	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE PQR DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	INTI-P-008
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	1
	PROCESO	INTELIGENCIA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	FECHA	19/06/2026

OBJETIVO	Proteger y tratar los datos personales de los titulares registrados en las bases de datos de la Agencia Nacional de Tierras, que hayan sido obtenidos de forma presencial, no presencial y/o, en alguna vinculación, cuyo titular sea una persona natural.
ALCANCE	Los titulares o causahabientes pueden acceder, conocer, corregir, actualizar o suprimir la información tratada por la Agencia Nacional de Tierras, conforme a la normativa vigente y directrices aplicables.
RESPONSABLE	Subdirección de Sistemas de Información de Tierras

1. DEFINICIONES

AUTORIZACIÓN: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

AVISO DE PRIVACIDAD: Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

BASE DE DATOS: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.


CAUSAHABIENTE: persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta (heredero).

DATO PERSONAL: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

DATO PÚBLICO: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio ya su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

DATOS SENSIBLES: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

ENCARGADO DEL TRATAMIENTO: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento.

	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE PQR DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	INTI-P-008
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	1
	PROCESO	INTELIGENCIA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	FECHA	19/06/2026

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

TITULAR: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

TRANSFERENCIA: la transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

TRANSMISIÓN: tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

TRATAMIENTO: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.


2. GENERALIDADES

Para presentar un reclamo ante el responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, el trámite será bajo las siguientes reglas:

- El reclamo debe presentarse mediante una solicitud dirigida al responsable o encargado del tratamiento de datos.
- Contener la identificación del titular.
- Contener el objeto de la consulta o reclamo.
- Especificar la dirección de notificación del titular, física o electrónica (e-mail).
- Anexar los documentos que se pretenden hacer valer en la formulación de la Consulta o reclamo (en caso de aplicar).

Frente a consultas: La Consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. Cuando no fuere posible atender la Consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Frente a reclamos: El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE PQR DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	INTI-P-008
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	1
	PROCESO	INTELIGENCIA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	FECHA	19/06/2026

3. NORMATIVA

Constitución Política (Artículo 15 y Artículo 20)

Leyes:

Ley 1266 de 2008 “Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.”

Ley Estatutaria 1581 de 2012. “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.

Ley 1712 de 2014 “Por la cual se regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.”

Decretos

Decreto 1074 de 2015. Capítulo 25 y 26 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo”

Sentencias


Sentencia C - 748 - 2011 (Habeas Data).

Otros


Guía para la implementación del Principio de Responsabilidad Demostrada de la Superintendencia de Industria y Comercio.

4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No.	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	REGISTROS	DEPENDENCIA	TIEMPO
1	Recibir la PQR Recibir a través de los canales de atención establecidos la consulta o reclamo que presente cualquiera de los titulares de datos personales	Relación de las PQR recibidas en el Sistema de gestión documental	Dependencias ANT	2 días
2	Verificar cumplimiento de requisitos En la recepción de la consulta o reclamo se verificará que la misma cumpla con los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> • Estar dirigida a La Agencia Nacional de Tierras • Contener la identificación del titular. • Contener el objeto de la consulta o reclamo. 	Radicado sistema de gestión documental documentos adjuntos	Subdirección de Sistemas de Información de Tierras	2 días

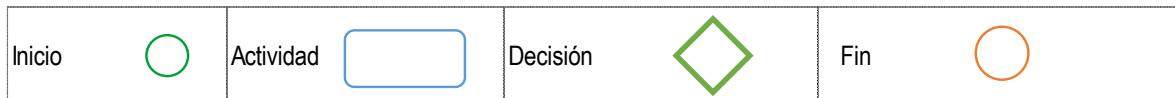
	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE PQR DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	INTI-P-008
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	1
	PROCESO	INTELIGENCIA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	FECHA	19/06/2026


	<ul style="list-style-type: none"> • Especificar la dirección de notificación del titular, física o electrónica (e-mail). • Anexar los documentos que se pretenden hacer valer en la formulación de la Consulta o reclamo (en caso de aplicar). <p>La verificación de los requisitos se hará cada vez que se reciban las consultas o reclamos por habeas data.</p>			
	<p>¿Los requisitos están completos y verificados?</p> <p>Si: Continúa en la actividad 3 Proyectar la respuesta al peticionario</p> <p>No: Continúa en la actividad 5 Notificar al solicitante para subsanar</p>			
3	<p>Proyectar la respuesta al peticionario</p> <p>Posterior al análisis de la consulta o reclamo interpuesta, el colaborador involucrado una vez tenga la respuesta indicando que información se tiene del peticionario y en que bases de datos se está almacenando su información, deberá solicitar aprobación de su gestión por parte del Oficial de Protección de Datos Personales.</p> <p>En caso de no poder dar la respuesta en el tiempo establecido, Se informará al Oficial de Datos Personales en un término inferior a los (4) cuatro días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivo por el cual no se puede dar respuesta en el término legal a la Consulta o reclamo. • Encargado de dar trámite a la Consulta o reclamo. • Documentos necesarios o información exigida para dar respuesta a la Consulta o reclamo. • Fecha en que se podrá atender la Consulta o reclamo en caso de necesitar prórroga. <p>El Oficial de Protección de Datos Personales deberá almacenar copia de la respuesta de manera física o digital.</p>	Respuesta a la consulta o reclamo	Proceso o dependencia receptora de la petición o reclamo Subdirección de Sistemas de Información de Tierras	4 días
4	<p>Remitir la respuesta al peticionario</p> <p>Finalmente se deberá enviar la proyección de respuesta al peticionario en máximo (1) un día hábil.</p>	<p>Respuesta a la consulta o reclamo en el Sistema de Gestión Documental</p> <p>Notificación Correo electrónico</p>	Subdirección de Sistemas de Información de Tierras	1 día
5	<p>Notificar al solicitante para subsanar</p>	Correo electrónico		4 días

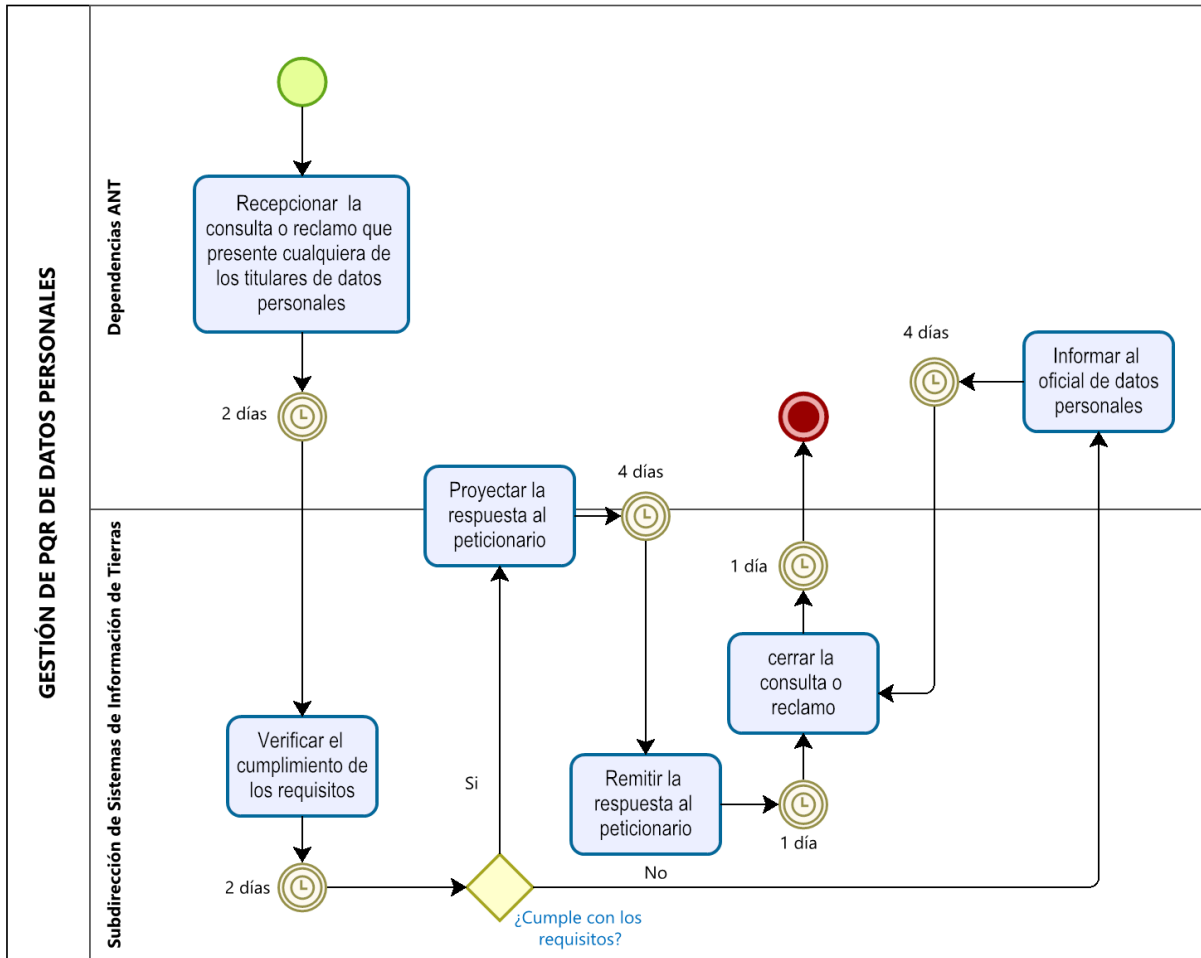
	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE PQR DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	INTI-P-008
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	1
	PROCESO	INTELIGENCIA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	FECHA	19/06/2026


	<p>Se debe informar al solicitante que la PQR no procede debido a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La PQR no cumple con los requisitos • El solicitante no es el titular de los datos personales • Los datos no se registraron en bases de datos administradas por la ANT 	Radicado sistema de gestión documental		
6	<p>Cerrar la consulta o reclamo</p> <p>De establecerse que la información solicitada no hace parte de las bases de datos personales de La Agencia Nacional de Tierras el Oficial de Protección de Datos Personales deberá informar al titular en los casos en que aplique.</p> <p>Una vez enviada la respuesta al peticionario el Oficial de Datos Personales deberá archivar evidencia de la gestión.</p>	Evidencia de la gestión	Subdirección de Sistemas de Información de Tierras	1 día

5. DIAGRAMA DE FLUJO



	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE PQR DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	INTI-P-008
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	1
	PROCESO	INTELIGENCIA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	FECHA	19/06/2026



	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE PQR DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	INTI-P-008
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	1
	PROCESO	INTELIGENCIA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	FECHA	19/06/2026

HISTORIAL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción	Fecha
1	Primera versión del documento para la gestión de solicitudes, quejas y reclamos sobre datos personales, conforme al marco normativo de habeas data vigente en Colombia.	18/02/2026

APROBACIÓN				
	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
ELABORÓ	Guillermo Alfonso Ibague Pinilla	Contratista – Subdirección Sistemas de Información de Tierras	ORIGINAL FIRMADO	03/02/2026
REVISÓ	Liliam Patricia Cárdenas Díaz	Contratista – Subdirección Sistemas de Información de Tierras	ORIGINAL FIRMADO	10/02/2026
APROBÓ	Diana Lucía Herrera Riaño	Subdirectora de Sistemas de Información de Tierras	ORIGINAL FIRMADO	18/02/2026

La copia, impresión o descarga de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y por lo tanto no se garantiza su vigencia.

La única COPIA CONTROLADA se encuentra disponible y publicada en la página Intranet de la Agencia Nacional de Tierras.