



El fortalecimiento continuo de las relaciones con la ciudadanía constituye un eje fundamental de nuestra gestión. En este sentido, reiteramos nuestro compromiso de ofrecer un trato digno a todas las personas, mediante una atención basada en el respeto, la equidad y la calidad del servicio.



♥ Amable ♥ Equitativa ♥ Justa
♥ Respetuosa ♥ Oportuna

DERECHOS

Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.

Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la Agencia Nacional de Tierras, de manera eficaz y oportuna, en los plazos establecidos en la ley.

Presentar solicitudes por cualquier canal disponible en la Agencia Nacional de Tierras.

Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias (teniendo en cuenta el costo) de los respectivos documentos que requiera.

Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.

Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.

Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

Exponer argumentos y aportar documentos u otros elementos de prueba en las actuaciones administrativas en las cuales se le reconozca la calidad de interesado, para que sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir e informar sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

DEBERES

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





La Agencia Nacional de Tierras pone a disposición de la ciudadanía canales de comunicación que garantizan una atención oportuna, respetuosa y de calidad, en cumplimiento de su misión institucional y del derecho al trato digno.



ESCRITO

La ciudadanía puede radicar sus documentos a través de los siguientes puntos habilitados.

Ventanilla de radicación:

Radique sus documentos en los siguientes puntos de atención:

- Sede Principal de Servicio al Ciudadano – Bogotá D. C.
- Unidades de Gestión Territorial
- Puntos de Atención a Tierras a nivel nacional
- Consulte la ubicación de los puntos de atención en:
www.ant.gov.co

Radicación por el portal web:

- Ingrese al portal web:
- Ingrese al portal web www.ant.gov.co.
 - Diríjase a la Sección Servicio al Ciudadano.
 - Seleccione la opción Formule su PQRSD o acceda directamente a través del enlace:
<https://orfeo.ant.gov.co/pqr3/index.php>

Correo electrónico

Radicación de documentos:

La ciudadanía puede radicar sus documentos a través de los siguientes correos electrónicos institucionales:
info@ant.gov.co
atencionalciudadano@ant.gov.co

Tutelas y requerimientos judiciales:

Las solicitudes relacionadas con tutelas y asuntos de juzgados deberán remitirse al correo:
juridica.ant@ant.gov.co

Confirmación de radicado:

A vuelta de correo, recibirá una notificación con el número de radicado asignado a su PQRSD.

PRESENCIAL

En la sede principal de la Agencia Nacional de Tierras, la ciudadanía puede: realizar trámites solicitar información, orientación y asistencia institucional.

Sede Principal de Servicio al Ciudadano

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 # 57-41, Piso 1
CAN – Bogotá D. C., Colombia

Atención a nivel nacional Unidades de Gestión Territorial (UGT) Puntos de Atención de Tierras (PAT)

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

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



TELEFÓNICO

Bogotá
601 518 58 58 (opción 0)

Nacional
018000-
933881



VIRTUAL

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



Horario de atención

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

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


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

Horario de atención

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

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

Titulación de predios Obtener o vender tierra

 **311 868 19 02**

Atención todos los días, las 24 horas.

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

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



Agencianacionaldetierras



Agencia Nacional de Tierras



@AgenciaTierras



@Agenciatierrez