



**INFORME PQRSDF T II 2025**  
**AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS**

**INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,  
DENUNCIAS Y FELICITACIONES**

**SEGUNDO TRIMESTRE**  
**2025**

**ELABORADO POR**  
**LA SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**  
**GESTIÓN DOCUMENTAL**

**JULIO 2025**

## 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 al 30 de junio de 2025.

Contiene la clasificación, entre otros aspectos, de la cantidad de documentos comunicaciones oficiales recibidas en el segundo trimestre a través del Gestor Documental - ORFEO, la participación por dependencia y el seguimiento a la cantidad de respuestas tramitadas.

Para la elaboración del presente informe, se tiene como fuente de información el Gestor Documental - ORFEO, la cual fue extraída directamente de la aplicación disponible en [orfeo.ant.gov.co](http://orfeo.ant.gov.co), este sistema recopila el trámite de las comunicaciones oficiales de la ANT por parte de los ciudadanos y partes interesadas, por medio del correo electrónico, radicación en los puntos de atención al ciudadano y página web.

La base de datos contiene la información del segundo trimestre del año 2025, tomando este insumo, se realizó una revisión de las tipologías documentales contenidas en la base de datos para el análisis de la información contenida en este informe.

## Contenido

|      |                                                                          |    |
|------|--------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.   | HISTÓRICO DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS.....                     | 4  |
| 2.   | HISTÓRICO DE INGRESOS Y ESTADO DE GESTIÓN .....                          | 4  |
| 3.   | COMUNICACIONES RECIBIDAS SEGÚN EL TIPO DOCUMENTAL.....                   | 5  |
| 4.   | COMUNICACIONES SEGÚN EL MEDIO DE RECEPCIÓN .....                         | 5  |
| 5.   | ORIGEN DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS .....                             | 6  |
| 6.   | COMUNICACIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA.....                            | 7  |
| 7.   | TIEMPOS DE GESTIÓN PQRSDF.....                                           | 8  |
| 7.1. | DEFINICIÓN ESTADOS DE GESTIÓN.....                                       | 10 |
| 7.2. | TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF .....                                        | 11 |
| 7.3. | TIEMPOS DE RESPUESTA PETICIÓN DE INFORMACIÓN.....                        | 11 |
| 7.4. | TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS<br>12 |    |
| 7.5. | COMUNICACIONES RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA – TUTELAS .....                   | 12 |
| 7.6. | PETICIONES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS POR COMPETENCIA.....               | 12 |
| 7.7. | PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN NEGADAS POR LA ANT.....          | 12 |
| 8.   | GLOSARIO .....                                                           | 13 |

## 1. HISTÓRICO DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS

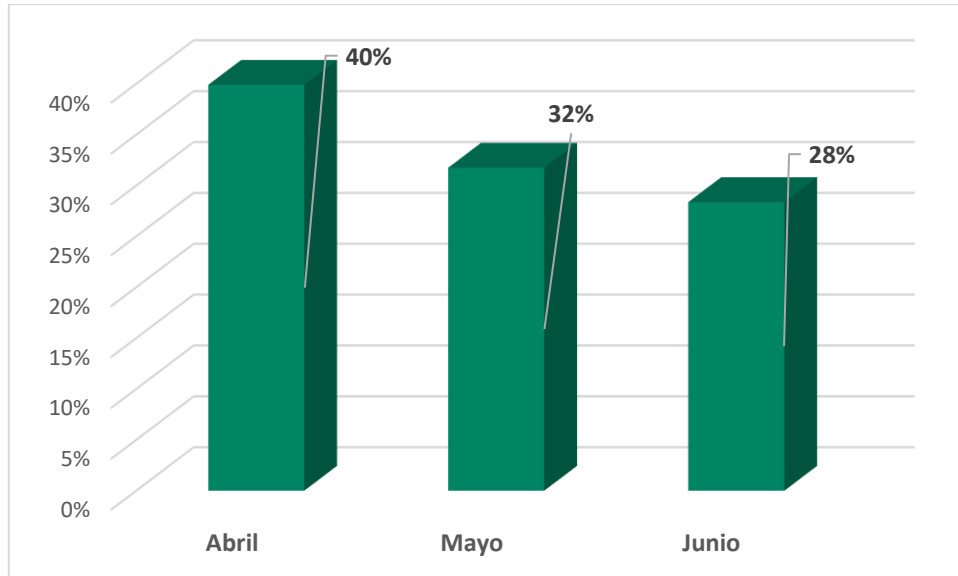


ILUSTRACIÓN 1 HISTÓRICO DE REGISTROS POR MES – FUENTE: ORFEO

Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de **Abril** de 2025, se recibió la mayor cantidad de PQRSDf del segundo trimestre, mes en el que se radicaron **28.411** correspondientes al **40%** del total recibido durante el período, seguido de Mayo con 22.609 (32%) y Junio con 20.201 (28%).

## 2. HISTÓRICO DE INGRESOS Y ESTADO DE GESTIÓN

A continuación, se presenta el histórico de comunicaciones por estado de la gestión realizada en el transcurso del segundo trimestre de la vigencia 2025 por parte de la Agencia Nacional de Tierras.

| MES                    | TOTAL PQRSDf  | EN TRAMITE    | SIN TRAMITAR  | TRAMITADO     |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Abril</b>           | 28.411        | 7.964         | 12.842        | 7.605         |
| <b>Mayo</b>            | 22.609        | 4.198         | 11.826        | 6.585         |
| <b>Junio</b>           | 20.201        | 600           | 15.234        | 4.367         |
| <b>TOTAL</b>           | <b>71.221</b> | <b>12.762</b> | <b>39.902</b> | <b>18.557</b> |
| <b>% Participación</b> | <b>100%</b>   | <b>18%</b>    | <b>56%</b>    | <b>26%</b>    |

TABLA 1 HISTÓRICO DE INGRESOS - FUENTE: ORFEO

### 3. COMUNICACIONES RECIBIDAS SEGÚN EL TIPO DOCUMENTAL

A continuación, se detallan las tipologías de las PQRSDf recibidas durante el periodo 01 de abril al 30 junio de 2025, distribuidas así:

| Clasificación             | Abril         | Mayo          | Junio         | Total         |
|---------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| PETICIÓN                  | 21.560        | 15.352        | 14.058        | 50.970        |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN   | 1.922         | 2.056         | 2.689         | 6.667         |
| TUTELA                    | 1.156         | 1.386         | 1.237         | 3.779         |
| SOLICITUD                 | 1.422         | 1.879         | 1.477         | 4.778         |
| PETICIÓN POR CONGRESISTAS | 2.553         | 2.174         | 161           | 4.888         |
| DENUNCIA                  | 11            | 9             | 8             | 28            |
| QUEJA                     | 31            | 34            | 9             | 74            |
| RECLAMO                   | 3             | 10            | 9             | 22            |
| FELICITACIONES            | 3             | 3             | 0             | 6             |
| TRASLADO POR COMPETENCIA  | 1             | 2             | 0             | 3             |
| SUGERENCIA                | 2             | 1             | 3             | 6             |
| <b>TOTAL</b>              | <b>28.664</b> | <b>22.906</b> | <b>19.651</b> | <b>71.221</b> |
| <b>% Participación</b>    | <b>40,25%</b> | <b>32,16%</b> | <b>27,59%</b> | <b>100%</b>   |

TABLA 2 COMUNICACIONES RECIBIDAS - FUENTE: ORFEO

### 4. COMUNICACIONES SEGÚN EL MEDIO DE RECEPCIÓN

A continuación, se detalla el medio de recepción de los radicados en el canal escrito durante el 1ro de abril y el 30 de junio, el medio más utilizado es Correo Electrónico que ocupa el **81% (57.434)**, seguido por Página Web con el 14% (10.055) y oficina con un 5% (3.732).

| DEPENDENCIA           | Abril         | Mayo          | Junio         | TOTAL         | % Participación |
|-----------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|
| RADICACIÓN EN OFICINA | 1.092         | 1.585         | 1.055         | 3.732         | 5%              |
| CORREO ELECTRÓNICO    | 24.113        | 17.502        | 15.819        | 57.434        | 81%             |
| PÁGINA WEB            | 3.249         | 3.430         | 3.376         | 10.055        | 14%             |
| <b>TOTAL</b>          | <b>28.454</b> | <b>22.517</b> | <b>20.250</b> | <b>71.221</b> | <b>100%</b>     |

TABLA 3 COMUNICACIONES SEGÚN EL MEDIO DE RECEPCIÓN - FUENTE: ORFEO

## 5. ORIGEN DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS

En la siguiente tabla se muestran los departamentos desde donde se originan las radicaciones recibidas por parte de la Agencia Nacional de Tierras durante el segundo trimestre del 2025.

| DEPARTAMENTO       | Abril  | Mayo   | Junio  | Total  |
|--------------------|--------|--------|--------|--------|
| BOGOTÁ             | 24.262 | 19.283 | 18.631 | 62.176 |
| MAGDALENA          | 55     | 46     | 27     | 128    |
| BOLÍVAR            | 460    | 970    | 62     | 1.492  |
| META               | 174    | 205    | 179    | 558    |
| BOYACÁ             | 107    | 115    | 99     | 321    |
| SANTANDER          | 212    | 180    | 244    | 636    |
| CAUCA              | 197    | 144    | 169    | 510    |
| ANTIOQUIA          | 194    | 199    | 172    | 565    |
| NARIÑO             | 92     | 77     | 68     | 237    |
| NORTE DE SANTANDER | 92     | 121    | 150    | 363    |
| CÓRDOBA            | 94     | 125    | 129    | 348    |
| CUNDINAMARCA       | 114    | 140    | 129    | 383    |
| VALLE DEL CAUCA    | 98     | 103    | 96     | 297    |
| CAQUETÁ            | 88     | 139    | 107    | 334    |
| PUTUMAYO           | 57     | 74     | 35     | 166    |
| TOLIMA             | 93     | 114    | 113    | 320    |
| HUILA              | 79     | 140    | 77     | 296    |
| CASANARE           | 76     | 269    | 111    | 456    |
| ATLÁNTICO          | 68     | 79     | 76     | 223    |
| CESAR              | 82     | 91     | 90     | 263    |
| SUCRE              | 76     | 85     | 59     | 220    |
| CALDAS             | 25     | 56     | 40     | 121    |
| AMAZONAS           | 3      | 11     | 7      | 21     |
| RISARALDA          | 57     | 57     | 40     | 154    |
| GUAVIARE           | 44     | 26     | 50     | 120    |
| VICHADA            | 29     | 23     | 18     | 70     |
| ARAUCA             | 75     | 47     | 53     | 175    |
| LA GUAJIRA         | 11     | 33     | 35     | 79     |
| QUINDÍO            | 21     | 39     | 25     | 85     |

|                          |               |               |               |               |
|--------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| GUAINÍA                  | 16            | 22            | 7             | 45            |
| CHOCÓ                    | 8             | 12            | 23            | 43            |
| VAUPÉS                   | 1             | 2             | 2             | 5             |
| BUENOS AIRES             | 2             | 0             | 2             | 4             |
| ESTADO DE LA FLORIDA     | 0             | 0             | 2             | 2             |
| ESTADO DE NUEVA YORK     | 2             | 0             | 0             | 2             |
| SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA | 2             | 0             | 1             | 3             |
| <b>Total general</b>     | <b>27.066</b> | <b>23.027</b> | <b>21.128</b> | <b>71.221</b> |

TABLA 4 ORIGEN DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS - FUENTE: ORFEO

En la tabla se observa que los lugares con mayor volumen de radicados provienen del departamento del Bogotá D.C con el **87%** (62.176), seguido de Bolívar con el **2%** (1.492).

## 6. COMUNICACIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

En la siguiente tabla se detalla el total de radicados por dependencias de la Agencia Nacional de Tierras, durante el trimestre analizado.

| Dependencia                                                               | Abril | Mayo  | Junio | Total  |
|---------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|--------|
| <b>103 - OFICINA JURIDICA</b>                                             | 4.386 | 3.862 | 3.043 | 11.291 |
| <b>220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS</b>           | 4.242 | 4.010 | 2.468 | 10.720 |
| <b>420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION</b> | 1.291 | 1.052 | 947   | 3.290  |
| <b>620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>                     | 4.463 | 2.319 | 2.727 | 9.509  |
| <b>320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA</b>         | 1.392 | 1.239 | 1.099 | 3.730  |
| <b>430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION</b>       | 1.641 | 1.225 | 1.113 | 3.979  |
| <b>500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS</b>                                 | 1.498 | 1.350 | 1.232 | 4.080  |
| <b>400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS</b>                                | 2.344 | 1.922 | 1.845 | 6.111  |
| <b>730 - UGT MEDELLIN</b>                                                 | 311   | 269   | 292   | 872    |
| <b>310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA</b>                           | 1.746 | 1.655 | 2.165 | 5.566  |
| <b>510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS</b>                              | 539   | 404   | 295   | 1.238  |

|                                                                    |               |               |               |               |
|--------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>710 - UGT BOGOTA</b>                                            | 357           | 326           | 429           | 1.112         |
| <b>410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS</b> | 337           | 1.655         | 1.774         | 3.766         |
| <b>720 - UGT CUCUTA</b>                                            | 317           | 274           | 323           | 914           |
| <b>760 - UGT POPAYAN</b>                                           | 305           | 234           | 198           | 737           |
| <b>780 - UGT VILLAVICENCIO</b>                                     | 264           | 326           | 332           | 922           |
| <b>750 - UGT PASTO</b>                                             | 127           | 92            | 76            | 295           |
| <b>770 - UGT SANTA MARTA</b>                                       | 238           | 140           | 142           | 520           |
| <b>104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS</b>        | 180           | 129           | 89            | 398           |
| <b>100 - DIRECCION GENERAL</b>                                     | 184           | 136           | 62            | 382           |
| <b>610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO</b>                        | 103           | 54            | 64            | 221           |
| <b>210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA</b>                  | 160           | 115           | 75            | 350           |
| <b>740 - UGT MONTERIA</b>                                          | 209           | 173           | 128           | 510           |
| <b>600 - SECRETARIA GENERAL</b>                                    | 246           | 232           | 230           | 708           |
| <b>Total</b>                                                       | <b>26.880</b> | <b>23.193</b> | <b>21.148</b> | <b>71.221</b> |

TABLA 5 COMUNICACIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA - FUENTE: ORFEO

Según lo analizado se observa que las dependencias que tienen el mayor volumen de documentos recibidos en el trimestre son: La oficina Jurídica con un 16% (11.291), Sistemas de Información de Tierras con un 15% (10.720) y la Subdirección Administrativa y Financiera con el 13% (9.509).

## 7. TIEMPOS DE GESTIÓN PQRSDF

La Agencia Nacional de Tierras en atención a las distintas modalidades de peticiones extendidas por los ciudadanos, aplicará lo previsto en la Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015<sup>1</sup> 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 solución.

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 202360006249736 del 31 de

octubre de 2023 a través de la cual “Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento para atender las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones que se radican en la Agencia Nacional de Tierras– ANT, se establecen los lineamientos frente a la numeración y trámite de actos administrativos y se dictan otras disposiciones” 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.
- 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).
- 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 303.

## 7.1. 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.

Las comunicaciones oficiales que ingresaron a la Agencia Nacional de Tierras y que **SI**, requieren respuesta equivalen a **59.377** y según lo analizado se encuentran el siguiente estado:

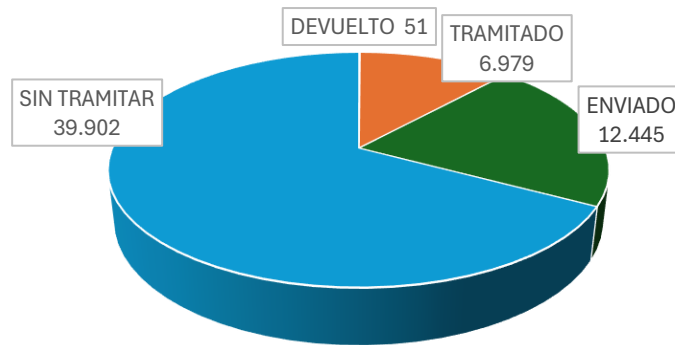


ILUSTRACIÓN 2 COMUNICACIONES POR ESTADOS DE GESTIÓN - FUENTE: ORFEO

La Agencia Nacional de Tierras envió un total de 12.445 comunicaciones oficiales (21%), tramitó 6.979 (12%), realizó devolución de 51 (0%) y sin tramitar 39.902 es decir un (67%), este porcentaje representa un volumen significativo de radicados sin tramitar, lo cual se explica por la alta demanda de solicitudes que allegan a diario, sumada a la contingencia que actualmente enfrenta esta dependencia por diferentes aspectos tanto técnicos como tecnológicos.

## 7.2. TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF

A continuación, se relaciona la cantidad de PQRSDF radicadas durante el 2do trimestre del año 2025 que **SI** requieren respuesta y su estado de gestión:

| Clasificación | Abril  | Mayo   | Junio  | Total  |
|---------------|--------|--------|--------|--------|
| DEVUELTO      | 26     | 19     | 0      | 45     |
| ENVIADO       | 6.882  | 2.726  | 312    | 9.920  |
| SIN TRAMITAR  | 11.318 | 10.153 | 12.802 | 34.273 |
| TRAMITADO     | 6.390  | 5.295  | 3.354  | 15.039 |
| Total general | 24.616 | 18.193 | 16.468 | 59.277 |

TABLA 6 TIEMPOS DE RESPUESTA - FUENTE: ORFEO

Las PQRSDF recibidas durante este periodo fueron de un total de 59.277, los cuales se encuentran en los siguientes estados: enviados 9.920 (**17%**) tramitados 15.039 (**25%**), en devolución 45 (**0,08%**) y finalmente sin tramitar 34.273 (**58%**) del total recibido.

## 7.3. TIEMPOS DE RESPUESTA PETICIÓN DE INFORMACIÓN

A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones de información radicadas durante el segundo trimestre del año 2025 y su estado de gestión.

| Clasificación | Abril | Mayo | Junio | Total |
|---------------|-------|------|-------|-------|
| DEVUELTO      | 1     | 1    | 0     | 2     |
| ENVIADO       | 193   | 134  | 9     | 336   |
| SIN TRAMITAR  | 174   | 328  | 334   | 836   |
| TRAMITADO     | 65    | 123  | 39    | 227   |
| Total general | 433   | 586  | 382   | 1.401 |

TABLA 7 TIEMPOS DE RESPUESTA - FUENTE: ORFEO

Las peticiones de información recibidas durante el 2do trimestre del 2025 fueron de un total de 1.401 los cuales se encuentran en los siguientes estados: enviados 336 (24%), tramitados 227 (16%), en devolución 2 (0,1%) y finalmente sin tramitar 836 (60%) del total recibido durante este periodo.

#### 7.4. TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS

| Clasificación        | Abril     | Mayo      | Junio     | Total      |
|----------------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| ENVIADO              | 4         | 0         | 0         | 4          |
| SIN TRAMITAR         | 72        | 62        | 49        | 183        |
| TRAMITADO            | 2         | 0         | 0         | 2          |
| <b>Total general</b> | <b>78</b> | <b>62</b> | <b>49</b> | <b>189</b> |

TABLA 8 TIEMPOS DE RESPUESTA - FUENTE: ORFEO

Las peticiones realizadas por congresistas recibidas durante el 2do trimestre del 2025 fueron de un total de 189, los cuales se encuentran en los siguientes estados: enviados 4 **(2,12%)** tramitados 2 **(1,06%)**, y finalmente sin tramitar 183 **(96,8%)** del total recibido durante este periodo.

#### 7.5. COMUNICACIONES RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA – TUTELAS

| Clasificación        | Abril        | Mayo         | Junio        | Total        |
|----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| ENVIADO              | 241          | 344          | 237          | 822          |
| SIN TRAMITAR         | 306          | 355          | 289          | 950          |
| TRAMITADO            | 608          | 687          | 611          | 1.906        |
| <b>Total general</b> | <b>1.155</b> | <b>1.386</b> | <b>1.137</b> | <b>3.678</b> |

TABLA 9 TIEMPOS DE RESPUESTA - FUENTE: ORFEO

Como se observa en la tabla anterior, en el mes de mayo de 2025, se recibió la mayor cantidad de tutelas del 2do trimestre del 2025, mes en el que se radicaron 1.386 correspondientes al **37,68%** del total recibido durante el periodo, seguido de abril con 1.155 **(31,40%)** y junio con 1.137 **(30,91%)**.

#### 7.6. PETICIONES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS POR COMPETENCIA

En el 2do trimestre del 2025, se realizaron dos (02) traslados por competencia en el mes de mayo.

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

En el análisis realizado a los documentos de solicitudes de información se evidencia que no se negó información a los ciudadanos durante el periodo reportado.

## 8. GLOSARIO

### Canales de atención

Los canales dispuestos por la Agencia Nacional de Tierras para la atención de la ciudadanía son: escrito, presencial, telefónico y virtual, los cuales se detallan a continuación y hacen parte fundamental de la estrategia de servicio al ciudadano.

Escrito: por medio de este canal los ciudadanos/as pueden radicar sus documentos a través de los siguientes medios:

- **Ventanilla de radicación:** dispuesta en sede principal de servicio al ciudadano en Bogotá, Unidades de Gestión Territorial y Puntos de Atención a Tierras a nivel nacional. Puede consultarlas a través del siguiente link web [www.ant.gov.co](http://www.ant.gov.co).
- **Radicación por el portal web:** ingrese a [www.ant.gov.co](http://www.ant.gov.co), en la sección de servicio al ciudadano, en la opción formule su PQRSD.
- **Correo electrónico:** los documentos se pueden radicar a través de los correos [info@ant.gov.co](mailto:info@ant.gov.co) - [atencionalciudadano@ant.gov.co](mailto:atencionalciudadano@ant.gov.co). Para solicitudes de tutelas y temas de juzgados se debe remitir al correo [juridica.ant@ant.gov.co](mailto:juridica.ant@ant.gov.co). A vuelta de correo recibirá una notificación con el número de radicado de su PQRSD.

**Presencial:** a través de este canal los ciudadanos/as 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 # 57- 41 piso 1 CAN, Bogotá - Colombia.

Adicionalmente, los ciudadanos (as) pueden dirigirse a las Unidades de Gestión Territorial (UGT) o a los Puntos de Atención de Tierras (PAT), cuya información de ubicación y contacto se puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.ant.gov.co/puntos-de-atencion-al-ciudadano/>.

**Telefónico:** canal de contacto verbal y en tiempo real que permite a los ciudadanos/as comunicarse con la ANT a través de la línea telefónica en la ciudad de Bogotá 6015185858,

opción 0, o en la línea telefónica a nivel nacional 018000-933881.

**Virtual:** este canal está integrado por las tecnologías de información y comunicaciones, que permiten brindar un servicio digital a los ciudadanos/as. Por consiguiente, la Agencia Nacional de Tierras cuenta con: chat, videollamada y redes sociales.

- **Chat:** la ciudadanía puede acceder a través de la página web [www.ant.gov.co](http://www.ant.gov.co).
- **Videollamada:** los ciudadanos/as deben agendar su cita de atención a través de la página web de la agencia [www.ant.gov.co](http://www.ant.gov.co) en la opción programe su cita o directamente en el enlace <https://www.ant.gov.co/servicio-al-ciudadano/programe-su-cita/>.

### **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 con 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 estos, 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 con relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo.** Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.

**Denuncia.** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se

remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.

**Recursos.** Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 74 a 86 y demás normas concordantes.

**Petición entre autoridades.** Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República.

**Petición de Informes por los Congresistas.** Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.

**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.