consolidado de llamadas y variación que ha tenido la línea durante los meses de enero a diciembre de 2020, mes en que se presentó una variación significativa en cuanto al número de llamadas entrantes.

Tabla No. 1 Acumulado por mes año 2020, canal telefónico y PBX.

Llamadas Canal Telefónico			
Mes	**Entrantes**	**Atendidas**	**Nivel de Atención**
Enero	5.152	5.112	99.22%
Febrero	5.157	5.120	99.28%
Marzo	3.841	3.816	99.35%
Abril	4.591	4.518	98.41%
Mayo	5.208	5.039	96.75%
Junio	2.986	2.970	99.46%
Julio	4.466	4.456	99.78%
Agosto	3.877	3.877	100.00%
Septiembre	7.028	7.009	99.73%
Octubre	6.076	6.043	99.44%
Noviembre	6.026	6.014	99.80%
Diciembre	5.031	5.019	99.72%
Total	**59.439**	**58.993**	**99.25%**

Atención PBX	
Mes	**Atendidas**
Enero	871
Febrero	996
Marzo	811
Abril	1.830
Mayo	2.630
Junio	2.843
Julio	4.192
Agosto	4.370
Septiembre	2.185
Octubre	2.184
Noviembre	2.529
Diciembre	2.147
Total	**27.588**

Visitas en el Canal Presencial						
Mes	**Bogotá Chapinero**	**Bogotá Can**	**UGT's**	**PAT´s**	**Ferias**	*** Total Atenciones**
Enero	731	626	1.967	3.763	71	7.158
Febrero	853	828	2.245	4.714	50	8.690
Marzo	479	484	1.237	2.624	15	4.839
Julio	0	0	0	60	0	60
Agosto	0	0	0	40	0	40
Septiembre	437	264	484	238	0	1.423
Octubre	614	314	1.414	647	0	2.989
Noviembre	665	368	1.819	1.646	51	4.549
Diciembre	510	266	1.235	1.675	0	3.686
Total	**4.289**	**3.150**	**10.401**	**15.407**	**187**	**33.434**

2. Histórico Canal Presencial

A continuación, se presenta el 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 2020. Es preciso anotar que por la situación de cuarentena nacional producto de la pandemia a causa del Covid 19, durante varios meses hubo cierre del canal presencial, privilegiando en todo caso los demás canales de asesoría a los Ciudadanos. En la siguiente tabla se presentan las cifras de asesorías en el canal presencial.

Tabla No. 2 Histórico 2020, canal presencial.

3. Histórico Canal Virtual

A continuación, se presenta el consolidado de los correos electrónicos recibidos en las cuentas:
info@agenciadetierras.gov.co, atencionalciudadano@agenciadetierras.gov.co y juridica.ant@agenciadetierras.gov.co

Tabla No. 3 Histórico 2020, canal virtual - correo electrónico.

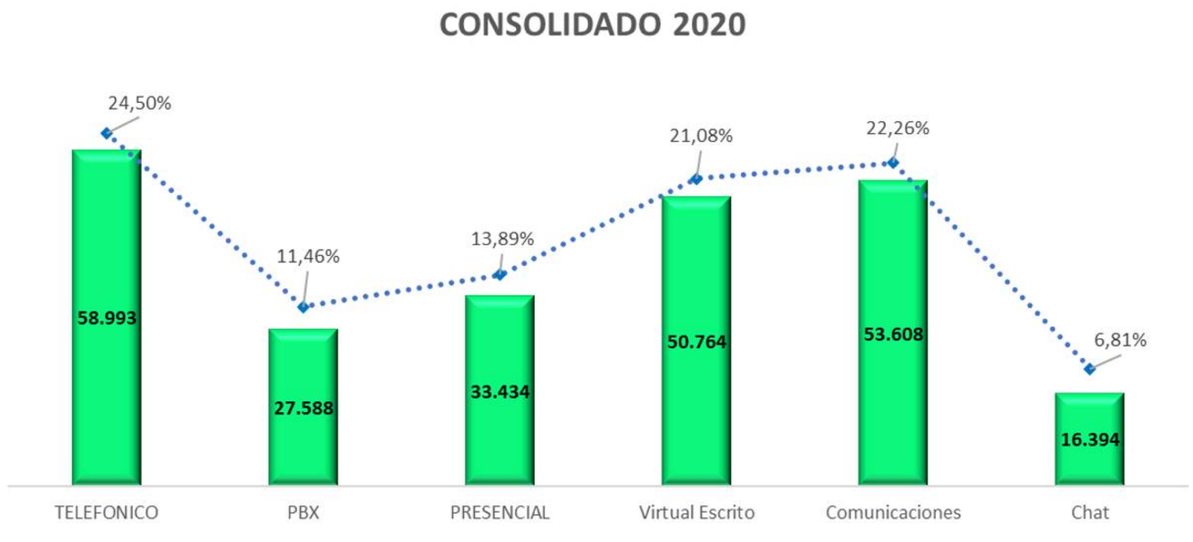
Comunicaciones Canal Virtual - Escrito			
Mes	Virtual Escrito	Comunicaciones	Total Comunicaciones
Enero	1.283	6.126	7.409
Febrero	1.577	9.247	10.824
Marzo	1.614	6.272	7.886
Abril	2.156	986	3.142
Mayo	3.632	1.617	5.249
Junio	3.640	1.790	5.430
Julio	5.879	3.209	9.088
Agosto	4.987	2.770	7.757
Septiembre	8.262	4.210	12.472
Octubre	6.119	5.368	11.487
Noviembre	6.031	6.420	12.451
Diciembre	5.584	5.593	11.177
Total	50.764	53.608	104.372

Atención CHAT	
Mes	Atendidas
Marzo	254
Abril	1.201
Mayo	1.700
Junio	2.095
Julio	2.200
Agosto	1.704
Septiembre	1.954
Octubre	2.216
Noviembre	1.793
Diciembre	1.274
Total	16.394

A continuación, se presenta el consolidado de asesorías ciudadanas realizadas durante lo corrido del 2020, en el canal de chat disponible en la página web de la Agencia www.agenciadetierras.gov.co

A continuación, se presenta el consolidado de asesorías ciudadanas realizadas durante lo corrido del 2020, en el canal de video conferencia, disponible mediante agendamiento previo, en la página web de la Agencia www.agenciadetierras.gov.co

Atención VIDEOCONFERENCIA	
Mes	Atendidas
Diciembre	36



4. Histórico Consolidado por Canal

A continuación, se presenta el consolidado de la atención por los diferentes canales. En la gráfica se observa que los ciudadanos accedieron durante el año 2020 en en su mayoría a través del canal telefónico con un 24,50%, seguido de Comunicaciones con 22,26% y de manera virtual y escrito con el 21,08%, a la oferta institucional de la Agencia. Es importante resaltar la disminución en el canal presencial, dada la situación de confinamientos a nivel nacional a causa de la pandemia por el COVID 19.

Gráfica: Histórico de atenciones durante el 2020, según el canal.

Agencia Nacional de Tierras

Agencia Nacional de Tierras

8. Bibliografía

+ Constitución Política de Colombia.

+ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

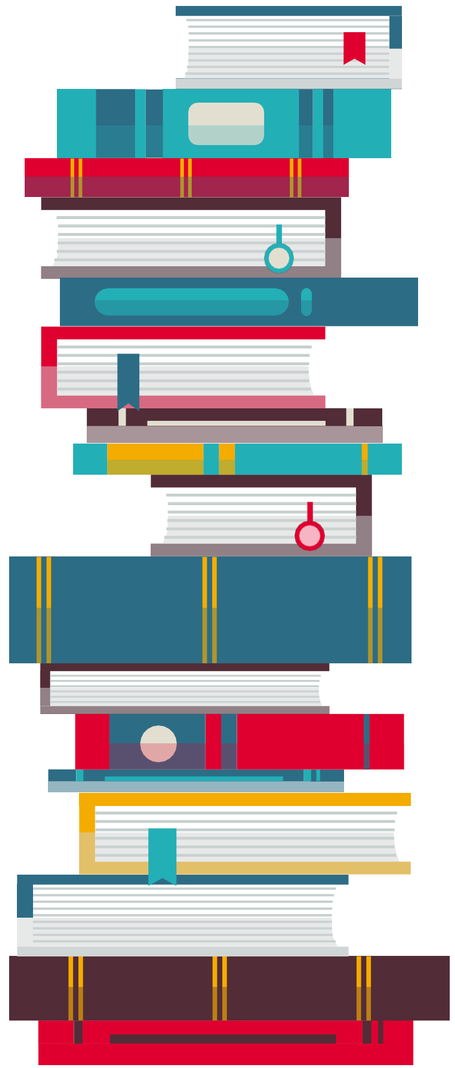
+ CONPES 3649 de marzo de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

+ Guía para la caracterización de usuarios de las Entidades públicas, noviembre de 2011, disponible en: http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8536_recurso_1.pdf Cartillas de Administración Pública. Guía para establecer o ajustar el manual especifico de funciones y de competencias laborales.

+ Guía de diseño e implementación de servicios por múltiples canales, disponible en: http://estrategia.gobiernoenlinea.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.



Sitios web:

+ www.funcionpublica.gov.co
+ www.dnp.gov.co
+ www.anticorrupcion.gov.co
+ www.presidencia.gov.co
+ www.dps.gov.co

Documento elaborado por: Secretaría General ANT
Actualizado Abril 2021