

CARTA DE TRATO DIGNO a la Ciudadanía 2026

La Agencia Nacional de Tierras, comprometida con el fortalecimiento de la confianza y la cercanía con la ciudadanía, ratifica su deber de garantizar una atención digna, respetuosa y de calidad. Nuestra gestión se orienta a brindar un servicio humano, equitativo e incluyente, que promueva el respeto por los derechos de las personas y contribuya al fortalecimiento de una relación transparente y efectiva con la ciudadanía.



DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

-  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 DE LA CIUDADANÍA

-  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, así como de 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.

JUNTOS HACEMOS REAL EL DERECHO A LA TIERRA
para la vida, la paz y el desarrollo del campo. 



Atención humana,
respetuosa y
de calidad.



Equidad, inclusión
y enfoque
diferencial.



Transparencia y
confianza con
la ciudadanía.



Por un campo con
derechos y
oportunidades.

CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 2026

En la Agencia Nacional de Tierras trabajamos para brindar a la ciudadanía una atención oportuna, respetuosa, incluyente y de calidad. Para ello, ponemos a disposición diversos canales de atención que facilitan el acceso a la información, los trámites y los servicios, garantizando en todo momento el derecho al trato digno.



ESCRITO

1. Ventanilla de radicación

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

- 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

2. Radicación por el portal web: Ingrese al portal web:

- Ingrese al portal web www.ant.gov.co.
- Dirijase a la Sección Servicio al Ciudadano.
- Seleccione la opción Formule su PQRS o acceda directamente a través del enlace:

<https://orfeo.ant.gov.co/pqr3/index.php>

3. 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 PQRS.



REDES SOCIALES: en esta materia, la entidad cuenta con las siguientes cuentas oficiales.



Agencia nacional de tierras



@AgenciaTierras



Agencia Nacional de Tierras



Agencia Nacional de Tierras



La Agencia Nacional de Tierras está *más cerca* de la ciudadanía, brindando atención accesible, transparente, incluyente y oportuna en todo el territorio nacional.



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>



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/programe-su-cita/>



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).

