

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PQRSDF ALLEGADAS A LA AGENCIA  
NACIONAL DE TIERRAS DURANTE EL PERIODO DE 27 DE AGOSTO DE 2025 AL 2 DE MARZO DE  
2026

Tabla de contenido

<b>1. Objetivo .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Alcance .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Criterios .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Metodología de la evaluación .....</b>	<b>4</b>
<b>5. Resultados de la verificación .....</b>	<b>6</b>
5.1. Verificación del cumplimiento normativo en la atención de PQRSDF y del rol de la dependencia responsable .....	6
5.2. Contextualización de la evaluación – gestión operativa de las PQRSDF. ....	11
5.3. Análisis cualitativo.....	23
5.3.1. Análisis base de datos denominada «Seguimiento PQRSDF II Semestre 2025 (27-08-2025 al 2-03-2026).xlsx» .....	24
5.3.1.1. Evaluación de la trazabilidad de los radicados .....	25
5.3.1.2. Evaluación del cumplimiento de los términos legales (oportunidad) .....	26
5.3.1.3. Evaluación del cumplimiento de los términos legales (notificación) .....	27
5.3.1.4. Evaluación de calidad de las respuestas .....	28
5.3.1.5. Evaluación de la clasificación de las PQRSDF .....	28
5.3.1.6. Conclusiones.....	29
5.3.2. Análisis base de datos denominada «solicitud Orfeo.xlsx» .....	30
5.3.2.1. Evaluación de la trazabilidad de los radicados .....	32
5.3.2.2. Evaluación del cumplimiento de los términos legales (oportunidad) .....	35
5.3.2.3. Evaluación del cumplimiento de los términos legales (notificación) .....	36
5.3.2.4. Evaluación de calidad de las respuestas .....	37
5.3.2.5. Evaluación de la clasificación de las PQRSDF .....	38
5.3.2.6. Conclusiones.....	39
<b>6. Evaluación de los indicadores de gestión .....</b>	<b>40</b>
<b>7. Evaluación del riesgo y sus controles .....</b>	<b>40</b>
<b>8. Evaluación de la Información y Comunicación .....</b>	<b>41</b>

<b>9. Conclusiones.....</b>	<b>42</b>
<b>10. Recomendaciones.....</b>	<b>43</b>

#### Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Estado de la PQRSDF .....	13
Ilustración 2 Entrada PQRSDF por mes entre el 27 de agosto de 2025 y el 2 de marzo de 2026.....	14
Ilustración 3 Distribución PQRSDF de acuerdo con el medio de recepción.....	15

#### Índice de Tablas

Tabla 1 Plazos de respuesta según Ley 1437 de 2011 en días.....	12
Tabla 2 Plazos de respuesta según GEMA-P-002 .....	12
Tabla 3 Clasificación y/o distribución de los radicados en la ANT según base de datos.....	15
Tabla 4 Distribución PQRSDF por dependencias .....	17
Tabla 5 Relación PQRSDF sin tramitar por dependencia .....	18
Tabla 6 Relación PQRSDF enviadas por dependencia .....	19
Tabla 7 Relación PQRSDF tramitadas por dependencia .....	21
Tabla 8 Relación PQRSDF devueltas por dependencia .....	22
Tabla 9 Criterios satisfacción de las PQRSDF frente al ciudadano .....	23
Tabla 10 Síntesis procedimiento GEMA-P-002 .....	24
Tabla 11 Radicados base de datos denominada «Seguimiento PQRSDF II Semestre 2025 (27-08-2025 al 2-03-2026.xlsx)» .....	24
Tabla 12 Trazabilidad radicados según fecha de presentación .....	25
Tabla 13 PQRSDF aleatorios objeto de análisis .....	30
Tabla 14 Trazabilidad radicados según fecha de presentación .....	32
Tabla 15 Riesgo R16 - Respuesta inoportuna a las PQRSDF .....	40
Tabla 17 Controles para mitigar el riesgo R16 de acuerdo al mapa de riesgos 2026 ANT - versión 2 con fecha de publicación 26 febrero de 2026 .....	41

## 1. Objetivo

Evaluar de manera independiente la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) en la Agencia Nacional de Tierras (ANT), durante el período comprendido entre el 27 de agosto de 2025 y el 2 de marzo de 2026, mediante la verificación del cumplimiento normativo, la gestión operativa del proceso, la calidad de las respuestas y la trazabilidad de los radicados, a partir de la revisión de una muestra estadística, con el propósito de identificar debilidades en los controles, evidenciar la materialización de los riesgos asociados y formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y la mejora en la atención al ciudadano.

## 2. Alcance

El presente informe comprende la evaluación de la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) en la Agencia Nacional de Tierras (ANT), en relación con la garantía del núcleo esencial del derecho de petición, conforme a lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución Política y la Ley 1755 de 2015, particularmente en lo referente a la resolución oportuna, de fondo y congruente con lo solicitado.

El análisis se desarrolló para el periodo comprendido entre el 27 de agosto de 2025 y el 2 de marzo de 2026, e incluyó las actuaciones adelantadas por las dependencias del nivel central y las Unidades de Gestión Territorial (UGT), en el marco del proceso Gestión del Modelo de Atención (GEMA).

La evaluación se realizó a partir de la revisión de una muestra estadística, verificando: *i)* el cumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente y los procedimientos institucionales (oportunidad), *ii)* la calidad de las respuestas emitidas, entendida como la resolución de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado, *iii)* la trazabilidad de los radicados en los sistemas de información institucional y *iv)* la gestión operativa del proceso en relación con el estado y flujo de las PQRSDF.

## 3. Criterios

- Constitución Política de Colombia, Artículo 23
- Ley 1437 de 2011, «*por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo*», parte primera, título II derecho de petición.
- Ley 1474 de 2011, «*por la 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*». Artículo 76.
- 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*». Artículo 11.
- 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 2052 de 2020, «por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones». Artículos 17 y 20.
- Decreto 2363 del 2015, «Por el cual se crea la Agencia Nacional de Tierras, ANT, se fija su objeto y estructura».
- Decreto 2106 de 2019, «por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública». Artículo 14.
- GEMA-Characterización, versión 2 de 20 de diciembre de 2017.
- GEMA-Política-001, Actividad: Gestionar las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones, versión 1 de 27 de junio de 2024.
- GEMA-P-002 Gestión De Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones, versión 4 del 28 de marzo de 2019.
- GEMA-P-002, Gestión de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones, versión 5 del 13 de noviembre de 2025.
- GEMA-P-003, Atención de peticiones en otra lengua, lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, versión 1 de 22 de diciembre de 2023.
- GEMA-PT-001, Apertura de los buzones de sugerencias, versión 3 de 11 de diciembre de 2023.
- GEMA-PT-002, Servicio a la ciudadanía, versión 1 de 14 de febrero de 2024.
- Forma GEMA-F-001, Conceptos para direccionamiento de correspondencia, PQRSDf y servicio al ciudadano, versión 2 de 26 de julio de 2018.
- Forma GEMA-f-001, Conceptos para direccionamiento de correspondencia, PQRSDf y servicio al ciudadano, versión 3 de 13 de noviembre de 2025.
- Forma GEMA-F-002 Diligenciamiento de PQRSDf, versión 1 de 16 de enero de 2024.
- Base de datos: «Seguimiento PQRSDf II Semestre 2025 (27-08-2025 al 2-03-2026).xlsx».
- Base de datos: «solicitud Orfeo.xlsx».

#### 4. Metodología de la evaluación

La Oficina de Control Interno (OCI) solicitó a la Secretaría General, mediante correo electrónico del 4 de marzo de 2026, la base de datos consolidada de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDf) radicadas en la entidad a través del aplicativo ORFEO, correspondiente al periodo comprendido entre el 27 de agosto de 2025 y el 2 de marzo de 2026.

En respuesta, la Secretaría General remitió inicialmente una base de datos que no correspondía al volumen esperado de registros (base de datos denominada «Seguimiento PQRSDf II Semestre 2025 (27-08-2025 al 2-03-2026).xlsx»,

la cual únicamente contenía 25 registros), razón por la cual la OCI requirió aclaración y complementación de la información entre los días 9 y 12 de marzo de 2026. Posteriormente, el 13 de marzo de 2026 se remitió la base de datos definitiva denominada «*solicitud Orfeo.xlsx*», la cual contiene un total de 136.739 registros y 28 variables asociadas a la gestión de PQRSDF.

A partir de esta información, se realizó un proceso de depuración y validación de datos, seguido de un análisis estructurado en las siguientes fases:

✓ Fase 1. Análisis descriptivo del universo

Se efectuó un análisis general de la base de datos, considerando variables relevantes como radicado, fecha de radicación, clasificación, dependencia, estado, medio de recepción, fecha de respuesta y fecha de envío, con el fin de caracterizar el comportamiento de las PQRSDF en el periodo evaluado.

Este análisis permitió identificar la distribución de las solicitudes por tipología, estado de trámite y dependencias responsables, así como reconocer patrones generales en la gestión del proceso.

✓ Fase 2. Diseño y aplicación del muestreo

Se aplicó un muestreo estadístico con un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 10%, seleccionando una muestra representativa de 69 radicados, teniendo en cuenta la proporción del volumen de PQRSDF.

La muestra fue utilizada para realizar un análisis detallado de los casos, permitiendo evaluar no solo el cumplimiento de los tiempos de respuesta, sino también la calidad de las actuaciones y la trazabilidad del proceso.

✓ Fase 3. Análisis cualitativo de la muestra

Sobre los radicados seleccionados, se desarrolló un análisis individual mediante papel de trabajo, incorporando criterios de verificación tales como:

- Correcta clasificación de la PQRSDF.
- Coherencia del estado del trámite.
- Cumplimiento de los términos legales establecidos en la normativa vigente.
- Evidencia de notificación al peticionario.
- Calidad de la respuesta (de fondo, clara, precisa y congruente)

Este análisis permitió identificar debilidades específicas en la atención de los requerimientos ciudadanos.

✓ Fase 4. Evaluación de cumplimiento normativo y tiempos de respuesta

Se calculó el tiempo transcurrido entre la fecha de radicación y la fecha de respuesta, así como entre la respuesta y su envío al ciudadano, verificando su conformidad con los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y en los procedimientos institucionales del proceso Gestión del Modelo de Atención (GEMA).

✓ Fase 5. Evaluación integral del proceso

Finalmente, se integraron los resultados del análisis cuantitativo y cualitativo, evaluando:

- El cumplimiento normativo (oportunidad)
- La gestión operativa del proceso
- La calidad de las respuestas emitidas
- La trazabilidad de los radicados en los sistemas de información

Este enfoque permitió identificar debilidades en los controles y evidenciar posibles riesgos asociados a la atención de las PQRSDF.

La Oficina de Control Interno puntualiza que producto de que la Secretaria General remitió inicialmente una base de datos con 25 radicados, inició la valoración frente a estas PQRSDF informadas y después aplicó el muestreo frente a los 136.739 (dando lugar a 69 radicados adicionales).

## 5. Resultados de la verificación

### 5.1. Verificación del cumplimiento normativo en la atención de PQRSDF y del rol de la dependencia responsable

En el marco de lo dispuesto en el artículo 76<sup>1</sup> de la Ley 1474 de 2011, «*por la 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*», y en los artículos 17<sup>2</sup> y 20<sup>3</sup> de la Ley 2052 de 2020, «*por*

---

<sup>1</sup> **ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.** En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

<sup>2</sup> **ARTÍCULO 17. OFICINA DE LA RELACIÓN CON EL CIUDADANO.** En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las disposiciones de los artículos 3°, 6° y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo el servidor público responsable de dicha dependencia o entidad, deberá ser del nivel directivo.

PARÁGRAFO PRIMERO. La Nación y los entes territoriales que cumplan con las condiciones fijadas en el presente artículo, tendrán plazo de doce (12) meses para la creación de la Oficina de la Relación con el Ciudadano, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley.

<sup>3</sup> **ARTÍCULO 20. TÉRMINOS PARA RESOLVER TRÁMITES.** El término para resolver de fondo un trámite será el dispuesto en la ley que fundamenta su creación o su decreto reglamentario. Los servidores públicos bajo ninguna circunstancia podrán resolver un trámite por fuera de los términos allí estipulados.

En caso de que no se disponga término para resolver de fondo un trámite en la ley o decreto reglamentario, éste deberá resolverse

medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones», se verificó el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la existencia de una dependencia responsable de la atención al ciudadano y la gestión de las PQRSDF en la Agencia Nacional de Tierras (ANT).

Se evidenció que la ANT ha delegado las funciones de recepción, trámite y resolución de PQRSDF en la Secretaría General, conforme al numeral 15 del artículo 29 del Decreto 2363 de 2015, y al GEMA- Caracterización, versión 2 de 20 de diciembre de 2017, lo cual da cumplimiento a la obligación de contar con una dependencia encargada de la atención al ciudadano.

Así mismo, la entidad, de conformidad con su política institucional de servicio a la ciudadanía, dispone de los siguientes canales para la atención:

✓ **Escrito:**

Ventanilla de Radicación: dispuesta en la sede principal de servicio a la ciudadanía en Bogotá, Unidades de Gestión Territorial y Puntos de Atención de Tierras a nivel nacional, la cual se puede consultar la ubicación de las sedes a través del portal web [www.ant.gov.co](http://www.ant.gov.co) en la sección de servicio a la ciudadanía.

### Peticiones, quejas, reclamos y denuncias

Secciones y recursos para interponer sus solicitudes, hacer seguimiento y conocer el reporte de la gestión de la entidad alrededor de estas actuaciones.

**Formule su petición, queja, reclamo o denuncia**

Diligenciando este formulario usted podrá radicar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Consultas, Solicitudes, Sugerencias, y/o trámites sobre los temas de competencia de la entidad.



**Consulte su petición, queja, reclamo y denuncia**

Conozca los detalles del estado de su solicitud a través de su número de radicado.

Radicación por el portal web: ingresando a [www.ant.gov.co](http://www.ant.gov.co), en la sección de servicio a la ciudadanía, en la opción formule su PQRSD o en el enlace: <https://orfeo.ant.gov.co/pqr3/index.php>.

conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 o las disposiciones que la desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen.

PARÁG RAFO. En el proceso de reglamentación de trámites creados por ley, las entidades deberán presentar al Departamento Administrativo de la Función Pública el estudio efectuado para determinar los tiempos de respuesta de los trámites.



En esta sección usted puede formular las Peticiones, Quejas, Reclamos, Consultas, Solicitudes, Sugerencias, y/o trámites sobre los temas de competencia de la ANT. Escriba sus datos y el detalle de la solicitud. Asegúrese de dejar la información necesaria para responderle.




Los campos con \* son obligatorios

He leído y acepto el **AVISO DE PRIVACIDAD AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS**

La Agencia Nacional de Tierras, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., informa que es el Responsable del Tratamiento de los datos personales suministrados por el Titular, los cuales serán incorporados a nuestras bases de datos y archivos automatizados y/o manuales, para ser tratados en cumplimiento de las finalidades de adelantar los trámites y servicios que tiene a cargo la Agencia en virtud de sus funciones; las cuales incluyen el cumplimiento del ejercicio de sus funciones

**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 PQRS.

**Sede principal**  
Dirección: Calle 43 No.57-41, Bogotá, Colombia.  
Código Postal: 111321  
Horario de atención: Lunes a viernes de 8am a 5pm.  
Línea de atención Bogotá: (+57) 6015185858, opción 0  
Línea de Atención al Ciudadano Nacional:  
(+57) 018000-933881  
Línea Anticorrupción: (+57) 018000-933881  
Correo institucional:  
[atencionalciudadano@ant.gov.co](mailto:atencionalciudadano@ant.gov.co)  
Buzón de Notificaciones Judiciales:  
[juridica.ant@ant.gov.co](mailto:juridica.ant@ant.gov.co)

 [@agencianacionaldetierras](https://www.facebook.com/agencianacionaldetierras)  [@AgenciaTierras](https://twitter.com/AgenciaTierras)  [@agenciatierrez](https://www.instagram.com/agenciatierrez)

[@AgenciaNacionaldeTierras](https://www.facebook.com/AgenciaNacionaldeTierras) [@AgenciaNacionaldeTierras](https://www.instagram.com/AgenciaNacionaldeTierras)

**Sede Servicio al Ciudadano**  
Dirección:  
Cra 13 # 54-55 Piso 1, Torre SH, Bogotá.  
Código Postal: 110231

**Contacto**  
Teléfono conmutador:  
(+57) 6015185858, opción 0  
Correo institucional:  
[atencionalciudadano@ant.gov.co](mailto:atencionalciudadano@ant.gov.co)

✓ **Presencial:**

A través de este canal la ciudadanía acude 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 atención de servicio a la ciudadanía de la Agencia Nacional de Tierras es Calle 43 # 57- 41 piso 1 CAN, Bogotá – Colombia.

Adicionalmente, la ciudadanía puede 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/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informacion-de-la-entidad/directorio-institucional/canales-de-atencion-al-ciudadano/puntos-presenciales-de-atencion-al-ciudadano>

Unidades de Gestión Territorial (UGT)	Punto de Atención de Tierras
UGT Cundinamarca	Bogotá - Sede Principal, Servicio al Ciudadano
UGT Magdalena (Santa Marta)	PAT Mompos (Bolívar)
UGT Bolívar (Cartagena)	PAT Chiquinquirá (Boyacá)
UGT Norte de Santander (Cúcuta)	PAT Soacha (Cundinamarca)
UGT Meta (Villavicencio)	PAT Ocaña (Norte de Santander)
UGT Chocó (Quibdó)	
UGT Caquetá (Florencia)	
UGT Boyacá (Tunja)	
UGT Risaralda (Pereira)	

✓ **Telefónico:**

Canal de contacto verbal y en tiempo real que permite a la ciudadanía 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. Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.

Horario de atención: Lunes a viernes de 8am a 5pm.  
Línea de atención Bogotá: (+57) 6015185858, opción 0  
Línea de Atención al Ciudadano Nacional:  
(+57) 018000-933881  
Línea Anticorrupción: (+57) 018000-933881

✓ **Virtual:**

Este canal está integrado por las tecnologías de información y comunicaciones, que permiten brindar un servicio digital a la ciudadanía. Por consiguiente, la Agencia Nacional de Tierras cuenta con:

Chat:

La ciudadanía puede acceder a través de la página web [www.ant.gov.co](http://www.ant.gov.co), el chat se encuentra ubicado en la parte inferior izquierda y se identifica con este logo:

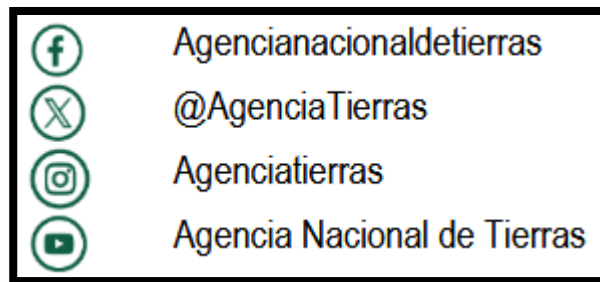


Videollamada:

La ciudadanía debe 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/>



### Redes sociales:



### Línea de WhatsApp:

Desde la aplicación WhatsApp la ciudadanía puede inscribirse para acceder a la oferta institucional como titulación de predios, obtener o vender tierra. Debe escribir un mensaje corto para que se desplieguen las opciones del menú, luego debe seguir las instrucciones y marcar la opción del proceso que necesite.

La línea de WhatsApp desde la que se pueden hacer estos trámites es la +57 3118681902 y atenderá todos los días, las 24 horas (está línea opera a través de un Chatbot, por lo tanto, la ciudadanía no recibirá atención personalizada, solo es para el proceso de inscripción de los programas de acceso a tierras).

Anteriores canales que tiene por objeto facilitar el acceso de los ciudadanos a la administración.

Ahora, se observó que el protocolo de servicio a la ciudadanía cuenta con recomendaciones para autorización de tratamiento de datos personales y dentro de los deberes de la ANT, dar trato digno al ciudadano: <https://www.ant.gov.co/sites/default/files/2024-08/documentos/archivos/carta-de-trato-digno-vf-febrero-2024.pdf>. Esto último también con traducción a la lengua emberá chami: <https://www.ant.gov.co/sites/default/files/2024-08/documentos/archivos/carta-de-trato-digno-y-servicio-ciudadano-traducida-a-la-lengua-embera-chami-1.pdf>

No obstante, si bien se cumple formalmente con la estructura institucional y la disposición de canales, la verificación realizada en el presente informe permite evidenciar debilidades en la operación del proceso, particularmente en la oportunidad, calidad y trazabilidad de la atención.

## 5.2. Contextualización de la evaluación – gestión operativa de las PQRSD.

El siguiente análisis se realiza sobre el proceso «Gestión del Modelo de Atención» GEMA-Characterización versión 2 de 20 de diciembre de 2017, el procedimiento GEMA-P-002 «Gestión De Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones», versiones 4 del 28 de marzo de 2019 y 5 del 13 de noviembre de 2025 y la Forma GEMA-F-002 «Diligenciamiento de PQRSD», versión 1 de 16 de enero de 2024, que se encuentran en la Intranet de la Entidad.

Visión general del procedimiento GEMA-P-002: Este procedimiento establece los pasos para recepcionar, clasificar, asignar y responder las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones) en la Agencia Nacional de Tierras (ANT), cubriendo desde la radicación inicial hasta la respuesta final al solicitante.

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento interno GEMA-P-002 Recepción de PQRSD y en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, toda documentación que ingrese a la Agencia Nacional de Tierras será inicialmente categorizada por el equipo de Gestión Documental, con el fin de asignarle un plazo de atención conforme a la normatividad vigente. La Ley 1755 regula el ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 Constitucional y establece que las entidades públicas deben resolver las solicitudes ciudadanas dentro de los términos previstos en sus artículos 14 y siguientes. En este sentido, se dispone que las consultas deben atenderse en un máximo de 30 días hábiles; las peticiones en interés general o particular en 15 días hábiles; las peticiones de información y documentos en 10 días hábiles; y las peticiones entre autoridades en 10 días hábiles. Asimismo, las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) se entienden como peticiones en interés particular, con un término de resolución de 15 días hábiles.

Vale la pena aclarar que la amplia y reiterada jurisprudencia de la Corte Constitucional ha puntualizado los criterios que deben tener en cuenta todos los operadores que apliquen la garantía fundamental de petición, así (entre otras, Sentencias T-11660A de 2011 y T-1150 de 2004):

*«En efecto, la Corte ha definido las reglas básicas que orientan el derecho de petición consagrado en el artículo 23 superior, y los criterios que deben tener en cuenta todos los operadores jurídicos al aplicar esta garantía fundamental. Sobre este particular en la sentencia T – 11660 A1 de 2001 se señaló:*

*a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.*

***b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión,** pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.*

***c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. Oportunidad. 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado. 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.***

*d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta*

*siempre en una respuesta escrita»* (Resalta en Subrayado y Negrillas la Oficina de Control Interno).

Al graficar lo anterior, se encuentra:

Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015:

Tabla 1 Plazos de respuesta según Ley 1437 de 2011 en días

Clasificación	Término
<b>Consulta</b>	<b>30</b>
Numeral 2 Art. 14	
<b>Petición de documentos e información</b>	<b>10</b>
Numeral 1 Art. 14	
<b>Petición entre autoridades</b>	<b>10</b>
Art. 30	
<b>Término general y/o residual</b>	<b>15</b>
Inciso 1 Art. 14	

Por su parte, GEMA-P-002:

Tabla 2 Plazos de respuesta según GEMA-P-002

Clasificación	Término
- Consultas o conceptos	30
- Interés general y particular	15
- Petición Defensoría del pueblo	5
- Petición entre autoridades incluye las peticiones radicadas por la Procuraduría General de la Nación, los procuradores delegados, los agentes del ministerio público ante las autoridades jurisdiccionales, las personerías distritales y/o municipales (...)	10
- Peticiones Congreso de la República	5
- Queja, reclamo, denuncia o felicitación	15
- Solicitud de documentos	10
- Solicitud de información - demás entidades	10

En coherencia con lo anterior, se definió una tabla de clasificación documental que consolida las categorías y los plazos de atención, los cuales deberán ser observados por todos los colaboradores (funcionarios y contratistas) en el trámite de las solicitudes. Cuando un documento no corresponda a ninguna de las categorías específicas, se tipificará como comunicación oficial, con un término de respuesta de 15 días hábiles.

Asimismo, y de acuerdo con el procedimiento establecido, a continuación se presentan las definiciones de los estados de los requerimientos ciudadanos objeto de verificación:

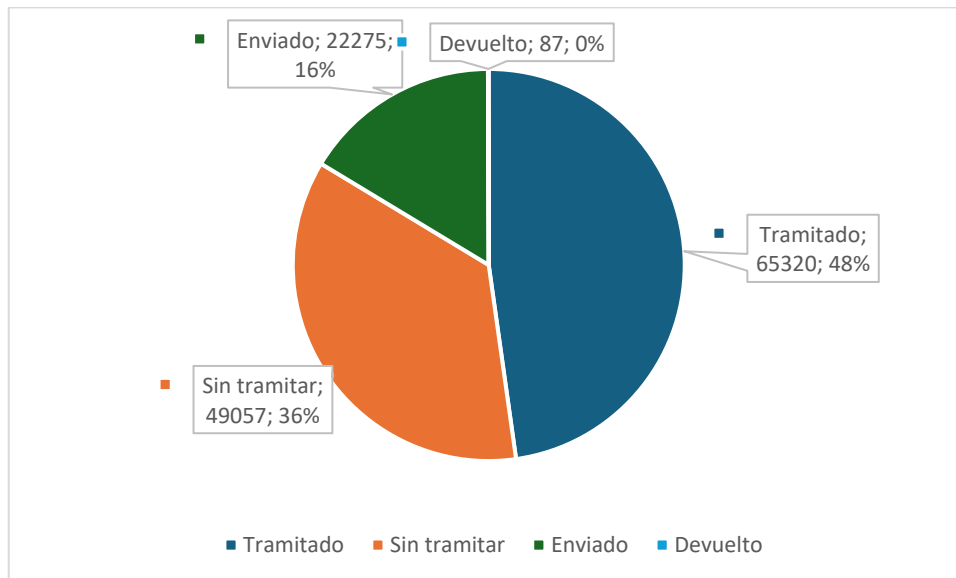
- **TRAMITADO:** Documento con respuesta aprobada y firmada para el peticionario y pendiente para

envío.

- **ENVIADO:** Documento con respuesta aprobada, firmado y enviado al peticionario con su respectiva constancia de recibo.
- **DEVUELTO:** Documento con respuesta aprobada, firmado y enviado al ciudadano, pero por la alguna causal no fue efectiva la entrega al peticionario.
- **SIN TRAMITAR:** Documentos en proceso de revisión, análisis y lineamiento para la proyección de respuesta.

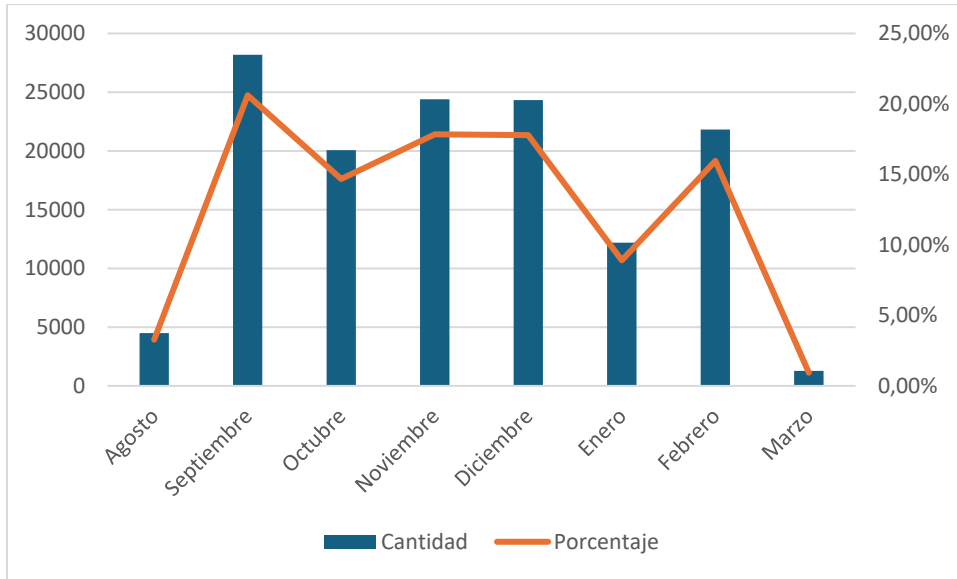
Con el fin de caracterizar la base de datos, se realizó un análisis descriptivo de las variables más relevantes: estado, clasificación, medio de recepción, Dependencia Actual, y entrada por mensualidad lo que permitió identificar la distribución general de las solicitudes y una primera aproximación al comportamiento del tiempo de respuesta de los trámites allegados a la entidad:

Ilustración 1 Estado de la PQRSDF



El análisis de las solicitudes evidencia que la mayor proporción corresponde a las que se encuentran «tramitado» (48% correspondiente a 65.320 radicados), seguidas por la «sin tramitar» (36% correspondiente a 49.057 radicados) y las enviadas (16% correspondiente a 22.275), mientras que el número de solicitudes devueltas es marginal (0,1% correspondiente a 87 peticiones).

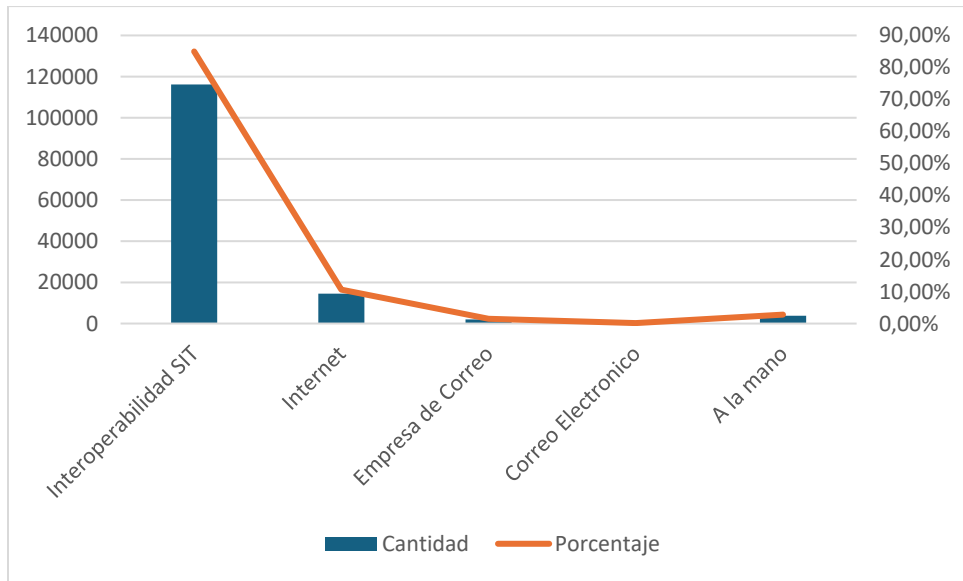
Ilustración 2 Entrada PQRSDf por mes entre el 27 de agosto de 2025 y el 2 de marzo de 2026



En cuanto a la distribución mensual, se observa que el mayor volumen obtenido fue en el mes de septiembre (20,61% - 28.181 PQRSDf), con una leve disminución en el mes de octubre (14,67% - 20.063 PQRSDf), empero, con un aumento sostenido en los meses de noviembre (17,84% - 24.397 PQRSDf) y diciembre (17,79% - 24.323 PQRSDf). Contrario sensu, el mes con menor volumen fue enero (8,91% - 12.187 PQRSDf), para luego presentar un repunte en febrero (15,96% - 21.820 PQRSDf). La Oficina de Control Interno no efectuó análisis de comportamiento en los meses de agosto y febrero por cuanto en dichas mensualidades se solicitó información por un par de días en el respectivo mes, lo que sesga el estudio en este ítem (agosto a partir del día 27 y en marzo hasta su día 2).

Finalmente, al revisar los medios de recepción, se destaca que más de tres cuartas partes de las solicitudes ingresaron a través interoperabilidad SIT (84,99%, es decir, 116.210), mientras que una proporción menor se registró por internet (10,61% - 14.509 PQRSDf) y otros canales como Atención a la Mano (2,78% - 3.808 PQRSDf), empresa de correo (1,47% - 2.016 PQRSDf), correo electrónico (0,14% - 196 PQRSDf), cuya participación en el total fue marginal.

Ilustración 3 Distribución PQRSD de acuerdo con el medio de recepción



El cuadro a continuación presenta la distribución de las solicitudes de PQRSD de acuerdo con su clasificación.

Tabla 3 Clasificación y/o distribución de los radicados en la ANT según base de datos

Clasificación Base de datos	Medida	%
Aceptación de oferta o minuta	4	0,0029252810%
Aceptación de términos del programa de formalización	9	0,0065818823%
Aclaración	1	0,0007313203%
Acta	1	0,0007313203%
Acta de adopción	2	0,0014626405%
Acta de entrega de bienes y servicios	8	0,0058505620%
Acta de Reunión	2	0,0014626405%
Acto administrativo reconocimiento y pago de prestaciones sociales	1	0,0007313203%
Actos administrativos que deciden solicitud	1	0,0007313203%
Acuerdo de constitución y delimitación ZRC.	174	0,1272497239%
Auto	1	0,0007313203%
Auto de acumulación de expedientes.	4	0,0029252810%
Aviso de inspección ocular	4	0,0029252810%
Aviso de visita de obra o inspección	10	0,0073132025%
Consulta a base de datos	126	0,0921463518%
Consultas	677	0,4951038109%
CONTRALORIA	9	0,0065818823%
Cronograma	2	0,0014626405%
DEFENSORIA	23	0,0168203658%

Clasificación Base de datos	Medida	%
Denuncia	190	0,1389508480%
Estructura Marco de Gastos	1	0,0007313203%
Felicitaciones	12	0,0087758430%
Informe de evaluación	1	0,0007313203%
interés General y Particular	501	0,3663914465%
Movimiento de inventarios	1	0,0007313203%
NO DEFINIDO	3	0,0021939608%
Notificación de la acción de tutela	9225	6,7464293289%
Orden judicial de restitución	3782	2,7658531948%
PERSONERIA	12	0,0087758430%
PERTENENCIA Demanda	47	0,0343720519%
Petición	86761	63,4500764230%
Petición de Información	2216	1,6206056794%
Petición de Información Elevada por la Defensoría del Pueblo	905	0,6618448285%
Petición realizada por menores de edad	1	0,0007313203%
Petición realizada por periodistas	17	0,0124324443%
Peticiones entre autoridades	21408	15,6561039645%
Peticiones de Informes por los Congresistas	323	0,2362164415%
Plan	1	0,0007313203%
Plan de compras	2	0,0014626405%
Plan de mejoramiento consolidado	2	0,0014626405%
PORSO Catastro Multipropósito	27	0,0197456468%
procesos	2392	1,7493180439%
PROCURADURIA	81	0,0592369404%
Queja	410	0,2998413035%
Reclamo	98	0,0716693847%
Reclamo en materia de datos personales	7	0,0051192418%
Respuesta	11	0,0080445228%
Solicitud de documentos	1423	1,0406687192%
Solicitud de Información	4557	3,3326263904%
Solicitud Oferta de Tierras	272	0,1989191087%
Solicitud Reso - Acceso a Tierras	581	0,4248970667%
Solicitud Reso - Formalización	362	0,2647379314%
Sucesiones	2	0,0014626405%
Sugerencia	37	0,0270588493%
Suspensión	1	0,0007313203%
Traslado por competencia	7	0,0051192418%
Tutela	1	0,0007313203%
<b>Total general</b>	<b>136739</b>	<b>100,0000000000%</b>

Se observa que la mayor proporción corresponde a las Peticiones, que concentran más de 86.761 registros (63,45%), mientras que otras categorías como peticiones entre autoridades (15,65%), notificación de la acción de tutela (6,74%) y orden judicial de restitución (2,76%) siguen en el podio pero con un número significativo menor.

A continuación, se presenta la distribución de 136.739 PQRSDF por dependencia, donde se evidencia que la mayor gestión recae en la oficina jurídica (19.891 – 14,55%), subdirección de sistemas de información de tierras (17.772 – 13,00%), subdirección de seguridad jurídica (16.899 – 12,36%), dirección de acceso a tierras (15.008 – 10,98%), subdirección de acceso a tierras por demanda y descongestión (10.451 – 7,64%), subdirección de administración de tierras de la nación (8.963 – 6,55%), dirección de asuntos étnicos (9.098 – 6,65%) y la subdirección administrativa y financiera (11.027 – 8,06%).

Tabla 4 Distribución PQRSDF por dependencias

Dependencia	PQRSDF	%
1 - ORFEO ADM	1	0,00%
100 - DIRECCION GENERAL	500	0,37%
101 - OFICINA DE PLANEACION	28	0,02%
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	53	0,04%
103 - OFICINA JURIDICA	19891	14,55%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	959	0,70%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	103	0,08%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	765	0,56%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	17772	13,00%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	528	0,39%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	16899	12,36%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	6458	4,72%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	15008	10,98%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	1952	1,43%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	10451	7,64%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	8963	6,55%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	9098	6,65%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	1489	1,09%
600 - SECRETARIA GENERAL	1621	1,19%
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	238	0,17%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	437	0,32%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	11027	8,06%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	54	0,04%

Dependencia	PQRSDF	%
710 - UGT BOGOTA	2496	1,83%
720 - UGT CUCUTA	1992	1,46%
730 - UGT MEDELLIN	1471	1,08%
740 - UGT MONTERIA	1079	0,79%
750 - UGT PASTO	567	0,41%
760 - UGT POPAYAN	1564	1,14%
770 - UGT SANTA MARTA	1427	1,04%
780 - UGT VILLAVICENCIO	1637	1,20%
790 - UGT AMAZONIA	211	0,15%

Ahora, se rememora la ilustración nro. 1 «estado de la PQRSDF» como quiera que allí se conoció que según la base de datos remitida, existen 49.057 PQRSDF sin tramitar (36%), frente a las cuales su relación por dependencia es la siguiente:

Tabla 5 Relación PQRSDF sin tramitar por dependencia

Dependencia	PQRSDF sin tramitar	% Sin tramite	% Sin tramitar en el universo total
100 - DIRECCION GENERAL	455	0,9274925087%	0,3327507149%
101 - OFICINA DE PLANEACION	13	0,0264997860%	0,0095071633%
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	26	0,0529995719%	0,0190143266%
103 - OFICINA JURIDICA	6325	12,8931650937%	4,6256005968%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	323	0,6584177589%	0,2362164415%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	13	0,0264997860%	0,0095071633%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	31	0,0631917973%	0,0226709278%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	5139	10,4755692358%	3,7582547773%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	97	0,1977291722%	0,0709380645%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	4645	9,4685773692%	3,3969825726%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	276	0,5626108405%	0,2018443897%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	8144	16,6010966834%	5,9558721360%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	938	1,9120614795%	0,6859783968%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	7105	14,4831522515%	5,1960303937%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	764	1,5573720366%	0,5587286729%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	5584	11,3826772938%	4,0836922897%

Dependencia	PQRSDF sin tramitar	% Sin tramite	% Sin tramitar en el universo total
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	396	0,8072242493%	0,2896028200%
600 - SECRETARIA GENERAL	553	1,1272601260%	0,4044200996%
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	89	0,1814216116%	0,0650875025%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	65	0,1324989298%	0,0475358164%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3758	7,6604765885%	2,7483015087%
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	53	0,1080375889%	0,0387599734%
710 - UGT BOGOTA	1409	2,8721691094%	1,0304302357%
720 - UGT CUCUTA	599	1,2210285994%	0,4380608312%
730 - UGT MEDELLIN	92	0,1875369468%	0,0672814632%
740 - UGT MONTERIA	431	0,8785698269%	0,3151990288%
750 - UGT PASTO	341	0,6951097703%	0,2493802061%
760 - UGT POPAYAN	452	0,9213771735%	0,3305567541%
770 - UGT SANTA MARTA	850	1,7326783130%	0,6216222146%
780 - UGT VILLAVICENCIO	19	0,0387304564%	0,0138950848%
790 - UGT AMAZONIA	72	0,1467680453%	0,0526550582%

Como se ve, las dependencias que tiene mas PQRSDF a cargo sin tramitar corresponden en su orden a la dirección de acceso a tierras (16,60%), la subdirección de acceso a tierras por demanda y descongestión (14,48%), oficina jurídica (12,89%), dirección de asuntos étnicos (11,38%), subdirección de sistema de información de tierras (10,47%), subdirección de seguridad jurídica (9,46%) y subdirección administrativa y financiera (7,66%).

Por su parte, como se anticipó con la ilustración nro. 1 «estado de la PQRSDF», existen 22.275 PQRSDF enviadas; las cuales su relación por dependencia es la siguiente:

Tabla 6 Relación PQRSDF enviadas por dependencia

Dependencia	PQRSD Enviado	% Sin tramite	% Sin tramitar en el universo total
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	5040	22,6262626263%	3,6858540724%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	2854	12,8125701459%	2,0871880005%
103 - OFICINA JURIDICA	2424	10,8821548822%	1,7727202919%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	2369	10,6352413019%	1,7324976781%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2359	10,5903479237%	1,7251844755%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	1745	7,8338945006%	1,2761538405%

Dependencia	PQRSD Enviado	% Sin tramite	% Sin tramitar en el universo total
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	1451	6,5140291807%	1,0611456863%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	1212	5,4410774411%	0,8863601460%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	798	3,5824915825%	0,5835935615%
600 - SECRETARIA GENERAL	341	1,5308641975%	0,2493802061%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	322	1,4455667789%	0,2354851213%
730 - UGT MEDELLIN	276	1,2390572391%	0,2018443897%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	236	1,0594837262%	0,1725915796%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	129	0,5791245791%	0,0943403126%
780 - UGT VILLAVICENCIO	114	0,5117845118%	0,0833705088%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	101	0,4534231201%	0,0738633455%
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	72	0,3232323232%	0,0526550582%
720 - UGT CUCUTA	64	0,2873176207%	0,0468044962%
740 - UGT MONTERIA	62	0,2783389450%	0,0453418557%
770 - UGT SANTA MARTA	61	0,2738496072%	0,0446105354%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	60	0,2693602694%	0,0438792151%
760 - UGT POPAYAN	57	0,2558922559%	0,0416852544%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	56	0,2514029181%	0,0409539341%
710 - UGT BOGOTA	38	0,1705948373%	0,0277901696%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	9	0,0404040404%	0,0065818823%
750 - UGT PASTO	9	0,0404040404%	0,0065818823%
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	7	0,0314253648%	0,0051192418%
790 - UGT AMAZONIA	7	0,0314253648%	0,0051192418%
1 - ORFEO ADM	1	0,0044893378%	0,0007313203%
101 - OFICINA DE PLANEACION	1	0,0044893378%	0,0007313203%

Como se ilustra, las dependencias que están mejor escalonadas son la subdirección de sistemas de información (22,62%), la subdirección de administración de tierras de la nación (12,81%), la oficina jurídica (10,88%), la subdirección de seguridad jurídica (10,63%), la subdirección administrativa y financiera (10,59%) y la dirección de acceso a tierras (7,83%).

Por su parte, la relación de PQRSDF tramitadas (65.320) por dependencia, es la siguiente:

Tabla 7 Relación PQRSDF tramitadas por dependencia

Dependencia	PQRSDF Tramitado	% tramite	% tramite en el universo total
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	5039	7,7143294550%	3,6851227521%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	2853	4,3677281078%	2,0864566802%
103 - OFICINA JURIDICA	2424	3,7109614207%	1,7727202919%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	2369	3,6267605634%	1,7324976781%
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2359	3,6114513166%	1,7251844755%
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	1745	2,6714635640%	1,2761538405%
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	1451	2,2213717085%	1,0611456863%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	1212	1,8554807103%	0,8863601460%
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	798	1,2216778934%	0,5835935615%
600 - SECRETARIA GENERAL	341	0,5220453154%	0,2493802061%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	322	0,4929577465%	0,2354851213%
730 - UGT MEDELLIN	276	0,4225352113%	0,2018443897%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	236	0,3612982241%	0,1725915796%
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	129	0,1974892835%	0,0943403126%
780 - UGT VILLAVICENCIO	114	0,1745254133%	0,0833705088%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	101	0,1546233925%	0,0738633455%
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	72	0,1102265769%	0,0526550582%
720 - UGT CUCUTA	64	0,0979791794%	0,0468044962%
740 - UGT MONTERIA	62	0,0949173301%	0,0453418557%
770 - UGT SANTA MARTA	61	0,0933864054%	0,0446105354%

Dependencia	PQRSDF Tramitado	% tramite	% tramite en el universo total
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	60	0,0918554807%	0,0438792151%
760 - UGT POPAYAN	57	0,0872627067%	0,0416852544%
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	56	0,0857317820%	0,0409539341%
710 - UGT BOGOTA	38	0,0581751378%	0,0277901696%
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	9	0,0137783221%	0,0065818823%
750 - UGT PASTO	9	0,0137783221%	0,0065818823%
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	7	0,0107164727%	0,0051192418%
790 - UGT AMAZONIA	7	0,0107164727%	0,0051192418%
1 - ORFEO ADM	1	0,0015309247%	0,0007313203%
101 - OFICINA DE PLANEACION	1	0,0015309247%	0,0007313203%

Las dependencias con mayor porcentaje de trámite son: subdirección de sistema de información de tierras (7,71%), subdirección de administración de tierras de la nación (4,36%), oficina jurídica (3,71%), subdirección de seguridad jurídica (3,62%) y subdirección administrativa y financiera (3,61%).

Por último, la proporción entre las PQRSDF devueltas por dependencia, es la que se pasa a ilustrar:

Tabla 8 Relación PQRSDF devueltas por dependencia

Dependencia	PQRSDF Devuelto	% Devuelto	% Devuelto en el universo total
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	31	35,6321839080%	0,0226709278%
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	17	19,5402298851%	0,0124324443%
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	8	9,1954022989%	0,0058505620%
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	6	6,8965517241%	0,0043879215%
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	5	5,7471264368%	0,0036566013%
770 - UGT SANTA MARTA	5	5,7471264368%	0,0036566013%
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	4	4,5977011494%	0,0029252810%
103 - OFICINA JURIDICA	4	4,5977011494%	0,0029252810%
730 - UGT MEDELLIN	2	2,2988505747%	0,0014626405%

Dependencia	PQRSDF Devuelto	% Devuelto	% Devuelto en el universo total
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	1	1,1494252874%	0,0007313203%
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	1	1,1494252874%	0,0007313203%
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	1	1,1494252874%	0,0007313203%
780 - UGT VILLAVICENCIO	1	1,1494252874%	0,0007313203%
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	1	1,1494252874%	0,0007313203%

Así las cosas, tiene mas peso en este ítem; la subdirección administrativa y financiera (35,63%) y la subdirección de seguridad jurídica (19,54%).

### 5.3. Análisis cualitativo

Como se anticipó, el análisis se desprende de; *i*) los términos previstos en la Ley 1437 de 2011 (sustituido en lo que respecta al derecho de petición por la Ley 1755 de 2015), que guardan correspondencia con los plazos de respuesta según GEMA-P-002 -tablas 1 y 2-, *ii*) el procedimiento interno de «Gestión de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones», código: GEMA-P-002 versión 4 de 28 de marzo de 2019 y versión 5 de 13 de noviembre de 2025 y, *iii*) los requisitos de satisfacción del derecho fundamental de petición decantados por la amplia y reiterada jurisprudencia de la Corte Constitucional.

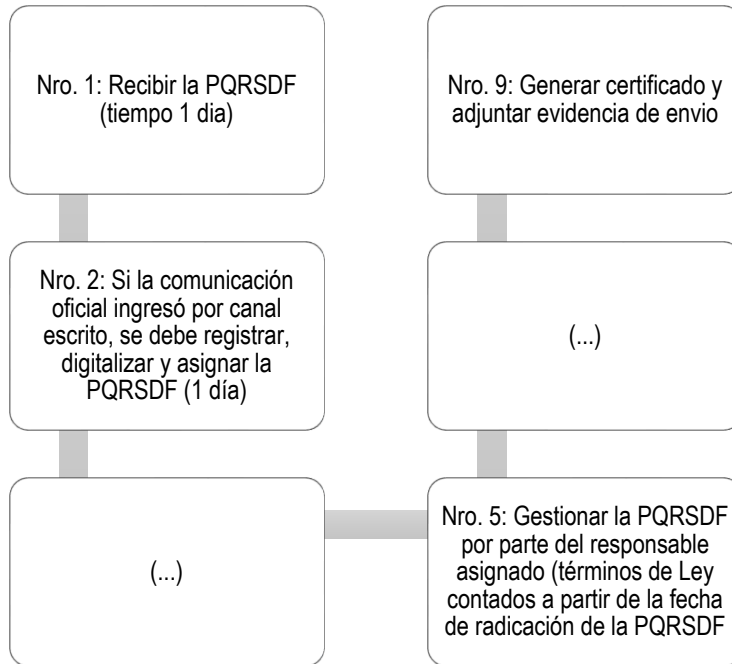
En síntesis, los criterios de satisfacción de las PQRSDF son los siguientes:

Tabla 9 Criterios satisfacción de las PQRSDF frente al ciudadano

1	Oportunidad	Consulta	30 días
		Petición de documentos	10 días
		Petición entre autoridades	10 días
		Termino general y/o residual	15 días
2	Respuesta de fondo, clara, precisa y de manera congruente		
3	Ser puesta en conocimiento del peticionario (notificación)		

Concordante con ello, el procedimiento interno de «Gestión de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones», código: GEMA-P-002 prevé en su desarrollo las siguientes etapas a destacar:

Tabla 10 Síntesis procedimiento GEMA-P-002



Por contera, en la Agencia Nacional de Tierras una vez se reciba una comunicación oficial a través de los distintos medios de recepción se debe; *i)* registrar, digitalizar y asignar, *ii)* gestionar la PQRSDf según los términos y prescripciones de ley y, *iii)* generar un certificado y adjuntar una evidencia de envío a la respuesta generada.

**5.3.1. Análisis base de datos denominada «Seguimiento PQRSDf II Semestre 2025 (27-08-2025 al 2-03-2026).xlsx»**

Como se relató, inicialmente la Secretaria General remitió base de datos donde se enlistaban 25 PQRSDf tramitadas por secretaria general en el período comprendido entre el 27 de agosto de 2025 al 2 de marzo de 2026, las cuales fueron objeto de análisis por parte de la Oficina de Control Interno:

Tabla 11 Radicados base de datos denominada «Seguimiento PQRSDf II Semestre 2025 (27-08-2025 al 2-03-2026).xlsx»

Nro.	Radicado de Entrada
1	202562004707932
2	202562005067482
3	202562005074382
4	202562005242962
5	202562004967522
6	202562005310072
7	202562005421302
8	202562005207642

9	202562005435512
10	202562005437272
11	202662000030272
12	202662000110102
13	202662000143622
14	202662000143422
15	202662000185862
16	202662000228652
17	202662000247382
18	202662000256712
19	202662000102652
20	202662000293022
21	202662000291642
22	202662000310042
23	202662000348982
24	202662000413622
25	202662000455492

### 5.3.1.1. Evaluación de la trazabilidad de los radicados

En desarrollo de la verificación, se evaluó la trazabilidad de las PQRSDF en los sistemas de información institucionales, particularmente en el aplicativo ORFEO, con el propósito de verificar la consistencia, integridad y confiabilidad del registro de la información asociada al trámite de los requerimientos ciudadanos.

A partir del análisis de la muestra de 25 radicados, se evidenciaron debilidades relevantes en la trazabilidad de la información. En primer lugar, se identificaron diferencias entre la fecha real de radicación de las PQRSDF y la fecha registrada en la base de datos institucional, lo que evidencia inconsistencias significativas en el registro de la información:

Tabla 12 Trazabilidad radicados según fecha de presentación

Nro.	Fecha presentación	Fecha presentación según base de datos	Radicado de Entrada
1	31/10/2025	26/11/2025	202562004707932
2	18/11/2025	28/11/2025	202562005067482
3	26/11/2025	28/11/2025	202562005074382
4	22/10/2025	10/12/2025	202562005242962
5	12/11/2025	10/12/2025	202562004967522
6	12/12/2025	12/12/2025	202562005310072
7	21/12/2025	30/12/2025	202562005421302
8	02/12/2025	30/12/2025	202562005207642
9	13/12/2025	30/12/2025	202562005435512

10	15/12/2025	30/12/2025	202562005437272
11	08/01/2026	04/02/2026	202662000030272
12	06/01/2026	21/01/2026	202662000110102
13	20/1/2026	05/02/2026	202662000143622
14	20/1/2026	06/02/2026	202662000143422
15	21/1/2026	27/01/2026	202662000185862
16	28/1/2026	27/01/2026	202662000228652
17	26/1/2026	01/02/2026	202662000247382
18	26/1/2026	02/02/2026	202662000256712
19	12/01/2026	04/02/2026	202662000102652
20	29/1/2026	04/02/2026	202662000293022
21	04/02/2026	04/02/2026	202662000291642
22	02/02/2026	05/02/2026	202662000310042
23	02/02/2026	09/02/2026	202662000348982
24	04/02/2026	18/02/2026	202662000413622
25	11/02/2026	18/02/2026	202662000455492

Del total de la muestra analizada, 23 de 25 radicados (92%) presentan inconsistencias entre la fecha real y la registrada en la base de datos, mientras que únicamente 2 de 25 radicados (8%) mantienen coherencia en la información registrada. Las variaciones identificadas no son marginales, presentándose diferencias de varios días e incluso semanas, lo cual afecta la confiabilidad del dato base sobre el cual se mide la gestión del proceso.

Esta situación impacta directamente la determinación del momento real de inicio del trámite, la correcta medición de los tiempos de atención y la consistencia de la información reportada por la entidad. En este sentido, las inconsistencias evidenciadas reflejan debilidades en los controles asociados al registro y actualización de la información en los sistemas institucionales, en tanto la información contenida en la base de datos no refleja de manera fiel la realidad del trámite.

Lo anterior genera pérdida de confiabilidad en los datos utilizados para el seguimiento y la toma de decisiones, dificultades para realizar análisis precisos sobre la gestión de las PQRSDF y riesgos en la evaluación del cumplimiento de los términos legales.

En consecuencia, las situaciones evidenciadas reflejan una debilidad generalizada en la trazabilidad de las PQRSDF, considerando que el 92% de los casos analizados presentan inconsistencias en la fecha de radicación. Esta condición afecta la integridad y confiabilidad de la información institucional, limita la capacidad de seguimiento y control del proceso y genera riesgos en la medición de la oportunidad en la atención de los requerimientos ciudadanos.

### 5.3.1.2. Evaluación del cumplimiento de los términos legales (oportunidad)

En desarrollo de la verificación, se evaluó el cumplimiento de los términos legales para la atención de las PQRSDF, considerando el tiempo transcurrido entre la fecha real de radicación y la fecha de emisión de la respuesta, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015. El análisis se efectuó sobre una muestra de 25 radicados, a partir de la cual se evidenciaron resultados diferenciados en cuanto a la

oportunidad de la respuesta.

Del total de los casos analizados, 18 de 25 radicados (72%) fueron atendidos dentro del término legal, mientras que 7 de 25 radicados (28%) fueron respondidos por fuera de los plazos establecidos, evidenciándose incumplimientos que resultan relevantes desde la perspectiva del control interno.

Los radicados que presentan incumplimiento en los términos legales corresponden a los identificados con números 202562004707932, 202562005242962, 202562004967522, 202562005207642, 202662000030272, 202662000110102 y 202662000102652, en los cuales se evidenciaron respuestas emitidas entre 16 y 32 días posteriores a la radicación, superando el término general de 15 días hábiles previsto en la normativa aplicable.

Estas desviaciones evidencian debilidades en los controles asociados al seguimiento de términos y en la gestión oportuna de los requerimientos ciudadanos. Adicionalmente, el análisis debe interpretarse en el contexto de las inconsistencias identificadas en las fechas de radicación en la base de datos institucional, lo cual introduce un riesgo adicional en la medición de la oportunidad, en tanto la fecha base para el cálculo de términos no resulta completamente confiable.

En consecuencia, si bien la mayoría de los casos analizados cumplen formalmente con los términos legales, la existencia de un 28% de incumplimiento, sumado a las debilidades en la consistencia de la información, evidencia oportunidades de mejora en los controles del proceso, particularmente en lo relacionado con el seguimiento de tiempos y la gestión de las PQRSDF dentro de los plazos normativos.

### 5.3.1.3. Evaluación del cumplimiento de los términos legales (notificación)

En desarrollo de la verificación, se evaluó el cumplimiento del requisito de notificación de las respuestas emitidas a las PQRSDF, entendido como la obligación de poner en conocimiento efectivo del peticionario la decisión adoptada, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015. El análisis se efectuó sobre una muestra de 25 radicados, a partir de la cual se evidenció una debilidad generalizada en el cumplimiento de este requisito.

Del total de los casos analizados, se evidenció que 25 de 25 radicados (100%) no cuentan con evidencia que acredite la notificación o puesta en conocimiento de la respuesta al peticionario, lo que impide verificar el cumplimiento efectivo del derecho de petición en su componente de comunicación de la respuesta.

Esta situación se presenta de manera reiterada en todos los radicados analizados, entre los cuales se encuentran los identificados con números 202562004707932, 202562005067482, 202562005074382, 202562005242962, 202562004967522, 202562005310072, 202562005421302, 202562005207642, 202562005435512, 202562005437272, 202662000030272, 202662000110102, 202662000143622, 202662000143422, 202662000185862, 202662000228652, 202662000247382, 202662000256712, 202662000102652, 202662000293022, 202662000291642, 202662000310042, 202662000348982, 202662000413622 y 202662000455492, en los cuales, pese a evidenciarse la emisión de una respuesta, no se acredita su envío o notificación al ciudadano.

En algunos casos, adicionalmente, se observó que las respuestas fueron emitidas por fuera del término legal, lo que agrava la situación, en tanto no solo se incumple la oportunidad, sino también el deber de notificación, configurándose un incumplimiento integral del derecho de petición.

La ausencia de evidencia de notificación impide tener certeza sobre la comunicación efectiva de la

respuesta, lo cual constituye un elemento esencial para la materialización del derecho de petición, en la medida en que la obligación de la administración no se agota con la emisión de la respuesta, sino con su conocimiento por parte del ciudadano.

En consecuencia, las situaciones evidenciadas reflejan una debilidad estructural en los controles asociados al cierre del trámite de las PQRSDf, afectando la trazabilidad del proceso, la verificación del cumplimiento normativo y la garantía efectiva de los derechos de los ciudadanos.

#### **5.3.1.4. Evaluación de calidad de las respuestas**

En desarrollo de la verificación, se evaluó la calidad de las respuestas emitidas a las PQRSDf, entendida como la capacidad de la entidad para resolver de fondo las solicitudes, de manera clara, precisa y congruente con lo requerido por el peticionario, conforme a los criterios establecidos en la normativa aplicable. El análisis se efectuó sobre una muestra de 25 radicados, a partir de la cual se evidenciaron debilidades relevantes en este componente.

Del total de los casos analizados, se identificó que 7 de 25 radicados (28%) presentan deficiencias en la calidad de la respuesta, en tanto no absuelven de fondo lo solicitado por el ciudadano o presentan inconsistencias en el contenido, mientras que 18 de 25 radicados (72%) no presentan observaciones relacionadas con este aspecto.

Las debilidades identificadas se evidencian en los radicados 202562005310072, 202662000143622, 202662000143422, 202662000185862, 202662000247382, 202662000102652 y 202562005421302, en los cuales se observa que la entidad emitió respuestas parciales, genéricas o incongruentes con lo solicitado.

En particular, se evidenciaron situaciones como las siguientes: en el radicado 202562005310072, la respuesta se limitó a atender un aspecto de la queja relacionada con hechos ocurridos de manera presencial, sin resolver la solicitud puntual de información asociada a un predio específico; en los radicados 202662000143622, 202662000143422 y 202662000185862, la entidad se limitó a informar los canales de atención, omitiendo pronunciarse sobre la solicitud concreta del estado de un trámite previamente iniciado por el peticionario; en el radicado 202662000247382, la respuesta nuevamente se restringe a indicar canales de contacto sin atender el fondo de la solicitud; y en el radicado 202662000102652, además de haberse emitido por fuera del término, la respuesta no aborda la problemática planteada por el ciudadano ni orienta adecuadamente la entidad competente para resolver su solicitud.

Adicionalmente, en el radicado 202562005421302 se evidenció una inconsistencia en el contenido de la respuesta, en tanto la entidad suministró información desactualizada sobre horarios de atención, lo cual afecta la precisión y confiabilidad de la información entregada al ciudadano.

Estas situaciones evidencian que, aunque en la mayoría de los casos se emiten respuestas dentro de los términos legales, no siempre se garantiza la satisfacción material del derecho de petición, en la medida en que la respuesta no resuelve de fondo lo solicitado. En consecuencia, se identifican debilidades en los controles asociados a la calidad de las respuestas, particularmente en la verificación del contenido antes de su emisión, lo cual impacta la eficacia del proceso de atención al ciudadano.

#### **5.3.1.5. Evaluación de la clasificación de las PQRSDf**

En desarrollo de la verificación, se evaluó la correcta clasificación de las PQRSDf, entendida como la adecuada tipificación del requerimiento conforme a su naturaleza (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación), en atención a los lineamientos establecidos en el procedimiento institucional. El análisis se efectuó sobre una muestra de 25 radicados, a partir de la cual se revisó la correspondencia entre el contenido de la solicitud y la actuación administrativa adelantada por la entidad.

Del total de los casos analizados, no se evidenciaron inconsistencias explícitas en la clasificación de las PQRSDf, en tanto no se identificaron situaciones en las que la tipificación asignada al requerimiento resultara contraria a su contenido o naturaleza. En este sentido, el 100% de los radicados (25 de 25) no presenta observaciones directas relacionadas con errores en la clasificación inicial del trámite.

No obstante, el análisis permitió identificar situaciones que, si bien no corresponden estrictamente a errores de clasificación, sí evidencian debilidades en la comprensión integral del requerimiento, lo cual puede incidir indirectamente en la adecuada gestión del proceso. En particular, en los radicados 202562005310072, 202662000143622, 202662000143422, 202662000185862, 202662000247382 y 202662000102652, se observa que la entidad no resolvió de fondo lo solicitado, limitándose a atender aspectos parciales o a remitir información general sobre canales de atención, sin abordar el objeto principal de la petición.

Estas situaciones sugieren que, aunque la clasificación formal del requerimiento puede ser correcta, existen debilidades en la interpretación del alcance de la solicitud, lo cual impacta la calidad de la respuesta y la efectividad del proceso de atención al ciudadano.

En consecuencia, si bien no se evidencian fallas directas en la clasificación de las PQRSDf, se identifican oportunidades de mejora en los controles asociados a la comprensión integral del requerimiento desde su recepción, con el fin de garantizar una adecuada gestión del trámite y una respuesta efectiva al ciudadano.

### **5.3.1.6. Conclusiones**

El análisis efectuado sobre la muestra de 25 radicados de PQRSDf evidenció debilidades relevantes en la gestión del proceso de atención al ciudadano en la Agencia Nacional de Tierras, particularmente en los componentes de trazabilidad, cumplimiento de términos legales, notificación y calidad de las respuestas, lo cual impacta la eficacia del proceso y la garantía del derecho fundamental de petición.

En materia de trazabilidad, se identificó una debilidad generalizada en la consistencia de la información registrada en los sistemas institucionales, evidenciada en que el 92% de los radicados presenta inconsistencias entre la fecha real de radicación y la registrada en la base de datos. Esta situación afecta la confiabilidad de la información, limita la capacidad de seguimiento institucional y compromete la adecuada medición de los tiempos de respuesta.

Respecto al cumplimiento de los términos legales, si bien el 72% de los casos analizados fue atendido dentro de los plazos establecidos, se evidenció un 28% de incumplimiento, con respuestas emitidas por fuera del término legal. Este comportamiento refleja debilidades en los controles asociados al seguimiento de tiempos y en la gestión oportuna de los requerimientos ciudadanos.

En relación con la notificación, se identificó una situación crítica, en tanto el 100% de los radicados analizados no cuenta con evidencia que acredite la puesta en conocimiento de la respuesta al peticionario, lo cual impide verificar el cumplimiento efectivo del derecho de petición y evidencia una falla estructural en el cierre del trámite de las PQRSDf.

En cuanto a la calidad de las respuestas, se evidenció que el 28% de los casos presenta deficiencias, al no resolver de fondo lo solicitado o emitir respuestas parciales, genéricas o incongruentes. Esta situación demuestra que, aun cuando en algunos casos se cumple formalmente con los términos legales, no se garantiza la satisfacción material del derecho de petición.

Finalmente, aunque no se evidenciaron errores directos en la clasificación de las PQRSDf, se identificaron debilidades en la comprensión integral de los requerimientos, lo cual incide en la calidad de la respuesta y en la adecuada gestión del proceso.

En conjunto, los resultados obtenidos evidencian la existencia de debilidades en los controles del proceso de atención de PQRSDf, particularmente en lo relacionado con el registro de la información, el seguimiento de términos, la verificación del contenido de las respuestas y el cierre efectivo del trámite. Estas situaciones generan riesgos en el cumplimiento normativo, afectan la transparencia de la gestión y limitan la capacidad de la entidad para garantizar una atención oportuna, efectiva y de calidad a los ciudadanos.

### 5.3.2. Análisis base de datos denominada «solicitud Orfeo.xlsx»

La base de datos remitida por Secretaria General el 13 de marzo de 2026 contiene un registro de 136.739 PQRSDf recibidas por todas las dependencias de la Agencia Nacional de Tierras en el período comprendido entre el 27 de agosto de 2025 al 2 de marzo de 2026.

Para la revisión de dicha matriz, se aplicó un muestreo aleatorio simple 90/10 ponderado de conformidad con el peso relativo del número de comunicaciones oficiales y/o PQRSDf recibidas por la entidad; generando una muestra de 69 expedientes. Las siguientes PQRSDf fueron objeto de análisis por parte de la Oficina de Control Interno:

Tabla 13 PQRSDf aleatorios objeto de análisis

Radicado de Entrada
202562005490112
202562005493482
202610300532612
202562004211062
202562004092452
202562005333082
202562005312692
202562004703322
202562005343262
202562004262972
202562003983942
202662000001322
202662000489602
202562004508962
202662000225772
202562004028682

Radicado de Entrada
202562004953472
202510304587442
202662000466322
202562005266292
202510305256082
202562005196522
202562005016272
202562004828502
202562004364022
202662000512542
202610300304002
202562003793822
202562005176322
202562004961252
202562004775712
202662000152032
202662000633232
202662000167372
202562003855922
202510305192092
202510305320792
202562005387502
202562005481182
202562003745062
202662000453652
202562003897582
202510304958412
202562003822202
202562004294552
202662000404342
202562004693582
202610300596512
202562004851282
202510304386122
202562005483332
202662000013832
202562004437262
202562004770102
202562004040082
202510305401262

Radicado de Entrada
202562003875722
202662000198762
202662000345652
202562005326182
202662000313202
202575004278672
202662000478442
202562004219912
202562004969262
202562005109362
202562003745352
202562004721652
202562004750012

### 5.3.2.1. Evaluación de la trazabilidad de los radicados

En desarrollo de la verificación, se evaluó la trazabilidad de las PQRSDF en los sistemas de información institucionales, particularmente a partir del cruce entre la fecha real de radicación y la fecha registrada en la base de datos suministrada, con el propósito de verificar la consistencia, integridad y confiabilidad del registro de la información asociada al trámite de los requerimientos ciudadanos. El análisis se efectuó sobre la muestra de los 69 radicados:

Tabla 14 Trazabilidad radicados según fecha de presentación

Radicado de Entrada	Fecha presentación (día-mes-año)	Fecha presentación según base de datos (año-mes-día)
202562005490112	26-12-2025	2025-12-30 14:23:07.107
202562005493482	28-12-2025	2025-12-30 16:35:58.547
202610300532612	23/02/2026	2026-02-23 16:15:53.707
202562004211062	26/09/2025	2025-09-26 04:51:45.260
202562004092452	18/09/2025	2025-09-18 16:25:02.380
202562005333082	12/12/2025	2025-12-14 14:33:08.813
202562005312692	28/10/2025	2025-12-12 11:17:58.050
202562004703322	20-10-2025	2025-11-02 14:51:53.417
202562005343262	06/12/2025	2025-12-15 11:52:02.343
202562004262972	17/09/2025	2025-09-29 15:18:07.133
202562003983942	13/08/2025	2025-09-11 21:39:54.920
202662000001322	31/12/2025	2026-01-02 12:01:24.693
202662000489602	11/02/2026	2026-02-20 09:56:45.497
202562004508962	02/10/2025	2025-10-17 16:09:18.423

Radicado de Entrada	Fecha presentación (día- mes-año)	Fecha presentación según base de datos (año-mes-día)
202662000225772	30-01-2026	2026-01-30 08:36:55.037
202562004028682	5-09-2025	2025-09-15 12:32:16.103
202562004953472	11-11-2025	2025-11-21 10:16:50.700
202510304587442	23-10-2025	2025-10-23 12:20:43.147
202662000466322	11-02-2026	2026-02-18 15:48:59.727
202562005266292	22/10/2025	2025-12-09 15:33:16.707
202510305256082	05/12/2025	2025-12-09 09:07:39.347
202562005196522	01/12/2025	2025-12-03 20:39:40.737
202562005016272	24/11/2025	2025-11-24 14:42:45.383
202562004828502	11/11/2025	2025-11-11 12:10:23.930
202562004364022	06/10/2025	2025-10-06 11:10:19.303
202662000512542	14/02/2026	2026-02-22 12:26:04.407
202610300304002	05/02/2026	2026-02-05 10:07:35.187
202562003793822	30/08/2025	2025-08-30 16:16:49.033
202562005176322	26/11/2025	2025-12-02 18:59:51.080
202562004961252	21/11/2025	2025-11-21 14:31:34.857
202562004775712	07/11/2025	2025-11-07 11:10:20.743
202662000152032	24/01/2026	2026-01-24 14:00:04.427
202662000633232	23/02/2026	2026-03-02 16:12:30.650
202662000167372	16/01/2026	2026-01-26 13:58:11.240
202562003855922	04/08/2025	2025-09-03 21:22:57.867
202510305192092	03/12/2025	2025-12-03 16:38:49.160
202510305320792	12/12/2025	2025-12-12 16:34:39.407
202562005387502	18/12/2025	2025-12-18 04:13:28.587
202562005481182	26/12/2025	2025-12-29 18:45:28.780
202562003745062	22/08/2025	2025-08-27 14:08:02.517
202662000453652	11/02/2026	2026-02-17 21:14:25.010
202562003897582	02/09/2025	2025-09-06 16:12:37.897
202510304958412	21/11/2025	2025-11-21 12:23:42.107
202562003822202	22/08/2025	2025-09-02 06:19:22.323
202562004294552	26/09/2025	2025-09-30 22:18:26.327
202662000404342	09/02/2026	2026-02-12 16:14:00.747
202562004693582	31/10/2025	2025-10-31 14:37:32.213
202610300596512	27/02/2026	2026-02-27 10:19:47.590

Radicado de Entrada	Fecha presentación (día-mes-año)	Fecha presentación según base de datos (año-mes-día)
202562004851282	13/11/2025	2025-11-13 08:04:48.017
202510304386122	07/10/2025	2025-10-07 15:42:45.117
202562005483332	23/12/2025	2025-12-30 00:16:15.733
202662000013832	30/03/2024	2026-01-06 13:29:18.320
202562004437262	11/10/2025	2025-10-11 20:16:57.430
202562004770102	27/10/2025	2025-11-06 23:25:56.570
202562004040082	16/09/2025	2025-09-16 07:41:32.777
202510305401262	18/12/2025	2025-12-18 18:05:32.527
202562003875722	04/09/2025	2025-09-04 18:40:30.693
202662000198762	28/01/2026	2026-01-28 10:49:00.673
202662000345652	08/02/2026	2026-02-08 19:51:46.217
202562005326182	13/12/2025	2025-12-13 13:16:12.953
202662000313202	02/02/2026	2026-02-05 15:34:17.947
202575004278672	30/09/2025	2025-09-30 10:40:24.790
202662000478442	19/02/2026	2026-02-19 12:03:24.763
202562004219912	26/09/2025	2025-09-26 15:53:21.677
202562004969262	11/11/2025	2025-11-21 19:37:14.527
202562005109362	23/11/2025	2025-11-28 15:48:33.307
202562003745352	27/08/2025	2025-08-27 14:25:43.783
202562004721652	04/11/2025	2025-11-04 15:00:46.253
202562004750012	06/10/2025	2025-11-06 00:36:26.837

A partir del análisis realizado, se evidenciaron debilidades relevantes en la trazabilidad de la información, particularmente en lo relacionado con la consistencia de las fechas de radicación. Del total de la muestra analizada, 36 de 69 radicados (52,2%) presentan inconsistencias entre la fecha real de radicación y la fecha registrada en la base de datos, mientras que 33 de 69 radicados (47,8%) mantienen coherencia en la información registrada.

Los radicados que presentan coherencia entre la fecha real de radicación y la fecha registrada en la base de datos corresponden a: 202610300532612, 202562004211062, 202562004092452, 202662000185862, 202662000228652, 202662000291642, 202662000455492, 202662000225772, 202562005016272, 202562004828502, 202562004364022, 202510304587442, 202510305256082, 202562005196522, 202610300304002, 202562003793822, 202562004775712, 202662000152032, 202510305192092, 202662000198762, 202662000345652, 202562005326182, 202662000478442, 202562004219912, 202510305401262, 202562003875722, 202562004040082, 202562004721652, 202562004294552, 202610300596512, 202562004851282, 202510304386122 y 202575004278672.

Por su parte, las inconsistencias identificadas en los demás registros no corresponden a diferencias marginales, pues en varios casos se evidencian desfases de varios días, semanas e incluso meses entre la fecha real del requerimiento y la fecha de radicación consignada en la base de datos. Esta situación afecta de manera directa la confiabilidad del dato base sobre el cual se estructura el seguimiento de la gestión institucional.

Lo anterior impacta la determinación del momento real de inicio del trámite, la correcta medición de los tiempos de atención y la consistencia de la información reportada por la entidad. En particular, la existencia de fechas inconsistentes genera un riesgo material en la medición de la oportunidad en la atención de las PQRSDF, en tanto la fecha base utilizada para el cómputo de términos no corresponde necesariamente a la realidad del trámite.

Así mismo, las inconsistencias identificadas limitan la capacidad de reconstruir con precisión el ciclo de atención de los radicados y afectan la trazabilidad del proceso, con incidencia directa en la confiabilidad de los reportes institucionales y en los ejercicios de seguimiento y control.

En consecuencia, las situaciones evidenciadas reflejan debilidades en los controles asociados al registro de la información en los sistemas institucionales, afectando la integridad, consistencia y confiabilidad de los datos, lo cual constituye un riesgo relevante para el adecuado seguimiento de la gestión y el cumplimiento de las obligaciones asociadas al derecho de petición.

### **5.3.2.2. Evaluación del cumplimiento de los términos legales (oportunidad)**

En desarrollo de la verificación, se evaluó el cumplimiento de los términos legales en la atención de las PQRSDF, específicamente en lo relacionado con la oportunidad en la emisión de las respuestas, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el artículo 30 ibidem, según la naturaleza de cada solicitud.

A partir del análisis de los 69 radicados evaluados, se identificó que una proporción significativa de los casos presenta incumplimientos en los términos legales de respuesta, evidenciándose una afectación estructural en la oportunidad del trámite. En efecto, se observan múltiples radicados sin respuesta a la fecha de corte, tales como 202562005490112, 202562005493482, 202562004092452, 202562005343262, 202562004262972, 202662000489602, 202662000225772, 202662000152032, 202562005483332, 202562004770102, 202662000453652 y 202662000313202, en los cuales han transcurrido entre 19 y 138 días calendario, superando ampliamente los términos de 10 o 15 días hábiles previstos en la normativa, configurándose un incumplimiento directo del derecho fundamental de petición.

Así mismo, se identificaron casos en los cuales, aun existiendo respuesta, esta fue emitida de manera extemporánea. Entre ellos se destacan los radicados 202562005312692 (30 días), 202562004508962 (54 días), 202562005266292 (46 días), 202562004364022 (103 días), 202562003855922 (74 días), 202562004437262 (65 días), 202562004721652 (97 días), 202575004278672 (150 días), 202562003897582 (22 días hábiles) y 202562005109362 (104 días), todos los cuales exceden el término legal de 15 días hábiles, evidenciando una tendencia reiterada de respuestas tardías.

Adicionalmente, se evidencian casos en los cuales la entidad emitió actuaciones intermedias fuera del término legal, tales como solicitudes de aclaración o gestiones preliminares, sin que ello suspenda el cómputo del término para resolver de fondo la petición. Ejemplo de ello son los radicados 202562004703322 y 202562003983942, donde dichas actuaciones se realizaron por fuera del término legal, profundizando la vulneración del derecho.

En contraste, se identifican pocos casos en los cuales se cumple el término legal de respuesta, como los radicados 202562003875722, 202562004969262 y 202510304587442, en los cuales la entidad respondió dentro de los plazos establecidos, representando una proporción minoritaria frente al total de la muestra.

Ahora bien, es relevante precisar que dentro de la muestra también existen radicados que, por su naturaleza, no están sujetos a los términos de la Ley 1755 de 2015, tales como actuaciones judiciales (tutelas, procesos jurisdiccionales), trámites contractuales o actuaciones interinstitucionales, entre los que se encuentran 202510305256082, 202510305320792, 202610300304002, 202510305192092, 202562004040082, 202662000198762, 202662000345652, entre otros, los cuales deben excluirse del análisis de oportunidad.

En términos globales, descontando los casos que no constituyen derecho de petición, se evidencia que más del 70% de los radicados evaluados presentan incumplimientos en la oportunidad de la respuesta, ya sea por ausencia total de respuesta o por emisión extemporánea, mientras que un porcentaje reducido cumple los términos legales.

Esta situación evidencia una debilidad sistemática en la gestión oportuna de las PQRSD, afectando directamente la garantía del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, así como el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. A su vez, limita la eficacia institucional, afecta la confianza del ciudadano y compromete la calidad del servicio prestado por la entidad.

En consecuencia, se configura un escenario de riesgo alto asociado al incumplimiento de términos legales, derivado de debilidades en los controles de seguimiento, priorización y gestión de las solicitudes, así como en la trazabilidad del proceso desde la radicación hasta la emisión efectiva de la respuesta.

### 5.3.2.3. Evaluación del cumplimiento de los términos legales (notificación)

En términos cuantitativos, del total de 69 registros analizados, se identificó que 28 radicados (40,6%) cuentan con respuesta emitida, mientras que 41 radicados (59,4%) no presentan respuesta, lo que implica de entrada la imposibilidad de acreditar la notificación en estos últimos. No obstante, el análisis se concentró en verificar, dentro de los casos con respuesta, la existencia de evidencia que permita demostrar la puesta en conocimiento del peticionario, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución Política y la Ley 1755 de 2015, según la cual la garantía del derecho de petición no se agota con la emisión de la respuesta, sino con su comunicación efectiva.

A partir de la revisión efectuada, se evidenció que únicamente 6 de los 69 radicados (8,7%) cuentan con soporte verificable de notificación, tales como constancias de envío o registros de correo electrónico certificado, entre los cuales se encuentran los radicados 202562003875722, 202562003793822, 202562004969262, 202575004278672, 202562004294552 y 202562003745062, lo que refleja un nivel de cumplimiento considerablemente bajo.

Por su parte, se identificaron 22 radicados (31,9%) en los cuales, pese a existir respuesta, no se acredita su notificación o puesta en conocimiento al peticionario, evidenciándose ausencia de soportes documentales que permitan verificar la comunicación efectiva. Entre estos se destacan los radicados 202562005312692, 202562004508962, 202562004953472, 202662000466322, 202562005266292, 202562005016272, 202562004364022, 202662000013832, 202562005109362, 202562004721652 y 202562003745352, en los cuales la entidad emite respuesta, pero no cuenta con evidencia que permita demostrar su entrega al ciudadano.

Adicionalmente, se evidenciaron 6 radicados (8,7%) en los cuales la notificación, aun existiendo, se realizó de manera extemporánea, tales como 202562004028682, 202562005196522, 202562003855922, 202562004703322, 202562003983942 y 202562004750012, configurándose una afectación en la

oportunidad del derecho, en tanto la comunicación al ciudadano no se produjo dentro de los términos legales.

En contraste, los 41 radicados (59,4%) que no cuentan con respuesta tampoco presentan posibilidad de notificación, lo que implica una vulneración integral del derecho de petición en sus dos dimensiones: la emisión de la respuesta y su comunicación efectiva. Entre estos se encuentran, entre otros, los radicados 202562005490112, 202562005493482, 202562004092452, 202562005343262, 202562004262972, 202662000489602, 202662000225772, 202662000152032, 202562004770102 y 202562005483332.

Finalmente, se identificaron aproximadamente 17 radicados (24,6%) que, por su naturaleza, no están sujetos a las reglas de notificación propias del derecho de petición, al corresponder a actuaciones judiciales, contractuales o interinstitucionales, tales como 202510304587442, 202510305256082, 202510305320792, 202610300304002, 202510304958412 y 202510305401262, los cuales fueron excluidos del análisis de cumplimiento.

En consecuencia, el análisis permite concluir que solo una proporción mínima de los casos evaluados cumple con el requisito de notificación, mientras que la mayoría presenta ausencia de soporte, notificación extemporánea o inexistencia de respuesta, lo que evidencia una debilidad estructural en los controles asociados al cierre del trámite de las PQRSDF. Esta situación impide verificar la comunicación efectiva al ciudadano y compromete la garantía material del derecho de petición, generando un riesgo significativo en el cumplimiento normativo y en la confiabilidad de la gestión institucional.

#### **5.3.2.4. Evaluación de calidad de las respuestas**

En desarrollo de la verificación, se evaluó la calidad de las respuestas emitidas a las PQRSDF, entendida como la capacidad de la entidad para resolver de fondo los requerimientos, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado por el peticionario, conforme a los criterios establecidos en la Ley 1755 de 2015 y la jurisprudencia constitucional aplicable. El análisis se efectuó sobre una muestra de 69 radicados.

A partir de la revisión efectuada, se identificó que 28 de 69 radicados (40,6%) cuentan con respuesta emitida, mientras que 41 radicados (59,4%) no presentan respuesta, lo cual, además de constituir un incumplimiento en términos de oportunidad, implica la imposibilidad de evaluar la calidad de la respuesta en dichos casos y evidencia una afectación directa al núcleo esencial del derecho de petición.

Ahora bien, concentrando el análisis en los 28 radicados con respuesta, se evidenció que únicamente 12 casos (17,4% del total de la muestra y 42,9% de los casos con respuesta) cumplen con los criterios de calidad, en tanto absuelven de fondo lo solicitado, presentan coherencia con el requerimiento y brindan información clara y suficiente al ciudadano.

Por el contrario, se identificaron 16 radicados (23,2% del total de la muestra y 57,1% de los casos con respuesta) que presentan deficiencias en la calidad de la respuesta, al evidenciarse respuestas parciales, genéricas, incongruentes o que no abordan el fondo de lo solicitado. Entre estos se encuentran, entre otros, los radicados 202562005312692, 202562004508962, 202562004953472, 202562005266292, 202562005109362, 202562004721652, 202562003855922 y 202562004703322, en los cuales la entidad se limita a brindar información general, remitir a canales de atención o emitir pronunciamientos incompletos, sin resolver integralmente la solicitud del peticionario.

Así mismo, se evidenciaron casos en los cuales la respuesta no guarda coherencia con el requerimiento planteado o presenta información imprecisa o desactualizada, lo cual afecta la utilidad de la respuesta y la

satisfacción del ciudadano. En otros eventos, la entidad responde únicamente a una parte de la solicitud, omitiendo aspectos sustanciales del requerimiento, lo que configura una respuesta formal pero materialmente insuficiente.

En este sentido, los resultados evidencian que, aun cuando en algunos casos la entidad emite respuesta, no se garantiza la satisfacción material del derecho de petición, en tanto la calidad de la respuesta no cumple con los estándares mínimos exigidos por la normativa. Esta situación refleja debilidades en los controles asociados a la revisión y validación del contenido de las respuestas antes de su emisión, así como en la comprensión integral de los requerimientos ciudadanos.

En consecuencia, se evidencia que la calidad de las respuestas constituye un punto crítico en la gestión de las PQRSD, dado que más de la mitad de los casos con respuesta presentan deficiencias, lo cual, sumado al alto número de radicados sin respuesta, configura un escenario de riesgo relevante para el cumplimiento efectivo del derecho de petición y la confianza del ciudadano en la gestión institucional.

#### **5.3.2.5. Evaluación de la clasificación de las PQRSD**

En desarrollo de la verificación, se evaluó la correcta clasificación de las PQRSD, entendida como la adecuada tipificación del requerimiento conforme a su naturaleza (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación), en concordancia con los lineamientos establecidos en el procedimiento institucional y su incidencia en la gestión del trámite. El análisis se efectuó sobre una muestra de 69 radicados .

A partir de la revisión efectuada, se evidenció que 49 de 69 radicados (71,0%) presentan una clasificación formalmente coherente con el tipo de solicitud registrada, mientras que 20 radicados (29,0%) evidencian inconsistencias o debilidades en su clasificación, ya sea por tipificación inadecuada o por una discordancia entre la naturaleza del requerimiento y la gestión adelantada.

Dentro de los casos con inconsistencias, se identificaron situaciones en las cuales solicitudes que, por su contenido, corresponden a derechos de petición en interés particular o general, fueron clasificadas de manera genérica o inadecuada, afectando la asignación de términos y la gestión del trámite. Ejemplo de ello son los radicados 202562005312692 y 202562004508962, en los cuales, pese a tratarse de solicitudes concretas de información, la gestión adelantada evidencia una clasificación que no permitió un tratamiento adecuado del requerimiento.

Así mismo, se identificaron radicados en los que la naturaleza del trámite no corresponde a una PQRSD en sentido estricto, tales como actuaciones judiciales, trámites contractuales o comunicaciones interinstitucionales, pero que fueron incluidos dentro de la base de PQRSD, lo cual distorsiona la clasificación y el análisis del proceso. Entre estos se encuentran los radicados 202510304587442, 202510305256082, 202510305320792 y 202610300304002, los cuales corresponden a actuaciones que no deberían ser tratadas bajo la lógica de derecho de petición.

De igual forma, se evidenciaron casos en los cuales la clasificación, aunque formalmente asignada como «petición», no refleja adecuadamente la complejidad del requerimiento, en tanto este involucra múltiples solicitudes o requiere un tratamiento diferencial, lo cual no se traduce en la gestión adelantada. Ejemplo de ello se observa en los radicados 202562004721652 y 202562003855922, en los que la respuesta emitida evidencia una comprensión parcial del requerimiento, lo cual sugiere debilidades desde la etapa de clasificación.

Estas situaciones permiten concluir que, si bien la mayoría de los radicados presenta una clasificación

formal adecuada, existe un 29,0% de casos con debilidades en la tipificación o en la comprensión del requerimiento, lo cual incide directamente en la calidad de la respuesta, en la asignación de términos y en la gestión integral del trámite.

En consecuencia, se evidencia la necesidad de fortalecer los controles asociados a la etapa de clasificación de las PQRSDF, particularmente en lo relacionado con la validación del tipo de solicitud, la depuración de registros que no corresponden a PQRSDF y la adecuada interpretación del alcance del requerimiento, con el fin de garantizar una gestión coherente, eficiente y orientada a la satisfacción efectiva del ciudadano.

### 5.3.2.6. Conclusiones

El análisis efectuado sobre la muestra de 69 radicados, seleccionada a partir de un universo de 136.739 PQRSDF, evidencia debilidades estructurales en la gestión del proceso de atención al ciudadano en la Agencia Nacional de Tierras, particularmente en los componentes de trazabilidad, oportunidad, notificación, calidad de las respuestas y clasificación de los requerimientos, lo cual impacta de manera directa la garantía del derecho fundamental de petición.

En materia de trazabilidad, se identificó que el 52,2% de los radicados presenta inconsistencias entre la fecha real de radicación y la registrada en la base de datos, evidenciando fallas en la integridad y confiabilidad de la información institucional. Esta situación afecta la determinación del inicio real del trámite, distorsiona la medición de los tiempos de respuesta y limita la capacidad de seguimiento y control del proceso.

Respecto al cumplimiento de los términos legales, se evidenció que más del 70% de los radicados evaluados presentan incumplimientos en la oportunidad de la respuesta, ya sea por ausencia total de respuesta o por emisión extemporánea, con casos que superan ampliamente los términos establecidos en la normativa. Esta situación configura una vulneración reiterada del derecho fundamental de petición y refleja debilidades en los mecanismos de control, priorización y gestión de las solicitudes.

En relación con la notificación, se identificó un escenario crítico, en tanto solo el 8,7% de los radicados cuenta con evidencia verificable de notificación, mientras que el 31,9% presenta respuestas sin soporte de envío y el 59,4% no cuenta con respuesta, lo que implica la imposibilidad de acreditar la comunicación al ciudadano. Esta situación evidencia una falla estructural en el cierre del trámite de las PQRSDF, en la medida en que la entidad no puede demostrar que las respuestas emitidas fueron efectivamente puestas en conocimiento del peticionario.

En cuanto a la calidad de las respuestas, se observó que únicamente el 42,9% de los radicados con respuesta cumple con los criterios de fondo, claridad y congruencia, mientras que el 57,1% presenta deficiencias, evidenciándose respuestas parciales, genéricas o incongruentes. Esta situación demuestra que, aun cuando se emite respuesta en algunos casos, no se garantiza la satisfacción material del derecho de petición.

Finalmente, en relación con la clasificación de las PQRSDF, se identificó que el 29,0% de los radicados presenta debilidades en la tipificación o en la comprensión del requerimiento, incluyendo la incorporación de actuaciones que no corresponden a PQRSDF, lo cual afecta la adecuada gestión del trámite, la asignación de términos y la calidad de la respuesta.

En conjunto, los resultados evidencian que las debilidades identificadas no corresponden a situaciones

aisladas, sino a fallas sistemáticas en los controles del proceso de atención de PQRSDF, particularmente en el registro de la información, el seguimiento de términos, la acreditación de la notificación, la validación de la calidad de las respuestas y la adecuada clasificación de los requerimientos. Estas condiciones generan un riesgo significativo en el cumplimiento normativo, afectan la transparencia de la gestión y limitan la capacidad de la entidad para garantizar una atención oportuna, efectiva y de calidad a los ciudadanos.

## 6. Evaluación de los indicadores de gestión

Se evidenció que la entidad cuenta con informes trimestrales de seguimiento a las PQRSDF, como se evidencia en el «Informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - Cuarto Trimestre 2025» elaborado por la Subdirección Administrativa y Financiera:

- Histórico de comunicaciones oficiales recibidas.
- Histórico de ingreso y estado de gestión.
- Comunicaciones recibidas según el tipo documental.
- Comunicaciones según el medio de recepción.
- Origen de las comunicaciones recibidas.
- Comunicaciones recibidas por dependencia.
- Tiempos de gestión de las PQRSDF
- Comunicaciones recibidas por tipología – tutelas
- Peticiones de información trasladadas por competencia.
- Peticiones y solicitudes de información negadas por la ANT.

No obstante, estos reportes no incluyen indicadores propiamente dichos. Es decir, no se formulan métricas cuantificables ni metas claras que permitan medir el desempeño de manera objetiva, máxime cuando los informes son trimestrales (julio, agosto, septiembre y octubre, noviembre y diciembre) cuando el presente informe tiene como período el comprendido entre el 27 de agosto de 2025 al 2 de marzo de 2026. Por esta razón, aunque los informes son útiles para conocer el estado de las PQRSDF, resulta necesario avanzar en la definición de indicadores concretos que fortalezcan el seguimiento y el control institucional.

## 7. Evaluación del riesgo y sus controles

La evaluación se centró en el análisis del riesgo R15 «Respuesta inoportuna a las PQRSDF» identificado en el Mapa de Riesgos del proceso de Gestión del Modelo de Atención, bajo responsabilidad de la Secretaría General.

Tabla 15 Riesgo R16 - Respuesta inoportuna a las PQRSDF

Nombre del Riesgo	Objetivo	Descripción del Riesgo
Respuesta inoportuna a las PQRSDF	Asegurar la atención al ciudadano, mediante los modelos de atención por oferta, demanda y descongestión, que permita detectar las necesidades de ordenamiento social de la propiedad rural.	Posibilidad de pérdida reputacional en la credibilidad de la imagen institucional y/o por acciones legales contra la Agencia Nacional de Tierras debido al alto volumen de PQRSDF que recibe la Entidad y

		los tiempos destinados para la revisión y consolidación de la información para dar respuesta.
--	--	---

Zona de Riesgo: El riesgo inherente y residual se encuentra en zona extrema, debido al alto impacto reputacional y legal que representa el incumplimiento en los tiempos de respuesta.

Controles Establecidos:

Tabla 16 Controles para mitigar el riesgo R16 de acuerdo al mapa de riesgos 2026 ANT - versión 2 con fecha de publicación 26 febrero de 2026

Control	Tipo	Acción de control	Descripción
GEMA 15 Control 1	Preventivo	realiza seguimiento a la gestión y respuestas a las PQRSD	La SECRETARÍA GENERAL realiza seguimiento a la gestión y respuestas a las PQRSD a través de correos electrónicos de seguimiento informando sobre el estado de gestión de las PQRSD a cada dependencia con una periodicidad de 2 veces por mes.
GEMA 15 Control 2	Detectivo	valida la ejecución del plan de atención de las PQRSD	La SECRETARÍA GENERAL valida la ejecución del plan de atención de las PQRSD a través de del reporte de ORFEO donde se evidencia la implementación del plan de atención generado por las dependencias de las PQRSD rezagadas
GEMA 15 Control 3	Correctivo	elabora un plan de choque de atención a las PQRSD sin tramitar	La SECRETARÍA GENERAL elabora un plan de choque de atención a las PQRSD sin tramitar a través de un plan de mejoramiento que presenta boletines de comunicación, videos interactivos sobre el manejo de Orfeo, mesas de trabajo mensuales para evaluar el avance de la gestión, actas de compromiso de directivos y contratistas y revisión a los manuales del aplicativo de Orfeo

Evaluación de la Efectividad de los Controles: Los resultados del presente informe evidencian que, pese a la existencia de los controles establecidos, el riesgo R16 continúa materializado. Esta situación evidencia que los controles requieren aplicación o fortalecimiento.

## 8. Evaluación de la Información y Comunicación

A continuación, se presenta la evaluación del componente “Información y Comunicación” del MECI, cuyo propósito es verificar que la información relacionada con las PQRSD se utilice de manera adecuada y se comunique por los medios y tiempos apropiados. La evaluación se realizó sobre la sección «Servicio al Ciudadano» de la página web institucional (<https://www.ant.gov.co/servicio-al-ciudadano>), considerando los requerimientos del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA) y el artículo 14 del Decreto 2106 de 2019.

Se verificó el funcionamiento del formulario electrónico de PQRSFD disponible en el enlace [orfeo.ant.gov.co/pqr3](http://orfeo.ant.gov.co/pqr3). En materia de tratamiento de datos personales, tal como se había señalado en el informe del semestre pasado, se identificó que el formulario no incluye un checkbox con una autorización explícita para el tratamiento de datos personales (del tipo «¿Acepta el tratamiento de datos personales?»), incumpliendo así el artículo 9° de la Ley 1581 de 2012, que exige autorización previa e informada del titular.

En cuanto a los mecanismos de consulta y seguimiento, se constató que los peticionarios pueden verificar el estado de sus solicitudes a través del enlace de Consulta de PQRSFD en la sede electrónica, lo que permite revisar la radicación, las respuestas y el estado de trámite. Asimismo, la sede electrónica de la ANT cumple con los numerales 2.1 y 2.2 de la matriz del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA), al contar con canales digitales oficiales claramente identificados, un sistema de agendamiento para atención presencial disponible en <https://www.ant.gov.co/servicio-al-ciudadano/programe-su-cita/> y horarios de atención en sedes físicas debidamente informados.

Publicación de Informes y Cumplimiento Normativo: La entidad pública informes trimestrales sobre las PQRSFD, cumpliendo en parte lo que exige la Ley 1712 de 2014. En estos informes se incluye información básica como el número de solicitudes recibidas, el historial de ingresos, los estados de gestión, los tipos de documentos, los medios de recepción y el origen de las solicitudes. Sin embargo, los informes no muestran los tiempos reales de respuesta, solo presentan conteos y estados (devuelto, enviado, sin tramitar, tramitado). Esto hace que no se pueda verificar si la entidad cumple con los plazos legales definidos en la normatividad, y tampoco se incluyen indicadores que permitan medir la oportunidad en la atención de las solicitudes ciudadanas.

Atención Diferencial y Herramientas de Comunicación: En materia de atención con enfoque diferencial, se verificó la implementación de medidas a través del «Protocolo Servicio a la Ciudadanía GEMA-PT-002 versión 1 del 14/02/2024», que incluye recomendaciones específicas para la atención a niños, niñas y adolescentes. La entidad cuenta con la Carta de Trato Digno disponible tanto en español como traducida a lengua Embera Chamí, evidenciando el compromiso con la inclusión étnica.

La entidad también dispone de la «Guía de Lenguaje Claro 2023» disponible en <https://www.ant.gov.co/sites/default/files/2024-08/documentos/archivos/guia-lenguaje-claro.pdf>, cumpliendo con las directrices de comunicación efectiva establecidas por el DAFP. Adicionalmente, se verificó la existencia del canal de denuncia anónima para situaciones irregulares en <https://sit.ant.gov.co/Denuncias/CanalDenuncias/Create>, dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Se identifica el cumplimiento en la publicación de informes trimestrales según la normatividad vigente, la disponibilidad de canales de atención al ciudadano, la implementación de mecanismos de consulta y seguimiento en línea, un enfoque diferencial en la atención con inclusión de diversidad étnica y la operación del canal de denuncias de corrupción.

Por otra parte, se debe mejorar en la solicitud de autorización para el tratamiento de datos personales, en la funcionalidad de los enlaces relacionados con esta información, en la consistencia de la tipificación y geolocalización de las solicitudes, así como en la calidad de los reportes para la toma de decisiones.

## 9. Conclusiones

El seguimiento efectuado a la atención de las PQRSFD en la Agencia Nacional de Tierras evidencia que,

si bien la entidad cuenta con una estructura formal definida, procedimientos documentados y canales de atención habilitados, persisten debilidades estructurales en la operación del proceso que afectan la garantía efectiva del derecho fundamental de petición.

En primer lugar, se identifican deficiencias en la calidad e integridad de la información registrada en los sistemas institucionales, particularmente en lo relacionado con la trazabilidad de los radicados, donde se evidencian inconsistencias en las fechas de radicación que comprometen la confiabilidad de los datos y afectan la medición real de los tiempos de respuesta. Esta situación limita la capacidad de seguimiento, control y toma de decisiones, y genera un riesgo directo en la evaluación del cumplimiento normativo.

En segundo lugar, se configura una afectación significativa en la oportunidad de la respuesta, evidenciada en que más del 70% de los radicados evaluados presentan incumplimientos, ya sea por ausencia de respuesta o por emisión extemporánea. Esta condición no solo refleja debilidades en la gestión operativa del proceso, sino que constituye una vulneración reiterada del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por la Ley 1755 de 2015.

Adicionalmente, se evidencia una falla estructural en el componente de notificación, en tanto la entidad no logra acreditar de manera sistemática la puesta en conocimiento de las respuestas al ciudadano. La ausencia de soportes de envío, sumada al alto volumen de solicitudes sin respuesta, impide verificar el cierre efectivo del trámite, lo cual afecta la materialización del derecho y la trazabilidad del proceso.

En cuanto a la calidad de las respuestas, se observa que una proporción relevante de los casos con respuesta no cumple con los criterios de fondo, claridad y congruencia, evidenciándose respuestas parciales, genéricas o incongruentes. Esta situación demuestra que el cumplimiento formal de términos no garantiza la satisfacción material del derecho de petición, y evidencia debilidades en los controles asociados a la validación del contenido de las respuestas.

En relación con la clasificación de las PQRSDf, aunque en términos generales se observa una tipificación adecuada, se identifican debilidades en la comprensión integral de los requerimientos, así como la inclusión de actuaciones que no corresponden a PQRSDf dentro de la base de datos, lo cual distorsiona el análisis del proceso y afecta la adecuada gestión de los términos y respuestas.

De manera transversal, se evidencia que los controles definidos para mitigar el riesgo de respuesta inoportuna no están siendo efectivos, en tanto el riesgo se encuentra materializado. Así mismo, se identifica una debilidad en el uso de la información para la gestión, dado que los reportes existentes no incorporan indicadores de desempeño ni permiten medir de manera objetiva la oportunidad, calidad y eficacia del proceso.

En conjunto, las situaciones identificadas no corresponden a hechos aislados, sino a fallas sistemáticas en los controles del proceso de atención de PQRSDf, particularmente en el registro de la información, el seguimiento de términos, la acreditación de la notificación y la calidad de las respuestas. Estas condiciones generan un riesgo alto en el cumplimiento normativo, afectan la transparencia de la gestión y limitan la capacidad de la entidad para garantizar una atención oportuna, efectiva y de calidad a los ciudadanos.

## 10. Recomendaciones

Se recomienda a la Línea Estratégica que, en el marco del Comité de Coordinación de Control Interno, evalúe de manera prioritaria la persistencia de la materialización del riesgo asociado a la gestión de PQRSDf, considerando que los resultados del presente seguimiento evidencian incumplimientos

generalizados en oportunidad, debilidades en la trazabilidad de la información, fallas en la notificación y deficiencias en la calidad de las respuestas. Este análisis debe orientarse a identificar causas estructurales y definir decisiones de nivel directivo que permitan intervenir de manera integral el proceso.

Se recomienda a la segunda línea de defensa formular e implementar un plan de choque institucional orientado a la depuración del rezago de PQRSDF, priorizando los radicados sin respuesta y aquellos en riesgo de vencimiento de términos, incorporando mecanismos de seguimiento en tiempo real y metas de cumplimiento por dependencia, en articulación con la política de Servicio al Ciudadano del MIPG.

Se recomienda reiterar y fortalecer la implementación de indicadores de gestión, incorporando no solo métricas de oportunidad, sino también indicadores de calidad de la respuesta, porcentaje de notificación efectiva y confiabilidad de la información, en atención a que las debilidades actuales no se limitan al tiempo de respuesta, sino que afectan la integralidad del proceso. Estos indicadores deben permitir medición por dependencia, tipología y comportamiento del rezago.

Se recomienda revisar y ajustar el diseño y la efectividad de los controles asociados al riesgo de respuesta inoportuna, ampliando su alcance para cubrir no solo el seguimiento de términos, sino también la validación de la trazabilidad de la información, la acreditación de la notificación y la calidad de las respuestas, en tanto se evidenció que los controles actuales no están mitigando el riesgo de manera efectiva.

Se recomienda fortalecer los mecanismos de control sobre el registro de la información en los sistemas institucionales, particularmente en lo relacionado con la consistencia de las fechas de radicación, mediante validaciones automáticas, controles cruzados y revisiones periódicas, con el fin de garantizar la confiabilidad de los datos que soportan el seguimiento del proceso.

Se recomienda implementar un control obligatorio de cierre del trámite, que incluya la generación y conservación de evidencia de notificación al ciudadano (correo certificado, guía de envío u otro medio verificable), de manera que no se considere finalizado ningún radicado sin la acreditación de su comunicación efectiva, corrigiendo la debilidad estructural evidenciada en este componente.

Se recomienda establecer un mecanismo de control de calidad de las respuestas, mediante revisión previa o validación por parte de un segundo nivel, que garantice que las respuestas sean de fondo, claras, precisas y congruentes, evitando respuestas genéricas, parciales o incongruentes con lo solicitado.

Se recomienda depurar la base de datos de PQRSDF, excluyendo registros que no correspondan a derechos de petición (actuaciones judiciales, contractuales o interinstitucionales), y fortalecer los criterios de clasificación desde la recepción, mediante lineamientos claros y capacitación específica al equipo encargado, con el fin de mejorar la coherencia entre la tipificación y la gestión del trámite.

Se recomienda a la primera línea de defensa implementar planes de contingencia inmediatos frente a los radicados sin respuesta o en riesgo de incumplimiento, priorizando las solicitudes con mayor impacto y estableciendo esquemas de seguimiento interno que permitan garantizar la atención oportuna y de calidad de los requerimientos ciudadanos.

Finalmente, se recomienda estructurar un plan de mejoramiento institucional que consolide las acciones correctivas derivadas de los resultados del presente informe, incluyendo responsables, plazos y evidencias verificables, orientado al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y a la mejora integral del proceso de atención de PQRSDF.

Aprobó:

(Documento físico firmado)

**CARLOS ALBERTO CORTES RIAÑO**  
Jefe Oficina de Control Interno (E)

Proyectó:

(Documento físico firmado)

**CÉSAR AUGUSTO GUZMÁN ORTIZ**  
Contratista Oficina Control Interno

(Documento físico firmado)

**YARLEDIS MARÍA GARAVITO GAIBAO**  
Contratista Oficina Control Interno

Bogotá D.C., 31 de marzo de 2026.