

Estrategia de Servicio a la Ciudadanía

Agencia Nacional de Tierras

Escuchamos • Orientamos • Gestionamos • Transformamos
Juntos los territorios

*La ciudadanía
en el centro
de nuestra gestión*



Canal
Teléfono



Videollamada



Chat



Atención
Presencial



Unidades de
Gestión Territorial
(UGT)



*Tierra, personas
y territorios que transforman*

1. INTRODUCCIÓN

Servicio a la ciudadanía, inclusión y articulación institucional

SERVICIO A LA CIUDADANÍA COMO FIN ESENCIAL DEL ESTADO

El servicio a la ciudadanía constituye un fin esencial del Estado Social de Derecho. La Agencia Nacional de Tierras orienta su gestión a garantizar una atención cercana, oportuna, eficiente, transparente y accesible, que contribuya al ejercicio de los derechos y al cumplimiento de su misión en materia de ordenamiento social de la propiedad rural.

El modelo reconoce la diversidad cultural, étnica, religiosa, territorial, de pensamiento y de género. Asimismo, promueve la atención preferente y los ajustes requeridos para personas con discapacidad, personas mayores, mujeres gestantes y población en condición de vulnerabilidad o debilidad manifiesta.

Anexo 1: El modelo de servicio de la Agencia Nacional de Tierras establece la interacción con la ciudadanía a través de los canales presencial, escrito, telefónico y virtual, componentes esenciales de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía. Su implementación se desarrolla mediante tres niveles de servicio, descritos en el numeral 4 del presente documento.

La estrategia articula los canales presencial, escrito, telefónico y virtual, mediante niveles de servicio definidos según la competencia institucional y la complejidad de cada requerimiento.

1

Fundamento constitucional

Constitución Política: arts. 2, 13, 23, 74 y 209.

2

Relación Estado–Ciudadanía

Ley 1437 de 2011 (CPACA), Ley 1755 de 2015 y Ley 1712 de 2014.

3

Protección e inclusión

Ley 1581 de 2012, accesibilidad, enfoque diferencial y trato digno.

4

Gestión institucional

CONPES 3649 de 2010, MIPG y lineamientos internos de la ANT.

Las acciones incluyentes y de atención diferencial se desarrollan en el Anexo 1.

2. SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Personas, derechos y territorios como fundamento del servicio a la ciudadanía

1

FIN ESENCIAL DEL ESTADO

Facilitar el ejercicio de los derechos y aportar al ordenamiento social de la propiedad rural.



2

INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD

Reconocer diferencias y eliminar barreras con atención preferente y ajustes razonables.



3

MODELO MULTICANAL

Orientar por canales presencial, escrito, telefónico y virtual, según la complejidad del caso.

4 CANALES DE ATENCIÓN

P Presencial

E Escrito

T Telefónico

V Virtual

ANEXO 1 • Acciones incluyentes para el servicio a la ciudadanía



CIUDADANÍA • TERRITORIO • INCLUSIÓN

3 NIVELES DE SERVICIO

1

2

3

En este contexto, la Agencia Nacional de Tierras como máxima autoridad de las tierras de la Nación, está encaminada en cumplir su objeto de ejecutar la política de ordenamiento social de la propiedad rural formulada por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, mediante un modelo basado en el servicio, teniendo como aliados fundamentales a los ciudadanos de todo el territorio nacional, cumpliendo con los lineamientos de la política de Servicio al Ciudadano.

TIERRAS • TERRITORIO • SERVICIO • CIUDADANÍA



La gestión de la ANT conecta la política rural con una atención basada en el servicio y la participación de la ciudadanía.

RUTA DE ATENCIÓN CIUDADANA

Secuencia institucional orientada a garantizar claridad, trazabilidad y comprensión durante la atención.



SECUENCIA DE ATENCIÓN EN SIETE MOMENTOS



Bienvenida

Escucha

Autorización

Registro

Orientación

Verificación

Cierre

Saludo institucional y disposición para la atención.

Identificación de la solicitud y su contexto.

Autorización para el tratamiento de datos personales, cuando corresponda.

Registro completo y oportuno en el CRM o sistema institucional.

Información clara, precisa y acorde con la competencia institucional.

Verificación de la comprensión y de los pasos siguientes.

Encuesta de satisfacción, recordatorio de gratuidad y cierre respetuoso.

Punto de control transversal: gratuidad de los trámites, prevención de intermediación y orientación sin inducir resultados o acciones jurídicas.

CLARIDAD • TRAZABILIDAD • PROTECCIÓN DE DATOS • ORIENTACIÓN INSTITUCIONAL • CIERRE RESPETUOSO

3. CANALES DE ATENCIÓN: PRESENCIAL Y ESCRITO.

Mecanismos institucionales para orientar, recibir solicitudes y facilitar el acceso a trámites y servicios.

La Agencia Nacional de Tierras dispone canales de comunicación e interacción para atender a la ciudadanía, demás grupos de valor y entidades públicas, conforme a sus competencias, procedimientos institucionales y normas aplicables.

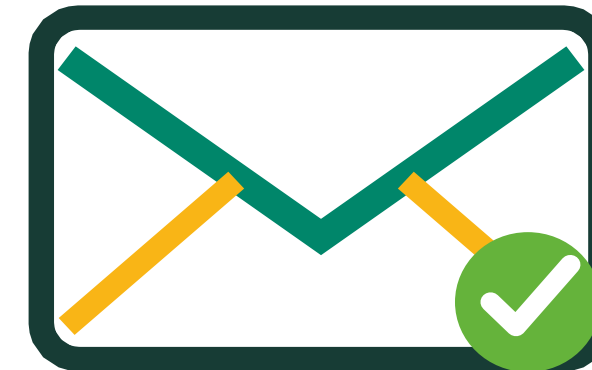


Presencial

Permite acudir a las instalaciones de la ANT para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con las competencias de la entidad.

Sede principal de servicio a la ciudadanía
Calle 43 No. 57-41, piso 1, CAN, Bogotá D. C.

La ciudadanía también puede acudir a las Unidades de Gestión Territorial (UGT) y a los Puntos de Atención de Tierras (PAT). La ubicación y los datos de contacto deben consultarse en el directorio institucional vigente.



Escrito

Canal destinado a la recepción y radicación de comunicaciones, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás documentos dirigidos a la ANT.

Correspondencia física o postal
Calle 43 No. 57-41, Bogotá D. C., Colombia

También comprende la ventanilla de radicación y los buzones de sugerencias habilitados en las instalaciones de la entidad. La recepción debe asegurar radicación, trazabilidad y tratamiento conforme al procedimiento institucional.

CANALES TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Información oficial y herramientas de contacto para la ciudadanía.



Telefónico

Canal de contacto verbal y en tiempo real para brindar información y orientación sobre trámites, servicios y competencias de la ANT.

Líneas de atención



Bogotá

601 518 5858

Opción 0



Nacional

01 8000 933881

Línea nacional

Características del servicio

Atención verbal • tiempo real • cobertura nacional y territorial



Virtual

Integra correo electrónico, chat, videollamada, redes sociales y formulario electrónico de PQRSD en el portal institucional.

Contactos digitales

Peticiones

info@ant.gov.co · atencionalciudadano@ant.gov.co

Notificaciones

juridica.ant@ant.gov.co

Denuncias

denuncias@ant.gov.co

Redes sociales oficiales



Facebook

@agencianacionaldetierras



X

@AgenciaTierras



Instagram

@agenciatierrez



YouTube

Agencia Nacional de Tierras

4. SEDES UGT ANT | CENTRO, ORIENTE, AMAZONÍA Y NORORIENTE

Tabla institucional de municipios y direcciones de atención



UGT REGIONAL	MUNICIPIO	SEDE / DIRECCIÓN
UGT Centro Cundinamarca, Boyacá, Tolima y Huila	CAN	Calle 43 # 57-41. Sede Principal CAN, Bogotá
	Chapinero	Carrera 9 # 18-60, oficina 106, C. C. Villa Real, Bogotá
	Centro	Carrera 9 # 11-66, Bogotá
	Tunja	Carrera 9 # 18-60, local 106 y oficinas 201, 203 y 205
	Ibagué	Carrera 3 # 15-17, oficinas 701, 702, 703, 704, 705, 706 y 707; parqueaderos 1.2, 2.2, 4.2 y 7.2
	Neiva	Calle 8 # 33-85, local 1, Edificio Torre 8-34
UGT Oriente Meta, Casanare, Guaviare y Vichada	Villavicencio	Calle 38 # 31-58, oficina 710, Edificio Centro Bancario y Comercial
	Yopal	Transversal 18 # 7-25, piso 2
	Puerto Carreño	Transversal 14 # 14-66
UGT Amazonía Amazonas, Caquetá, Guainía y Vaupés	Florencia	Calle 14 # 12-20, oficina 401, Edificio Jorge Eliécer Gaitán
	Inírida	No se cuenta con sede
UGT Nororient Arauca, Santander y Norte de Santander	Arauca	Carrera 18 # 15 - 40
	Bucaramanga	Calle 35 # 18-21, piso 3
	Cúcuta	Calle 16 # 1E-85, barrio Libertadores

SEDES UGT ANT | CARIBE, NOROCCIDENTE Y OCCIDENTE

Tabla institucional de municipios y direcciones de atención



UGT REGIONAL	MUNICIPIO	SEDE / DIRECCIÓN
UGT Caribe Atlántico, Bolívar, Cesar, La Guajira, Magdalena y San Andrés	Barranquilla	Carrera 41 # 65 B-35
	Cartagena	Calle 26 # 28-45, piso 15, oficinas 1504, 1505 y 1506
	Valledupar 1	Calle 16 # 9-30, oficina 1106, Edificio Caja Agraria
	Valledupar 2	Calle 16 # 9-30, oficina 1107
	Riohacha	Calle 12 # 10-96
	Santa Marta	Calle 24 # 3 - 95, Oficina 1201, Edificio Banco Bogotá
	San Andrés	No se cuenta con sede
UGT Noroccidente Córdoba y Sucre	Montería	Carrera 6 # 62 B-32, piso 1, local 9, edificio Sexta Avenida
	Sincelejo	Calle 25 # 25A-95
UGT Occidente Valle del Cauca y Cauca	Cali	Calle 10 # 4-47, piso 13, al norte, Edificio Corticolombiana
	Popayán	Carrera 9 # 10 N-52

SEDES UGT ANT | SUROCCIDENTE Y EJE CAFETERO

Tabla institucional de municipios, direcciones y situaciones especiales de sede



UGT REGIONAL	MUNICIPIO	SEDE / DIRECCIÓN
UGT Suroccidente Nariño y Putumayo	Pasto	Carrera 29 # 16 B-78, segundo piso / Calle 17 # 28-83
	Mocoa	Instalaciones Gobernación de Putumayo
UGT Antioquia, Chocó y Eje Cafetero Antioquia, Chocó, Caldas, Risaralda y Quindío	Medellín	Sede propia: Calle 48 B # 80-52, barrio Calasanz
	Quibdó	Instalaciones del ICA, carrera 3 No 26 - 16, barrio Roma
	Manizales	Instalaciones de la ADR: Calle 23 # 21-41, piso 8, Edificio Banco Central Hipotecario (BCH)
	Pereira	Instalaciones del ICA: Calle 9 # 7-282, sector La Badea, Dos quebradas
	Armenia	Pendiente nueva dirección

CONVENIOS

MUNICIPIO	SEDE / DIRECCIÓN
 Apartadó	Barrio Fundadores, edificio Aparta centro, oficina 412.
 Barrancabermeja	Calle 48 # 22-81.
 El Carmen de Bolívar	Calle 24 con carrera 24, barrio El Carmen, frente a la Iglesia Casa de Bendición.

Información correspondiente a puntos de atención operados mediante convenios.

5. PROPÓSITO DE LA ESTRATEGIA

Evolucionar del esquema de canales a una experiencia integral, trazable y centrada en las necesidades de la ciudadanía.

1

Propósito

Garantizar orientación y atención clara, oportuna, respetuosa y confiable en los asuntos de competencia de la ANT, fortaleciendo el acceso a trámites, información y servicios.

CLARIDAD

2

Enfoque

Integrar atención presencial, telefónica y virtual; registrar la gestión con calidad; verificar comprensión; medir satisfacción; y promover mejora continua.

OPORTUNIDAD

3

Resultado esperado

Ciudadanía informada, menos reprocesos, mejor trazabilidad, articulación institucional y una experiencia coherente en todo el territorio.

TRAZABILIDAD

CONFIANZA

6. PRINCIPIOS PARA UNA ATENCIÓN CENTRADA EN LA CIUDADANÍA

La estrategia reconoce las particularidades territoriales, culturales, tecnológicas y de accesibilidad.

CANALES Y EXPERIENCIA CIUDADANA

1

PRESENCIAL

Orientación directa

2

TELEFÓNICO

Escucha y guía

3

VIRTUAL

Videollamada

4

CHAT

Interacción escrita



1

Escuchar

Identificar la necesidad real antes de orientar.

2

Comprender

Usar preguntas y reformulación para confirmar.

3

Orientar

Brindar información precisa y sin prometer resultados.

4

Verificar

Confirmar comprensión y próximos pasos.

5

Evaluar y mejorar

Invitar a la ciudadanía a diligenciar la encuesta de satisfacción y utilizar los resultados para fortalecer continuamente la calidad del servicio.

ESCUCHAR • COMPRENDER • ORIENTAR • VERIFICAR • EVALUAR Y MEJORAR

7. PAUTAS PARA GARANTIZAR UN BUEN SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Criterios comunes para una atención oportuna, incluyente y de calidad.

Para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la labor de la ANT, la ciudadanía dispone de los canales institucionales de atención. Estos canales se rigen por pautas comunes que orientan un servicio oportuno, respetuoso y de calidad.



7.1 Atributos del buen servicio

Respeto

Reconocer y valorar a cada persona, sin desconocer sus diferencias.

Amabilidad

Brindar un trato cortés, sincero y profesional.

Confiabilidad

Entregar información conforme con las normas y lineamientos vigentes.

Empatía

Comprender la necesidad planteada y orientar desde la perspectiva de la persona.

Inclusión

Prestar un servicio de calidad sin distinciones ni discriminación.

Oportunidad

Atender dentro de los términos aplicables y los protocolos de servicio.

Efectividad

Resolver o direccionar adecuadamente lo solicitado.

7.2 ACTITUD DE SERVICIO

Escucha, respeto y orientación personalizada durante cada interacción.



La actitud es la disposición de ánimo que se expresa a través de la postura corporal, el tono de voz y los gestos. En el servicio a la ciudadanía, esta disposición debe reflejar respeto, escucha y voluntad de orientación.

Escuchar activamente

Permitir que la persona exponga su necesidad y verificar la comprensión.

Comprender el contexto

Reconocer que cada persona presenta condiciones y necesidades particulares.

Orientar con claridad

Brindar información precisa, cálida, ágil y acorde con la competencia institucional.

Mantener trato profesional

Utilizar un tono respetuoso y una comunicación coherente con el servicio público.

Una atención personalizada exige comprender la necesidad, explicar las opciones y confirmar los pasos siguientes.

7.3 LENGUAJE CLARO

Comunicación respetuosa, sencilla y comprensible para la ciudadanía.

La comunicación institucional permite expresar necesidades, brindar orientación y facilitar la comprensión. La ANT promueve el lenguaje claro, en armonía con el CONPES 3785 de 2013 y los lineamientos de servicio a la ciudadanía.

Respeto, claridad y sencillez

Utilizar expresiones comprensibles y un trato formal.

Sin jergas ni tecnicismos

Evitar abreviaturas; cuando se utilice una sigla, explicar su significado.

Nombre de preferencia

Dirigirse a la persona por el nombre indicado para la atención.

Trato respetuoso

Evitar tutear y no utilizar expresiones como “mi amor” o “corazón”.

Señor o Señora

Encabezar la comunicación con una fórmula de trato respetuosa.

Respuestas completas

Evitar respuestas cortantes como “sí” o “no”; explicar y orientar.



**Lenguaje claro = información comprensible
+ orientación precisa + trato digno**

7.4 ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

Respeto, autocontrol y comunicación asertiva durante la atención.

Teniendo en cuenta que cuando se atiende público pueden presentarse casos en los que los ciudadanos se presentan inconformes o enojados, ya sea por desinformación o porque la respuesta no es la esperada, es muy importante para los responsables del servicio al ciudadano mantener una actitud respetuosa y de calma. Se debe evitar usar un lenguaje corporal o verbal que denote agresividad o desagrado.

ES DE NUESTRO INTERÉS

- ✓ Dejar que el ciudadano se desahogue y escuchar atentamente, sin interrumpir ni entablar una discusión.
- ✓ Evitar calificar o demeritar su estado de ánimo. No tomar la situación como algo personal.
- ✓ No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- ✓ Mantener un tono de voz sereno.
- ✓ Usar frases como “comprendo”, “entiendo su caso”, “respeto su opinión”, demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano, lo que permite una comunicación más asertiva.
- ✓ Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- ✓ Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.



7.5 ATENCIÓN DE RECLAMOS

Escucha activa, transparencia, oportunidad y seguimiento.

El Equipo de Servicio al Ciudadano de la Agencia Nacional de Tierras es el encargado de recibir las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que ingresen a la Entidad, para lo cual ponen en práctica los siguientes elementos:

ELEMENTOS PARA LA GESTIÓN DEL RECLAMO

- 1 Escuchar activamente, prestando atención de forma consciente y voluntaria.
- 2 Formular todas las preguntas que sean necesarias, para así tener una comprensión exacta de la situación o problema, y entender lo que el ciudadano está solicitando.
- 3 Ser transparente con lo que puede y no puede hacer la entidad frente al caso. Gestionar de forma inmediata la solución ofrecida.
- 4 Tener en cuenta los tiempos que establece la ley para brindar las respuestas.
- 5 Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para conocer su satisfacción con la solución brindada.



COMPROMISO DE TRATO DIGNO

Para asegurar lo aquí expuesto, desde el año 2021, la Agencia Nacional de Tierras cuenta con el **“Compromiso de Trato Digno por parte de funcionarios y/o contratistas de la ANT”**, documento en el cual toda persona que trabaje para la entidad se compromete a tratar con respeto, dignidad y de forma inclusiva, a la población.

8. NIVELES DE ACUERDOS Y SERVICIOS

Gestión según el canal, la competencia y la complejidad del requerimiento.

Los ciudadanos, para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la labor de la Agencia, utilizan los canales de servicio dispuestos por la Entidad. Estos canales comparten elementos comunes, que se presentan a continuación.

SE HAN IDENTIFICADO TRES NIVELES DE SERVICIO

1

PRIMER NIVEL

Orientación y gestión inicial

2

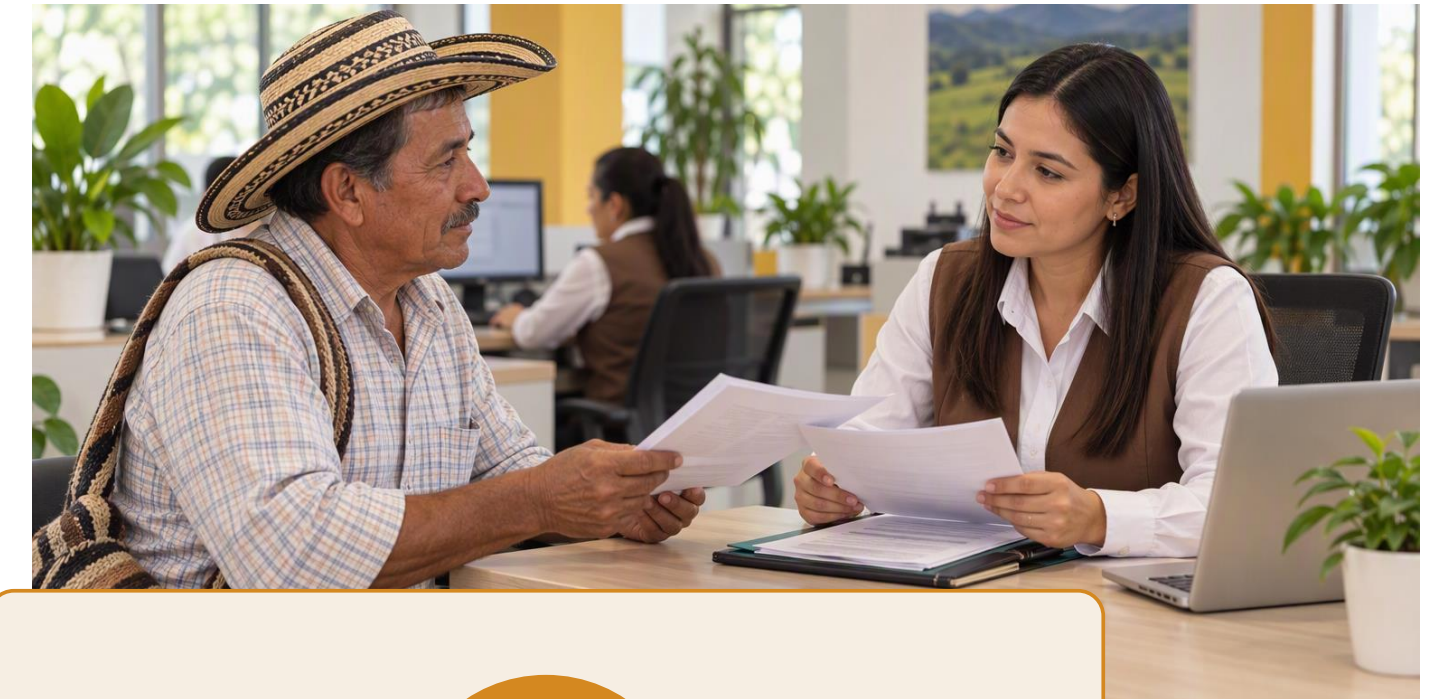
SEGUNDO NIVEL

Gestión especializada

3

TERCER NIVEL

Articulación institucional



Canal escrito • Canal presencial • Canal telefónico • Canal virtual

8.1 CANAL ESCRITO | PRIMER NIVEL

Recepción y gestión documental de solicitudes ciudadanas.



PETICIONES DE COPIAS • CONSULTAS • INFORMACIÓN

Los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la labor de la Agencia, utiliza los canales de servicio dispuestos por la entidad. Estos canales tienen elementos comunes, los cuales se presentan a continuación.

Se han identificado tres niveles de servicio

Primer Nivel: Canal escrito:

El Equipo de Gestión Documental, será el competente para atender este nivel que comprende las peticiones de información, salvo aquellas en las que el peticionario requiera información de conocimiento y acceso exclusivo de un área técnica o especializada. Contempla entonces:

Peticiones de copias.

Peticiones de consulta. Si esta no es de competencia de la Agencia Nacional de Tierras, deberá hacerse la remisión a la entidad competente.

Peticiones generales de información institucional.

8.2 CANAL ESCRITO | SEGUNDO NIVEL

Análisis técnico, especializado, misional y jurídico según la competencia institucional.

Segundo Nivel: Canal escrito

Este nivel será atendido por las distintas áreas misionales de la Entidad, según su competencia. Comprende:

Peticiones de información que requieran un conocimiento específico o información particular que se encuentre a cargo de una Dirección, Subdirección u Oficina misional.

Peticiones de consulta especializadas, que no pueden ser resueltas en el primer nivel de servicio. Tutelas, demandas y en general todas las acciones judiciales que involucren directamente a la Agencia Nacional de Tierras. Peticiones generales de información institucional



ANÁLISIS ESPECIALIZADO • ÁREA COMPETENTE

8.3 CANALES PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Orientación inicial y gestión especializada de los requerimientos ciudadanos.



Primer Nivel: Canal Presencial, Telefónico Y Virtual

El Equipo de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental, serán los competentes para conocer y gestionar las peticiones presenciales, telefónicas o virtuales que realicen los ciudadanos. Las mismas se resolverán siempre que el funcionario posea el conocimiento e información suficiente, que permita dar una respuesta clara y verídica frente al caso consultado.

NOTA. Este nivel No se aplicará cuando el peticionario requiera un pronunciamiento concreto y escrito sobre su caso o situación particular

Segundo Nivel: Canal Presencial, Telefónico Y Virtual

Este nivel será atendido por las distintas áreas misionales de la Entidad, según su competencia. Comprende todas las peticiones presenciales, telefónicas o virtuales que sean direccionadas por el equipo de servicio al ciudadano.

8.4 TERCER NIVEL Y FORTALECIMIENTO 2026

Articulación institucional y estandarización de los canales de atención.



Tercer Nivel: Canal Presencial, Telefónico Y Virtual

Este nivel será atendido por las distintas áreas misionales, según su competencia, y con previa articulación por parte de la Secretaría General de la Entidad. Corresponde a la gestión de las comunicaciones provenientes de la Contraloría General de la República y el Ministerio Público, conformado a su vez por la Procuraduría General de la Nación, Personerías Municipales y la Defensoría del Pueblo.

ESTRATEGIA 2026 | PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

Como estrategia para 2026, se elaboraron el Protocolo de Servicio a la Ciudadanía Canales de Atención y los protocolos de los canales presencial, telefónico y de videollamada, con el propósito de reforzar los criterios de atención, estandarizar la prestación del servicio y fortalecer la calidad del servicio a la ciudadanía.

Atención homogénea • orientación clara • trazabilidad • calidad

9. NIVELES DE ACUERDOS Y SERVICIOS

Acuerdos de niveles de Servicio | CANAL ESCRITO Y VIRTUAL

CANAL ESCRITO Y VIRTUAL

La Agencia Nacional de Tierras en atención a las distintas modalidades de peticiones extendidas por los usuarios, aplicará lo previsto en la Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes en la materia, con el propósito de garantizar respuestas oportunas e integrales a los requerimientos que se presenten y en todo caso atendiendo el derecho fundamental que tiene toda persona de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.



No obstante, estarán sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

15 DÍAS HÁBILES

Por consiguiente, se tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento o petición respectiva, para resolver en el primer o segundo nivel de servicio las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias formuladas por los ciudadanos.

10 DÍAS

Las peticiones de documentos y de información, entre esas copias o fotocopias de documentos, se resolverán dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, previo pago del valor correspondiente a las copias, por parte del ciudadano, según los lineamientos de la ANT.

30 DÍAS

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

TÉRMINOS ESPECIALES DE RESPUESTA

Documentos, información y consultas en los canales escrito y virtual.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la ANT debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.

Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente. (Art.1. de la Ley 1755 de 2015 que sustituyó el art. 21 de la Ley 1437 de 2011).

Aquellas solicitudes de informes que se reciban de los Honorables Congresistas en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso, se tramitarán dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas (Ley 5 de 1992, art. 258).

05
DÍAS

05
DÍAS

No obstante, estarán sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

NIVELES DE ACUERDOS Y SERVICIOS

Acuerdos de niveles de Servicio.

REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES, ENTES DE CONTROL O AUTORIDADES

En el caso de los requerimientos, solicitudes y peticiones provenientes de otras entidades de la administración, Entes de Control (Contraloría, Procuraduría, Defensoría, entre otros) o autoridades, por regla general se resolverán dentro de los días (10) días siguientes a su recepción, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 30.

En el caso de la Defensoría del Pueblo, de acuerdo con la Ley 24 de 1992, en su artículo 15 establece: “ARTÍCULO 15. Todas las autoridades públicas, así como los particulares a quienes se haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público, deberán suministrar la información necesaria para el efectivo ejercicio de las funciones del Defensor, sin que les sea posible oponer reserva alguna, salvo los casos que la Constitución lo disponga. La información deberá ser suministrada en un plazo máximo de cinco días”.

10

DÍAS

Entes de Control
(Contraloría,
Procuraduría,
Defensoría, entre otros)

5

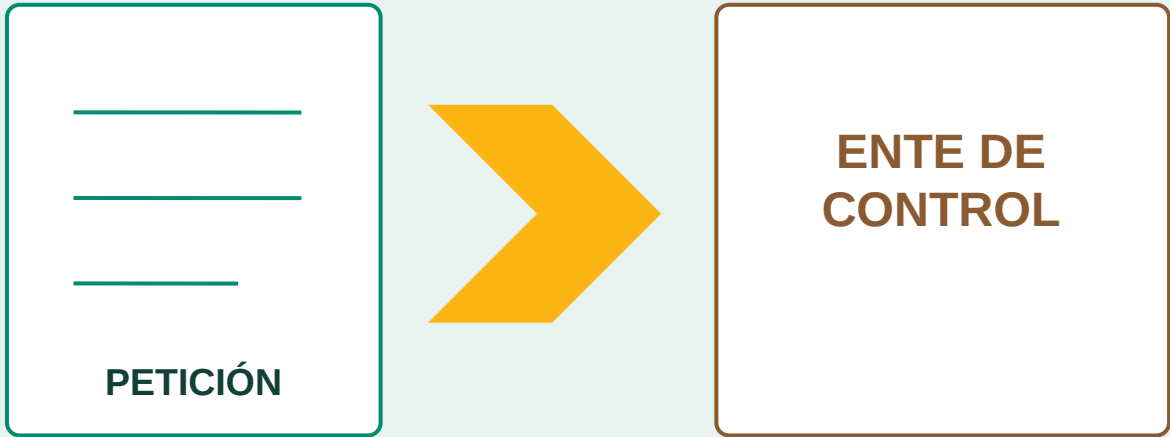
DÍAS

Defensoría del Pueblo



REGLA DE RESPUESTA

Canal escrito y virtual: En algunos casos, los Entes de Control, en la misma petición o solicitud indican expresamente el plazo para su resolución, en estos casos se dará respuesta a lo requerido atendiendo el término específicamente otorgado, en los casos en que no se indique expresamente un plazo para entrega o envío de respuesta, se entenderán que son los plazos señalados por Ley, es decir los términos establecidos en la ley 1755 de 2015, ley 24 de 1992 artículo 15 y demás normas concordantes.



PLAZO EXPRESAMENTE OTORGADO

Si no se indica un plazo, se aplican los términos previstos en la ley.

NOTA

En todo caso, los niveles de servicio están reglamentados por parte de la ANT, en el artículo 4 de la Resolución 757 del 15 de julio de 2017: “Por medio de la cual se adopta el reglamento interno para el trámite de solicitudes, quejas, reclamos, felicitaciones y derechos de petición en la Agencia Nacional de Tierras – ANT y se adoptan otras disposiciones”.

LEY 1755 DE 2015

LEY 24 DE 1992
ART. 15

RESOLUCIÓN 757 DEL 15 DE JULIO DE 2017

CANAL PRESENCIAL Y TELEFÓNICO

Atención inmediata y direccionamiento de solicitudes que requieren análisis especializado.



RUTA DE ATENCIÓN



PRESENCIAL

Orientación directa

TELEFÓNICO

Orientación por llamada

ATENCIÓN AL MOMENTO DE SU FORMULACIÓN

Las peticiones presentadas de manera presencial o telefónica por los ciudadanos, respecto de las cuales exista un pronunciamiento escrito o un criterio previamente definido por las dependencias de la Agencia Nacional de Tierras, deberán ser atendidas al momento de su formulación.

ANÁLISIS TÉCNICO O ESPECÍFICO

Si la petición requiere un análisis técnico o específico para su respuesta por parte de las dependencias de la Entidad, será atendida dentro de los plazos establecidos para el canal escrito.

10. REFERENCIAS NORMATIVAS

Notas explicativas asociadas al contenido del canal presencial y telefónico.

1. DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye el Título I, Capítulos I, II y III, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

2. REGULACIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN

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.

3. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES

Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.

4. DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia.

11. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Deberes de la Agencia Nacional de Tierras



7.1 DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- 1 Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- 2 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.
- 3 Presentar solicitudes por cualquier canal disponible en la Agencia Nacional de Tierras.
- 4 Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos que requiera.
- 5 Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- 6 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.
- 7 Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares, que cumplan funciones administrativas.
- 8 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 los mismos 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.
- 9 Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

7.2 DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- 1 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.
- 2 Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- 3 Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o requerimiento.
- 4 Solicitar de forma oportuna y respetuosa los documentos, trámites y/o servicios que requiera de la Agencia Nacional de Tierras.
- 5 Tener un trato respetuoso con los servidores públicos y con las personas que prestan sus servicios en la Agencia Nacional de Tierras.
- 6 Cumplir con los compromisos acordados con la Agencia Nacional de Tierras, en los trámites y servicios.
- 7 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.
- 8 Acatar la Constitución y las leyes.
- 9 Dar cumplimiento a los protocolos definidos por el Gobierno Nacional en materia de bioseguridad y autocuidado de la salud.

7.3 DEBERES DE LA ENTIDAD

- 1 Dar trato digno y diligente a todos los ciudadanos.
- 2 Cumplir la atención, orientación y servicio al Ciudadano en los horarios establecidos, previa divulgación del mismo.
- 3 Recibir las peticiones escritas y dar el soporte o asesoría requeridos por los ciudadanos.
- 4 Habilitar los espacios necesarios para la atención cómoda y ordenada de los ciudadanos.
- 5 Responder, de manera oportuna, la totalidad de solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- 6 Propender por el cumplimiento de los protocolos definidos por el Gobierno Nacional, en materia de servicio al ciudadano.

12. NORMATIVIDAD RELACIONADA CON EL SERVICIO CIUDADANO

Soporte normativo aplicable al Servicio a la Ciudadanía



A continuación, se encuentra el soporte normativo que regula el Servicio al Ciudadano:

CONSTITUCIÓN POLÍTICA Y LEYES ESTATUTARIAS

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

Constitución Política de Colombia de 1991: arts. 1, 2, 13, 20, 23, 74, 79, 209 y 270.

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 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”.

LEY 1581 DE 2012

“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.

PETICIÓN • TRANSPARENCIA • DATOS PERSONALES

LEYES DE GESTIÓN PÚBLICA, TIC Y TRÁMITES

LEY 1474 DE 2011 | ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN

“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”.

LEY 1437 DE 2011

“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Los artículos 13 a 33 de la Parte Primera fueron sustituidos por la Ley 1755 de 2015.

LEY 1341 DE 2009

“Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones”.

LEY 962 DE 2005

“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.

LEY 1955 DE 2019

*Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022: 'Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad'.

NORMATIVIDAD DECRETOS

Decretos reglamentarios relacionados con transparencia, Gobierno en línea, trámites, accesibilidad y gestión pública.



DECRETOS REGLAMENTARIOS

- 1NORMA
- 2TIC
- 3TRÁMITE
- 4GESTIÓN

TRANSPARENCIA, DATOS Y GOBIERNO DIGITAL

DECRETO 103 DE 2015

“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.

DECRETO 2573 DE 2014

“Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.

DECRETO 1377 DE 2013

“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”, Ley de Hábeas Data.

DECRETO 2693 DE 2012

“Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones”.

DECRETO 2641 DE 2012

“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.

DECRETO 2482 DE 2012

“Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”.

TRÁMITES, ACCESIBILIDAD Y GESTIÓN PÚBLICA

DECRETO 2364 DE 2012

“Por medio del cual se reglamenta el artículo 7.º de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica, y se dictan otras disposiciones”.

DECRETO-LEY 019 DE 2012

“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

DECRETO 2623 DE 2009

“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.

DECRETO 1538 DE 2005

“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997”, relacionada con mecanismos de integración social y accesibilidad para las personas con limitación.

DECRETO-LEY 2150 DE 1995

“Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”. Su artículo 2 regula horarios extendidos de atención al público.

DECRETO 1499 DE 2017

“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.

NORMATIVIDAD OTRAS REGLAMENTACIONES

Otra reglamentación: políticas CONPES, normas técnicas de accesibilidad, calidad y Gobierno en línea.



OTRA REGLAMENTACIÓN

Eficiencia administrativa • rendición de cuentas • Gobierno en línea • accesibilidad • calidad



DOCUMENTOS CONPES Y CALIDAD DE LA GESTIÓN

CONPES 3785 DE 2013

Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones, destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.

CONPES 3654 DE 2010

Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos.

CONPES 3650 DE 2010

Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en línea.

CONPES 3649 DE 2010

Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

NTC 6047

“Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos”.

NTCGP 1000:2009

Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública.

ACCESIBILIDAD FÍSICA Y GOBIERNO EN LÍNEA

NTC 4140

“Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, pasillos y corredores”.

NTC 4143

“Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, rampas fijas”.

NTC 4145

“Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, escaleras”.

NTC 4201

“Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, equipamientos, bordillos, pasamanos y agarraderas”.

NTC 4349

“Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, ascensores”.

MANUAL DE GOBIERNO EN LÍNEA 3.1

Componente de interacción en línea.

13. ACCIONES INCLUYENTES PARA EL SERVICIO A LOS CIUDADANOS DE LA ANT

Accesibilidad digital y física para facilitar el acceso a la información y a la atención institucional.

11.1 ACCESIBILIDAD A PÁGINA WEB (NORMA TÉCNICA NTC 5854)

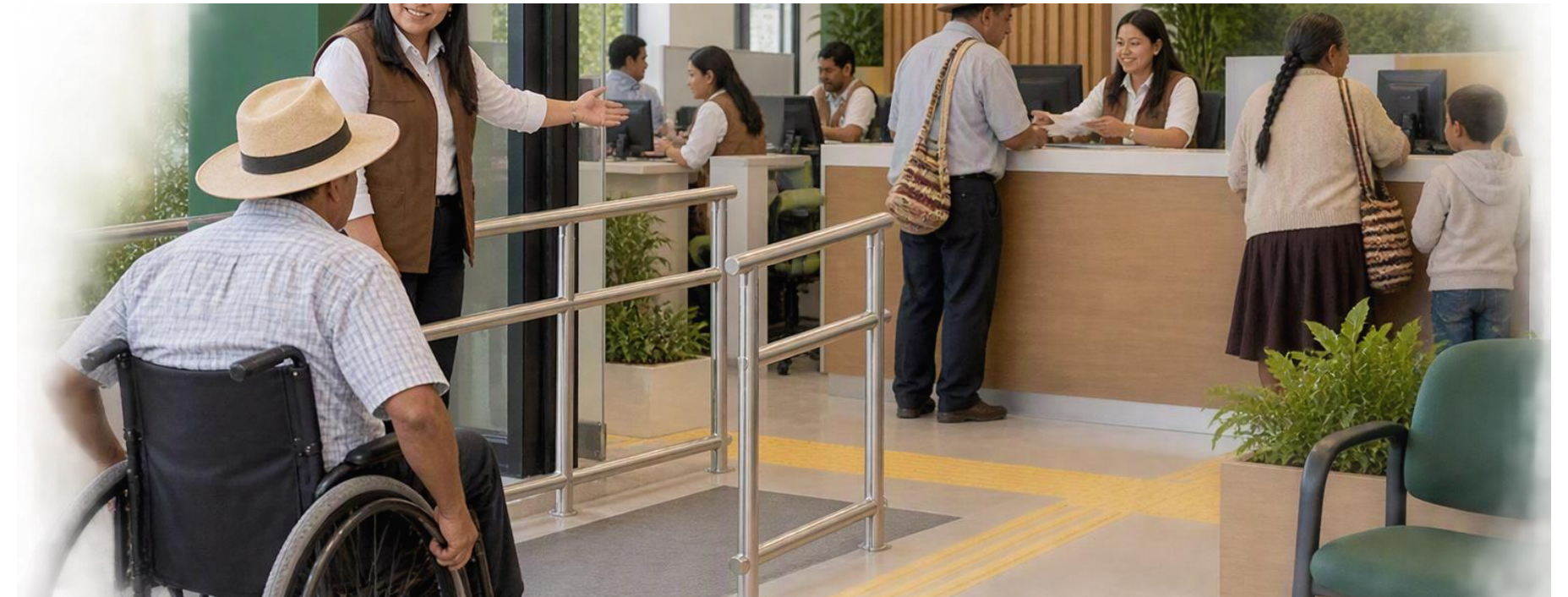


La Subdirección de Sistemas de Información de la Entidad lleva a cabo varias acciones tendientes a la implementación de los criterios de accesibilidad y usabilidad, para facilitar a los ciudadanos de la Agencia el acceso a la información disponible en su sitio web www.ant.gov.co.

Lo anterior en cumplimiento de los lineamientos establecidos por Gobierno en Línea, los cuales incluyen los principios de accesibilidad descritos en la Norma NTC 5854 y lo establecido en la “Guía de Usabilidad”.

ACCESIBILIDAD • USABILIDAD • GOBIERNO EN LÍNEA

11.2 ACCESIBILIDAD FÍSICA



La Agencia Nacional de Tierras, dispuso una sede para dar asesoría y orientación a los ciudadanos en la ciudad de Bogotá (carrera 13 54 – 55 Edificio Torre SH). Adicionalmente, ha adelantado varias adecuaciones locativas tanto en la sede central ubicada en el CAN como en las Unidades de Gestión Territorial, con el propósito de permitir la accesibilidad de manera segura a las personas en condición de discapacidad física.

SEDE • CAN • UNIDADES DE GESTIÓN TERRITORIAL

ATENCIÓN INCLUYENTE Y ENFOQUE DIFERENCIAL

La atención reconoce las condiciones y necesidades particulares de cada persona, con enfoque incluyente y sin discriminación.



ATENCIÓN SIN BARRERAS

Reconocer las condiciones particulares permite brindar una atención accesible, preferente, territorial, culturalmente pertinente y respetuosa de la autonomía.

INCLUSIÓN • EQUIDAD
RESPECTO • AUTONOMÍA

ELEMENTOS 100 % EDITABLES

1

Accesibilidad

Canales, espacios y contenidos accesibles, comprensibles y utilizables.

2

Atención preferente

Atención prioritaria conforme con las condiciones particulares y los lineamientos vigentes.

3

Enfoque territorial

Reconocimiento de las barreras de conectividad, distancia y contexto territorial y rural.

4

Diversidad cultural

Comunicación respetuosa y pertinente, que reconozca la diversidad cultural y comunitaria.

5

Protección de datos

Confidencialidad, autorización y tratamiento responsable de la información personal.

6

Autonomía

La ciudadanía recibe alternativas claras para tomar decisiones informadas.

ACCIONES INCLUYENTES PARA EL SERVICIO A LOS CIUDADANOS DE LA ANT

Atención preferente y enfoque diferencial para una atención equitativa, accesible y respetuosa de la diversidad.



ATENCIÓN PREFERENTE



Personas en condición de discapacidad.

La Agencia Nacional de Tierras brinda un trato prioritario o preferencial a los ciudadanos que acceden al canal presencial y que se encuentran en una situación particular, como:

- Adultos mayores.
- Personas con bebés, niños o niñas en brazos.
- Niños, niñas y adolescentes.
- Mujeres en estado de embarazo.
- Población en situación de vulnerabilidad.

Esta atención se realiza mediante la asignación de turnos preferentes, por orden de llegada. Cuando la persona que requiere trato preferente asiste con un acompañante, se le permite elegir si desea realizar la gestión directamente o si prefiere que la realice su acompañante.

ENFOQUE DIFERENCIAL



La Agencia Nacional de Tierras presta el servicio a la ciudadanía con enfoque diferencial, buscando lograr la igualdad real y efectiva. Este enfoque reconoce la diversidad y las necesidades de las personas, de acuerdo con las características de los grupos poblacionales que acceden a asesoría, orientación o trámite.

El enfoque se aplica a los ciudadanos.

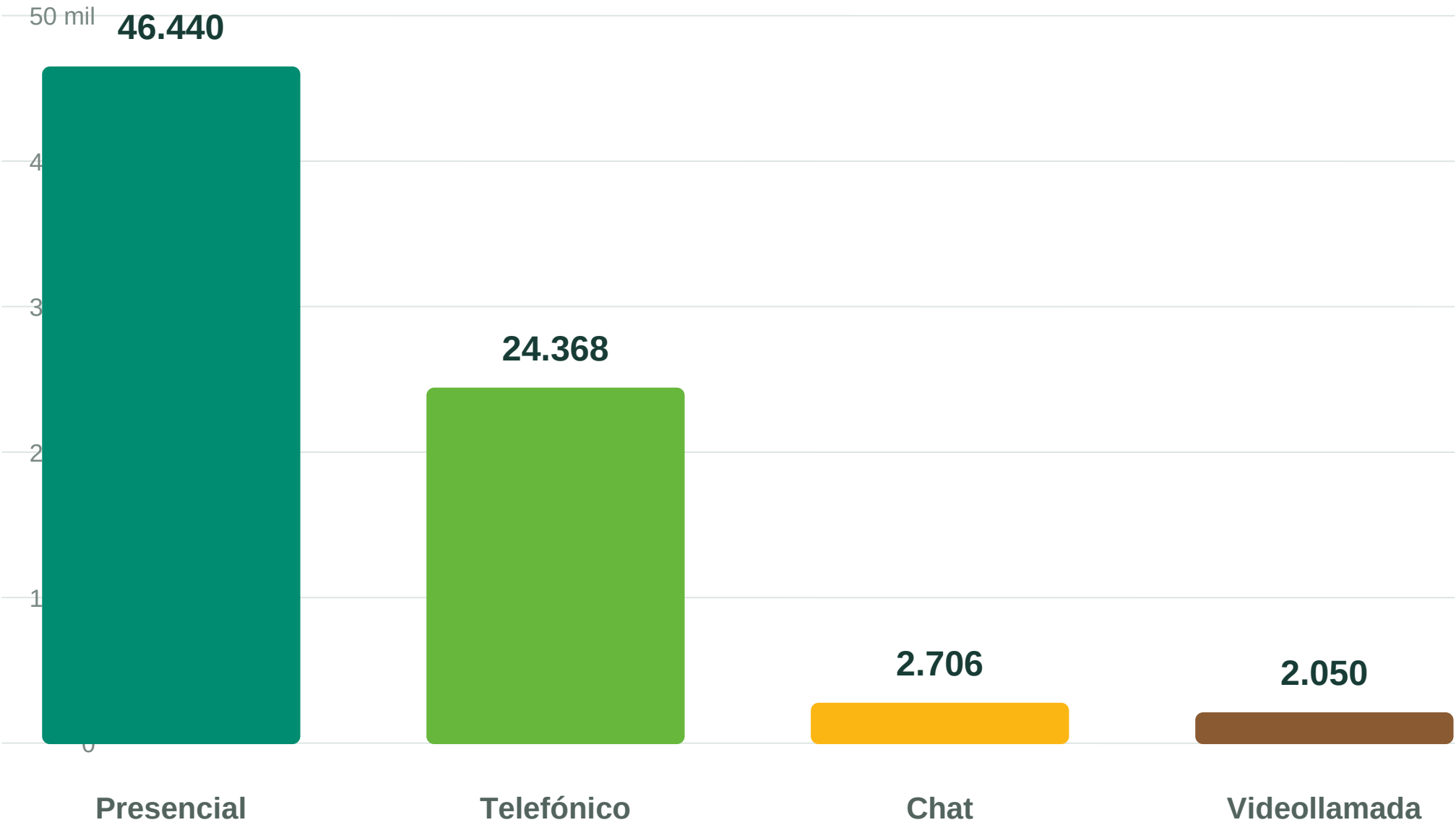
IGUALDAD REAL • DIVERSIDAD • NECESIDADES PARTICULARES

14. CONSOLIDADO DE ATENCIONES POR CANAL

Canales de Servicio a la Ciudadanía | Total consolidado: 75.564 atenciones



Atenciones registradas



Detalle por canal

CANAL	ATENCIONES	PARTICIPACIÓN
Presencial	46.440	61,5 %
Telefónico	24.368	32,2 %
Chat	2.706	3,6 %
Videollamada	2.050	2,7 %

1

CANAL MÁS SOBRESALIENTE

El canal presencial registra 46.440 atenciones y concentra el 61,5 % del total. Supera al canal telefónico en 22.072 atenciones.

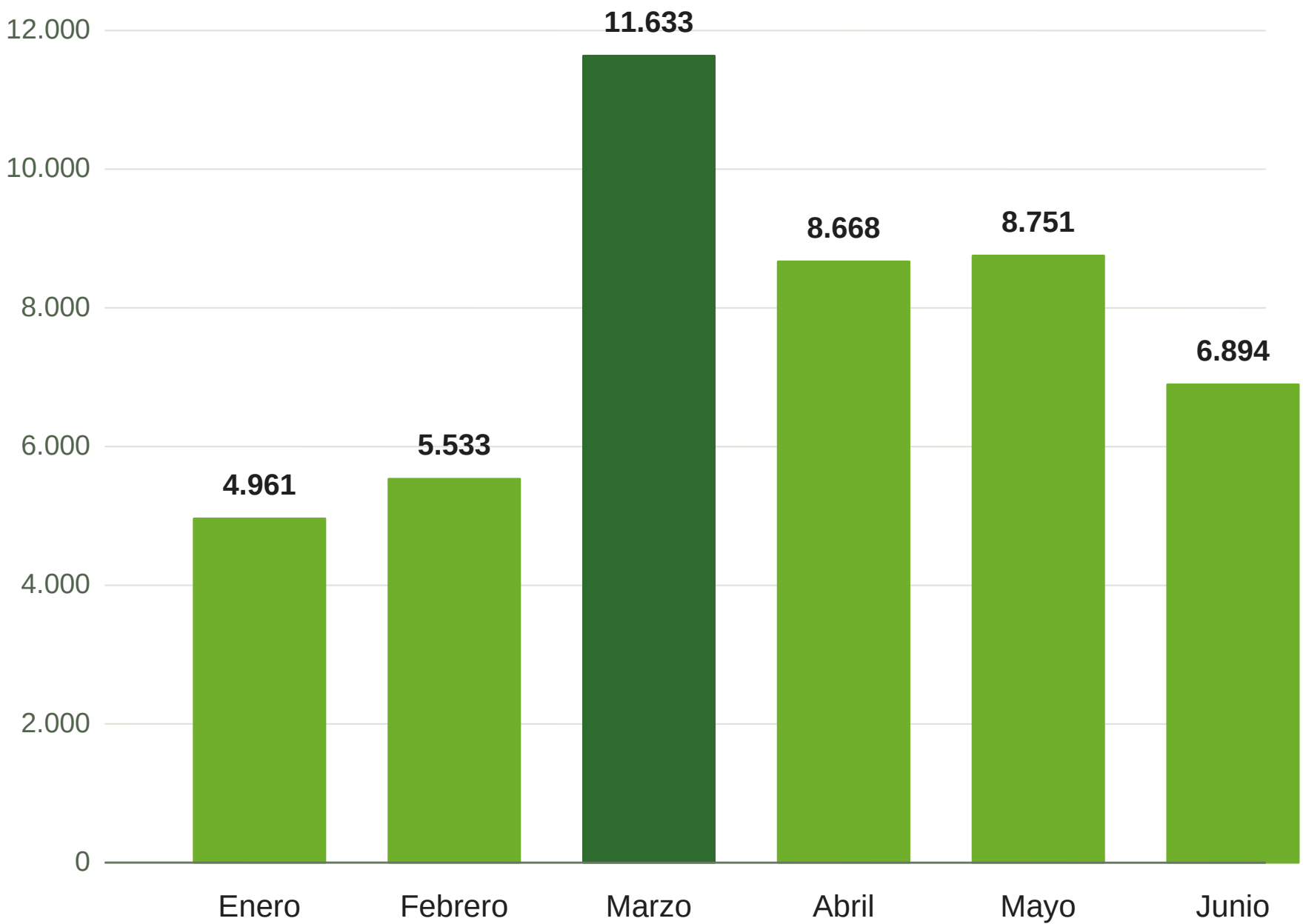
TOTAL 75.564

PRESENCIAL 61,5 %

TELEFÓNICO 32,2 %

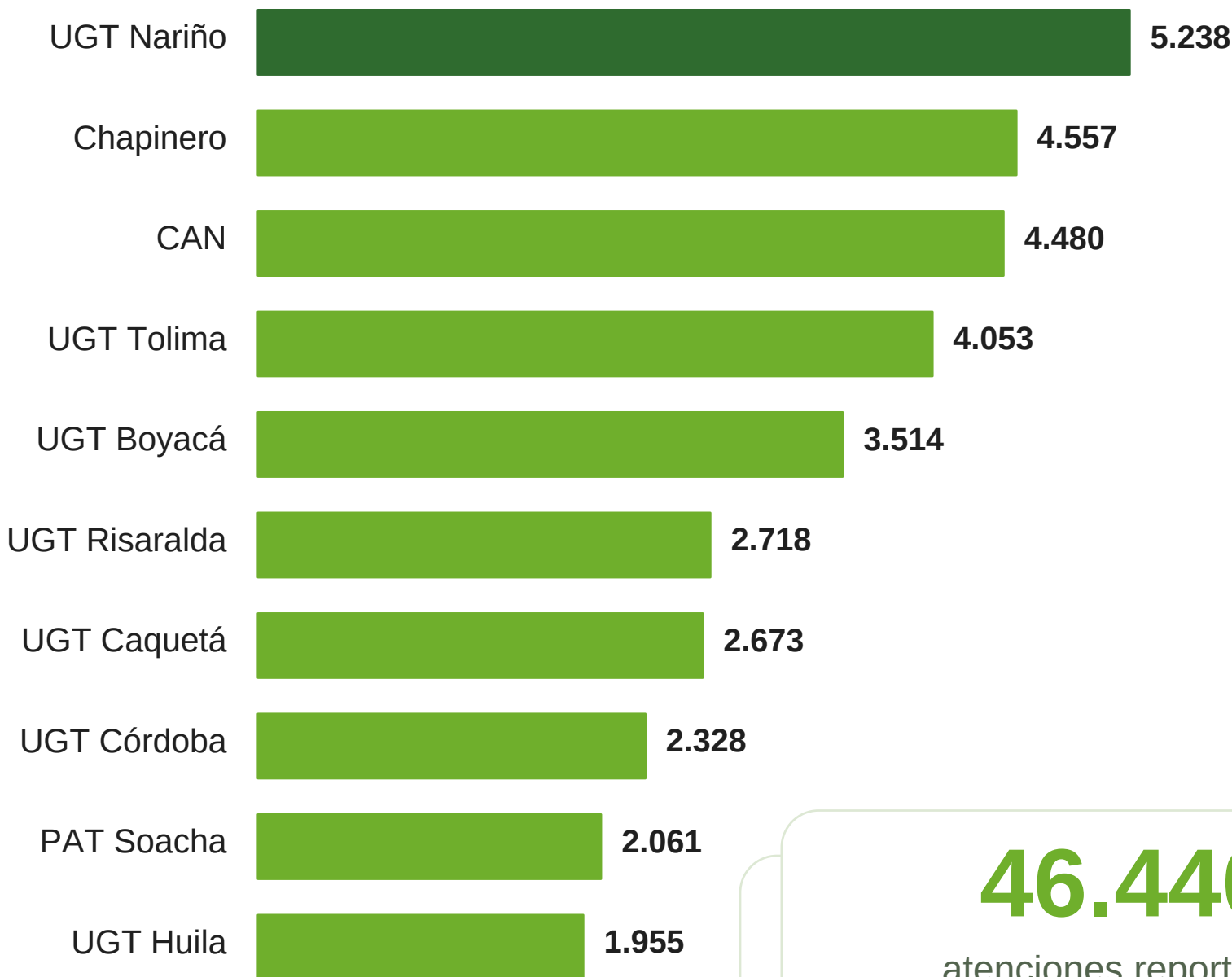
CANALES DIGITALES 6,3 %

Evolución mensual de las atenciones



Marzo registró el mayor volumen: 11.633 atenciones

10 puntos con mayor volumen de atención



46.440

atenciones reportadas

Mayor volumen acumulado: UGT Nariño, con 5.238 atenciones

DATOS DESTACADOS

Servicio a la Ciudadanía | Agencia Nacional de Tierras



TOTAL DE
ATENCIONES

46.440

Registros consolidados
de enero a junio

100%
coincidente

MES CON MAYOR ATENCIÓN

MARZO

11.633

registros



PUNTO CON MAYOR VOLUMEN

UGT NARIÑO

5.238

atenciones



PUNTOS CON MAYOR VOLUMEN DE ATENCIÓN

1	UGT Nariño		5.238
2	Chapinero		4.557
3	CAN		4.480
4	UGT Tolima		4.053

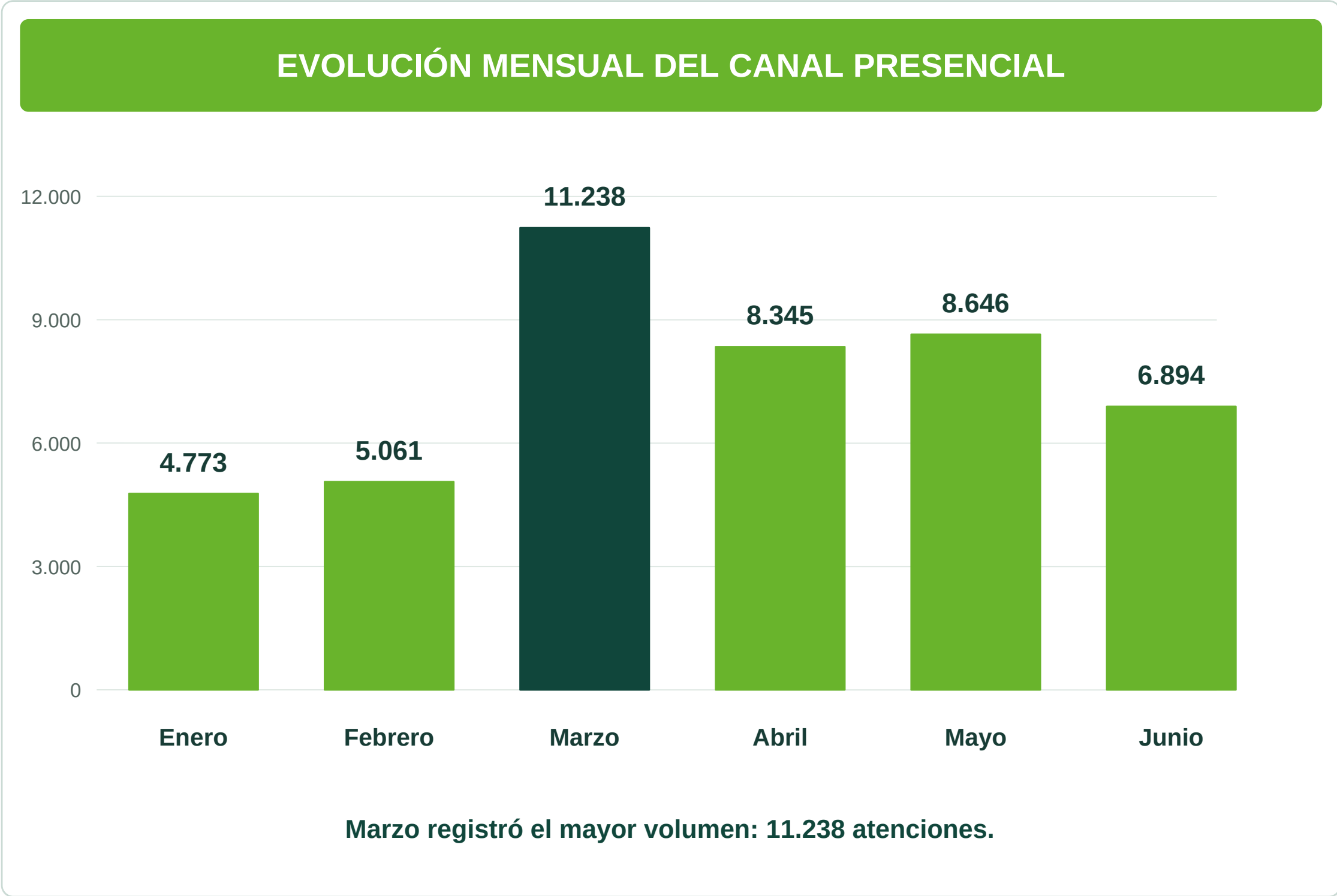
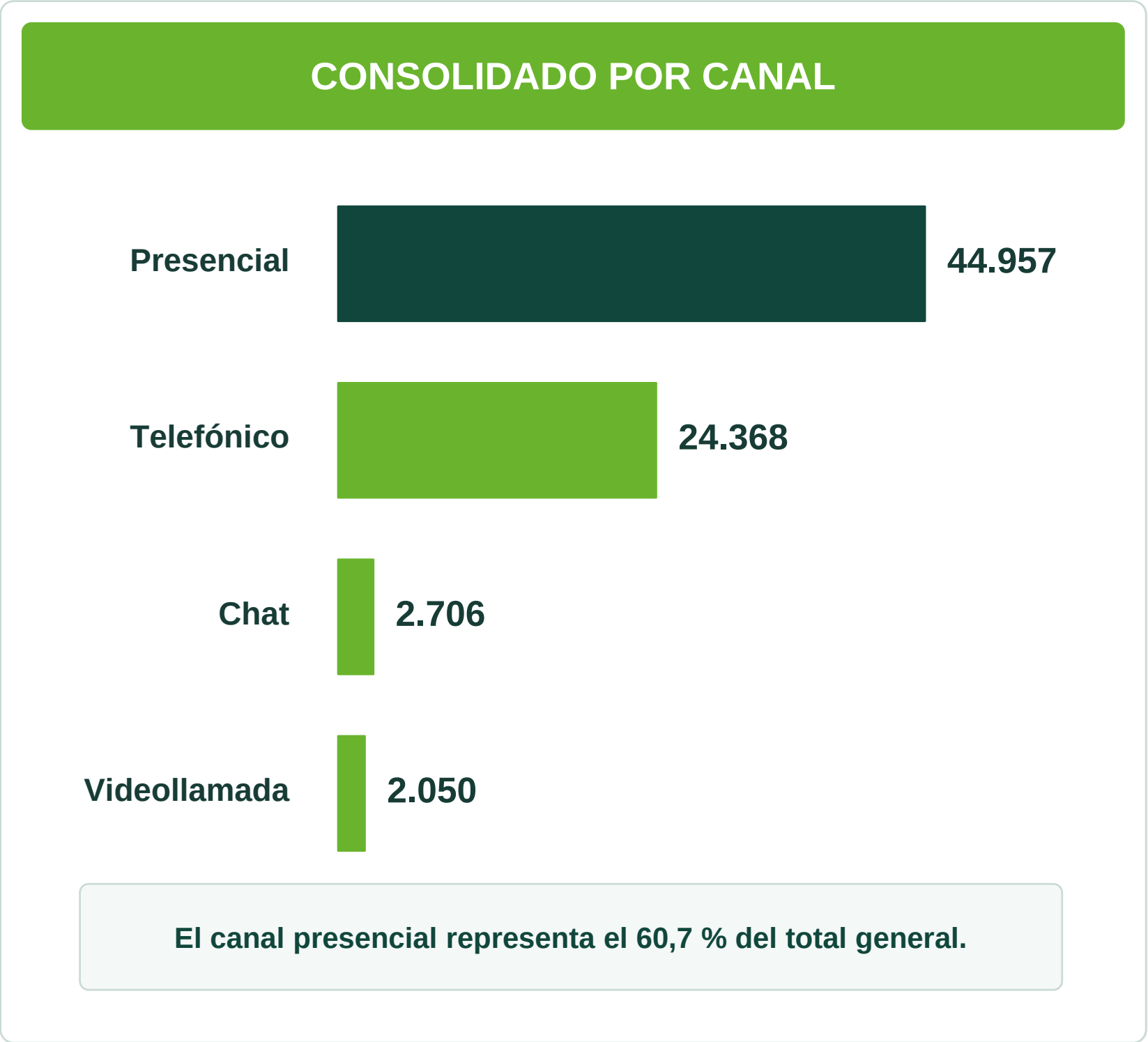
✓ La suma mensual y la suma por puntos de atención coinciden con el total reportado: 46.440 atenciones.

RESULTADOS DE LOS CANALES DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Consolidado enero-junio | Cifras verificadas y presentación ejecutiva



TOTAL GENERAL	74.081	PRESENCIAL	44.957	TELEFÓNICO	24.368	CHAT	2.706	VIDEOLLAMADA	2.050
---------------	--------	------------	--------	------------	--------	------	-------	--------------	-------



DETALLE MENSUAL Y DISTRIBUCIÓN DEL SERVICIO

Canales presencial, telefónico, chat y videollamada | Enero-junio



CANAL PRESENCIAL | DETALLE POR PUNTO DE ATENCIÓN

Mes	UGT	PAT	Chapinero	CAN	Total
Enero	2.900	172	700	1.001	4.773
Febrero	3.093	183	761	1.024	5.061
Marzo	8.545	1.181	795	717	11.238
Abril	6.224	788	766	567	8.345
Mayo	6.384	760	845	657	8.646
Junio	5.054	636	690	514	6.894
TOTAL	32.200	3.720	4.557	4.480	44.957

UGT: Unidades de Gestión Territorial | PAT: Puntos de Atención a Tierras

DETALLE MENSUAL DE CANALES NO PRESENCIALES

Mes	Telefónico	Chat	Videollamada
Enero	480	8	—
Febrero	388	277	—
Marzo	6.481	323	512
Abril	6.154	668	493
Mayo	5.790	791	524
Junio	5.075	639	521
TOTAL	24.368	2.706	2.050

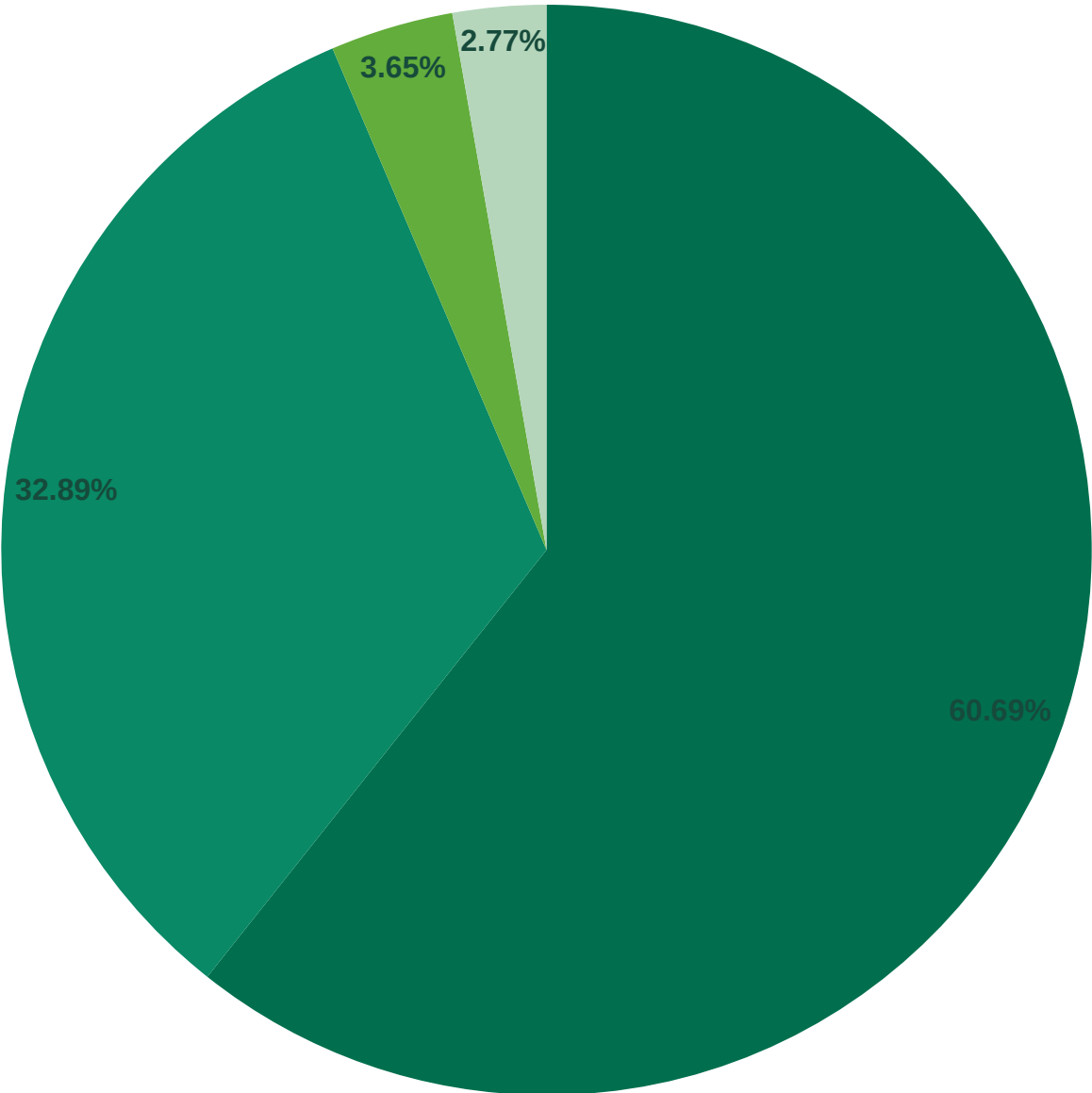
Todos los valores corresponden al periodo enero-junio.

DISTRIBUCIÓN DEL SERVICIO POR CANAL

Consolidado enero-junio



PARTICIPACIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN



■ Presencial ■ Telefónico ■ Chat ■ Videollamada

Total consolidado: 74.081 atenciones

● Presencial
60,69 %

● Telefónico
32,89 %

● Chat
3,65 %

● Videollamada
2,77 %

CONSOLIDADO DEL PERIODO

● Presencial
44.957
60,69 %

● Telefónico
24.368
32,89 %

● Chat
2.706
3,65 %

● Videollamada
2.050
2,77 %

TOTAL 74.081 | 100,00 %

El canal presencial concentró el 60,69 % del total de atenciones del primer semestre.

15. CANAL ESCRITO | CONSOLIDADO DE TRÁMITES ENERO-JUNIO DE 2026

Resumen unificado de la gestión mensual del primer semestre



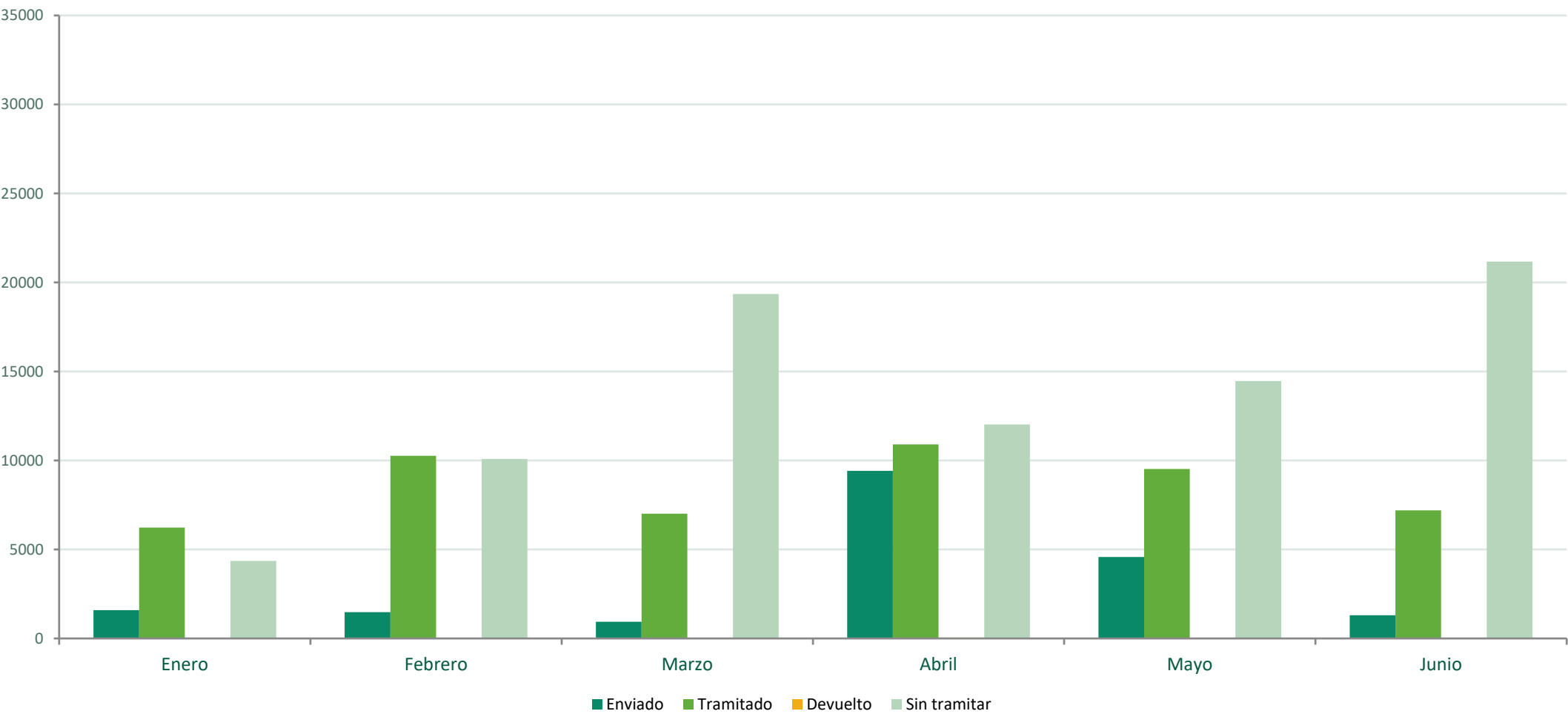
TOTAL RECIBIDO **151.955**
comunicaciones

TRAMITADO **51.114**
33,6 % del total

SIN TRAMITAR **81.439**
53,6 % del total

JUNIO | SIN TRAMITAR **21.171**
71,3 % de lo recibido

EVOLUCIÓN MENSUAL POR ESTADO DEL TRÁMITE



Cada barra representa el total mensual recibido, distribuido según el estado registrado.

CONSOLIDADO MENSUAL DE TRÁMITES

MES	RECIBIDO	ENVIADO	TRAMITADO	DEV.	SIN TRAM.
ENERO	12.187	1.592	6.231	11	4.353
FEBRERO	21.820	1.477	10.258	7	10.078
MARZO	27.299	936	7.008	0	19.355
ABRIL	32.389	9.417	10.901	51	12.020
MAYO	28.586	4.578	9.523	23	14.462
JUNIO	29.674	1.305	7.193	5	21.171
TOTAL	151.955	19.305	51.114	97	81.439

LECTURA CLAVE Marzo y junio registraron las mayores proporciones de trámites sin gestionar: 70,9 % y 71,3 %, respectivamente.

Fuente: Consolidado suministrado | Fecha de corte: 30/06/2026

CONSOLIDADO DE SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Primer semestre | Enero - Junio



TOTAL RECIBIDO

151.955

solicitudes

CORREO ELECTRÓNICO

132.317

solicitudes

PÁGINA WEB

15.167

solicitudes

VENTANILLA ÚNICA

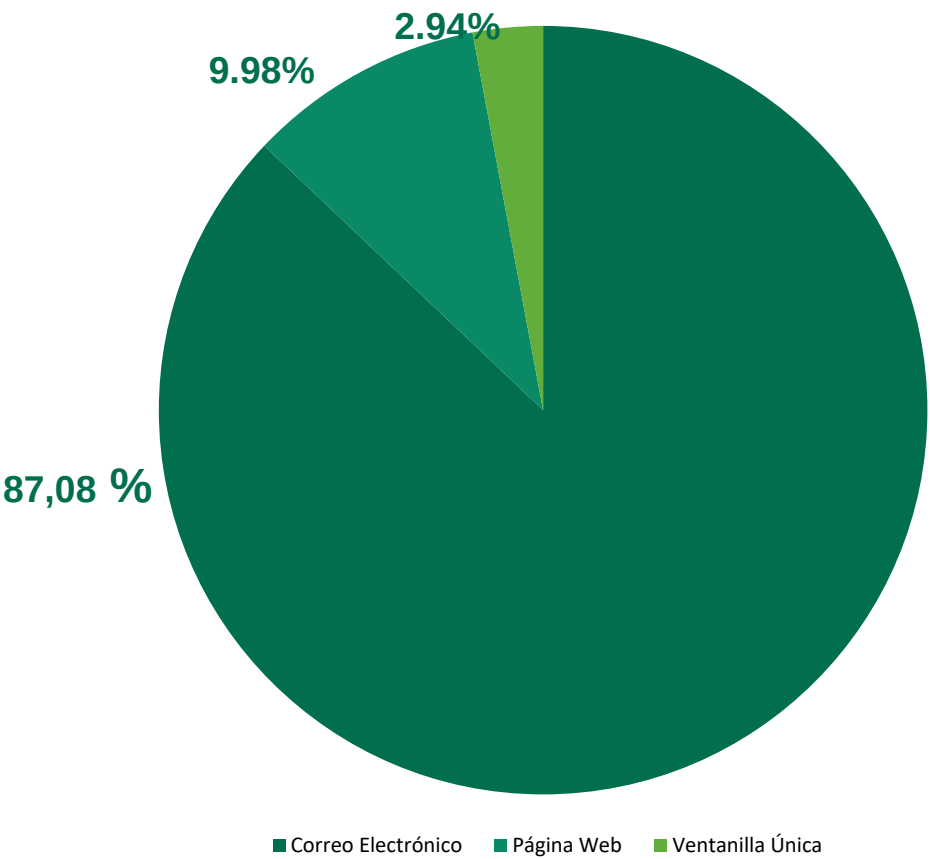
4.471

solicitudes

COMPORTAMIENTO MENSUAL POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% PARTIC.
Correo Electrónico	10.016	18.117	24.404	28.705	24.841	26.234	132.317	87,08%
Página Web	1.733	2.992	2.144	2.930	2.858	2.510	15.167	9,98%
Ventanilla Única	438	711	751	754	887	930	4.471	2,94%
TOTAL	12.187	21.820	27.299	32.389	28.586	29.674	151.955	100,00%

PARTICIPACIÓN EN EL SEMESTRE



Correo electrónico	132.317 solicitudes	87,08 %
Página web	15.167 solicitudes	9,98 %
Ventanilla única	4.471 solicitudes	2,94 %

El correo electrónico concentra la mayor cantidad de solicitudes recibidas durante el semestre.

Fuente: Consolidado suministrado | Corte: 30/06/2026

El 87,08 % de las solicitudes ingresó por correo electrónico, lo que confirma este medio como el principal canal de recepción.

16. ESTRATEGIA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Innovación, inclusión y mejoramiento continuo para fortalecer la calidad del servicio.



NUESTRO COMPROMISO

“Innovar para servir mejor:
escuchar, aprender y transformar
cada interacción en una oportunidad
de fortalecer la confianza y mejorar
continuamente la calidad del
servicio a la ciudadanía.”

- 1

INNOVACIÓN
Soluciones y canales que respondan a nuevas necesidades.
- 2

CALIDAD
Atención clara, oportuna, accesible y trazable.
- 3

MEJORA CONTINUA
Evaluar resultados, aprender y fortalecer el servicio.

SERVIR CON PROPÓSITO • MEJORAR CON EVIDENCIA

ESTRATEGIA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Innovación, inclusión y mejoramiento continuo para fortalecer la calidad del servicio.



CADA INTERACCIÓN TRANSFORMA: CONOCIMIENTO QUE ORIENTA, INFORMACIÓN QUE GENERA CONFIANZA Y SERVICIO QUE MEJORA.

UNA ESTRATEGIA QUE TRANSFORMA

“Conocimiento que orienta, información que genera confianza y un servicio que evoluciona para responder mejor a la ciudadanía.”

1

SERVICIO QUE EVOLUCIONA

Convertir los aprendizajes y resultados de la gestión en acciones que fortalezcan la atención.

2

FORTALECIMIENTO DEL CONOCIMIENTO

Afianzar capacidades para brindar orientación precisa, coherente y pertinente.

3

INFORMACIÓN EFECTIVA

Entregar respuestas claras, verificables y útiles para las necesidades de la ciudadanía.

SERVIR CON CONOCIMIENTO • INFORMAR CON CLARIDAD • MEJORAR CON EVIDENCIA

17. BIBLIOGRAFÍA

Referentes normativos, técnicos e institucionales de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía



MARCO NORMATIVO Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 1 Constitución Política de Colombia.
- 2 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 3 CONPES 3649 de marzo de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- 4 Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas, noviembre de 2011. http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8536_recurso_1.pdf
- 5 Cartillas de Administración Pública.
- 6 Guía para establecer o ajustar el manual específico de funciones y de competencias laborales.

GUÍAS, PROTOCOLOS Y RECURSOS WEB

- 7 Guía de diseño e implementación de servicios por múltiples canales. <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-article-7996.html>
- 8 Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC).
- 9 Protocolos de Servicio al Ciudadano. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - DNP.
- 10 Compromiso de Trato Digno por parte de funcionarios y/o contratistas. Agencia Nacional de Tierras.

SITIOS WEB DE CONSULTA

www.funcionpublica.gov.co
www.dnp.gov.co
www.anticorrupcion.gov.co
www.presidencia.gov.co
www.dps.gov.co

Enlaces citados: estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8536_recurso_1.pdf | estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-article-7996.html

Documento elaborado por: **Secretaría General ANT**
Actualizado: 5 de octubre de 2026