# INFORME PQRSDF

## TERCER TRIMESTRE 2026

## INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

## SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA – GESTIÓN DOCUMENTAL

Calle 43 No. 57-41 CAN | Piso 2 | Bogotá, Colombia.
Teléfono: (+57) 601 5185858 Extensión: 1202
oficinadecomunicaciones@ant.gov.co

# INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por las dependencias de la Agencia Nacional de Tierras -ANT durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre 2026.

Contiene la clasificación, entre otros aspectos, de la cantidad de documentos comunicaciones oficiales recibidas en el tercer trimestre a través del Gestor Documental - ORFEO, la participación por dependencia y el seguimiento a la cantidad de respuestas tramitadas.

Para la elaboración del presente informe, se tiene como fuente de información el Gestor Documental -ORFEO, la cual fue extraída directamente de la aplicación disponible en orfeo.ant.gov.co, este sistema recopila todas las comunicaciones recibidas en la entidad por parte de los ciudadanos y partes interesadas, por medio del correo electrónico, radicación en los puntos de atención al ciudadano y página web.

La base de datos contiene la información del tercer trimestre del año 2026, tomando este insumo, se realizó una revisión de las tipologías documentales contenidas en la base de datospara el análisis de la información contenida en este informe.

Este informe tiene como fuente el Gestor Documental ORFEO con fecha del 4 octubre de 2026.

- **Ley 5 de 1992 (art. 258)**
  *"Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes".*
- **Ley 594 de 2000**
  *"Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones".*
- **Ley 1437 de 2011 (CPACA)**
  *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".*
- **Ley 1581 de 2012**
  *"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".*
- **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 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".*
- **Decreto 2363 de 2015**
  *"Por el cual se crea la Agencia Nacional de Tierras, ANT, se fija su objeto y estructura"*
- **Acuerdo No. 001 del 2024 del 29 de febrero 2024**
  *"Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones".*
- **Resolución 202360006249736 del 31 de octubre 2023.**
  *"Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento para atender las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones que se radican en la Agencia Nacional De Tierras – Ant, se establecen los lineamientos frente a la numeración y trámite de actos administrativos y se dictan otras disposiciones".*
- **Resolución 202610300146736 del 9 abril 2026.**
  *"Por medio de la cual se modifica el artículo 15 de la Resolución No. 202360006249736 del 31 de octubre del 2023, y se dictan otras disposiciones".*

# Contenido


1. HISTÓRICO DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS ..... 5
2. HISTÓRICO DE INGRESOS Y ESTADO DE GESTIÓN ..... 5
3. COMUNICACIONES SEGÚN EL MEDIO DE RECEPCIÓN ..... 6
4. ORIGEN DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS ..... 6
5. TIEMPOS DE GESTIÓN PQRSDF ..... 8
   - 5.1. DEFINICIÓN ESTADOS DE GESTIÓN ..... 9
   - 5.2. COMUNICACIONES RECIBIDAS DE LAS PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS ..... 10
6. COMUNICACIONES RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA – TUTELAS ..... 11
7. PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN NEGADAS POR LA ANT ..... 11
8. GLOSARIO ..... 11

## 1. HISTÓRICO DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS

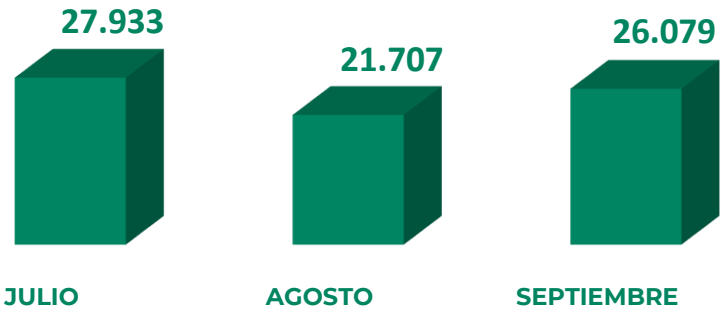



ILUSTRACIÓN 1HISTÓRICO DE REGISTROS POR MES – FUENTE: ORFEO – 4 OCTUBRE 2026

La Agencia Nacional de Tierras recibió en el tercer trimestre **75.719** comunicaciones oficiales. Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de julio de 2026, se recibió la mayor cantidad de PQRSDF del tercer trimestre, mes en el que se radicaron 27.933 correspondientes al 36.89% del total recibido durante el período, seguido de septiembre con 26.079 (34.44%) y agosto con 21.707 (28.67%).

## 2. HISTÓRICO DE INGRESOS Y ESTADO DE GESTIÓN

A continuación, se presenta el histórico de comunicaciones por estado de la gestión realizada en el transcurso del tercer trimestre de la vigencia 2026 por parte de la Agencia Nacional de Tierras.

| MES | TOTAL RECIBIDO | ENVIADO | DEVUELTO | TRAMITADO | SIN TRAMITAR |
|---|---|---|---|---|---|
| **JULIO** | **27.933** | 5.234 | 19 | 10.384 | 12.296 |
| **AGOSTO** | **21.707** | 3.383 | 16 | 7.912 | 10.396 |
| **SEPTIEMBRE** | **26.079** | 1.699 | 5 | 7.496 | 16.879 |
| **TOTAL** | **75.719** | **10.316** | **40** | **25.792** | **39.571** |

TABLA 1HISTÓRICO DE INGRESOS - FUENTE: ORFEO FECHA: 4 OCTUBRE 2026

## 3. COMUNICACIONES SEGÚN EL MEDIO DE RECEPCIÓN

A continuación, se detalla el medio de recepción de los radicados en el canal escrito durante el tercer trimestre, el medio más utilizado es Correo Electrónico que ocupa el 86.01% 65.126), seguido por Página Web con el 9.38% (7.101) y ventanilla única de correspondencia con un 4.61% (3.492).

| MEDIO DE RECPECIÓN | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | Total | % Participación |
|---|---|---|---|---|---|
| Correo electrónico | 24.634 | 17.990 | 22.502 | 65.126 | 86,01% |
| Página Web | 2.459 | 2.321 | 2.321 | 7.101 | 9,38% |
| Ventanilla | 840 | 1.396 | 1.256 | 3.492 | 4,61% |
| **TOTAL** | **27.933** | **21.707** | **26.079** | **75.719** | |

**TABLA 2COMUNICACIONES SEGÚN EL MEDIO DE RECEPCIÓN – FUENTE: ORFEO**

## 4. ORIGEN DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS

En la siguiente tabla se muestran los departamentos desde donde se originan las radicaciones recibidas por parte de la Agencia Nacional de Tierras durante el tercer trimestre del 2026.

| DEPARTAMENTO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | TOTAL |
|---|---|---|---|---|
| D. C. | 18.571 | 13.663 | 16.590 | 48.824 |
| MAGDALENA | 6.797 | 5.206 | 6.694 | 18.697 |
| BOLÍVAR | 269 | 757 | 443 | 1.469 |
| SANTANDER | 235 | 194 | 177 | 606 |
| ANTIOQUIA | 224 | 183 | 190 | 597 |
| CÓRDOBA | 169 | 147 | 175 | 491 |
| META | 171 | 131 | 179 | 481 |
| NORTE DE SANTANDER | 135 | 129 | 157 | 421 |
| CUNDINAMARCA | 131 | 118 | 123 | 372 |
| NARIÑO | 131 | 106 | 125 | 362 |
| BOYACÁ | 106 | 157 | 87 | 350 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| CAUCA | 139 | 53 | 106 | 298 |
| TOLIMA | 101 | 90 | 88 | 279 |
| VALLE DEL CAUCA | 108 | 97 | 69 | 274 |
| CASANARE | 48 | 45 | 169 | 262 |
| CAQUETÁ | 72 | 66 | 121 | 259 |
| HUILA | 92 | 80 | 66 | 238 |
| CESAR | 76 | 90 | 69 | 235 |
| ARAUCA | 19 | 52 | 120 | 191 |
| ATLÁNTICO | 60 | 61 | 54 | 175 |
| SUCRE | 50 | 47 | 71 | 168 |
| PUTUMAYO | 53 | 40 | 50 | 143 |
| VICHADA | 30 | 38 | 68 | 136 |
| RISARALDA | 56 | 44 | 21 | 121 |
| LA GUAJIRA | 15 | 46 | 22 | 83 |
| CALDAS | 23 | 21 | 20 | 64 |
| GUAVIARE | 16 | 26 | 6 | 48 |
| QUINDÍO | 10 | 11 | 7 | 28 |
| CHOCÓ | 12 | 5 | 4 | 21 |
| GUAINÍA | 5 | 2 | 6 | 13 |
| ESTADO DE NORTH CAROLINA | 6 | 0 | 0 | 6 |
| AMAZONAS | 3 | 1 | 2 | 6 |
| PROVINCIA DE MADRID | 0 | 1 | 0 | 1 |
| **Total** | **27.933** | **21.707** | **26.079** | **75.719** |

**TABLA 3ORIGEN DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS – FUENTE: ORFEO**

En la tabla se observa que los lugares con mayor volumen de radicados provienen del departamento del Bogotá D.C con el 64.48% (48.824), seguido de Magdalena con el 24.69% (18.697) y Bolivar 1.94% (1.469).

## 5. TIEMPOS DE GESTIÓN PQRSDF

La Agencia Nacional de Tierras en atención a las distintas modalidades de peticiones extendidas por los ciudadanos, 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 respuestasoportunas 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 solución.

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.

No obstante, estarán sometidas a término especial la resolución 202360006249736 a través de la cual "Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento para atender las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones que se radican en la Agencia Nacional de Tierras– ANT, se establecen los lineamientos frente a la numeración y trámite de actos administrativos y se dictan otras disposiciones" de las siguientes peticiones:

- 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.
- 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).

- 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.

### 5.1. DEFINICIÓN ESTADOS DE GESTIÓN

- **TRAMITADO:** Documento con respuesta aprobada y firmada para el ciudadano.
- **EN TRÁMITE:** Comunicación con respuesta proyectada, pendiente de firma y envío al ciudadano.
- **SIN TRAMITAR:** Documentos en proceso de revisión, análisis y lineamiento para la proyección de respuesta.

Las comunicaciones oficiales que ingresaron a la Agencia Nacional de Tierras y que SI, requieren respuesta equivalen a 56.248 y según lo analizado se encuentran el siguiente

estado:

| ESTADO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | TOTAL |
|---|---|---|---|---|
| SIN TRAMITAR | 12.296 | 10.396 | 16.879 | 39.571 |
| ENVIADO | 4.932 | 3.186 | 1.531 | 9.649 |
| TRAMITADO | 2.783 | 2.121 | 2.084 | 6.988 |
| DEVUELTO | 19 | 16 | 5 | 40 |
| **TOTAL** | **20.030** | **15.719** | **20.499** | **56.248** |

**TABLA 4COMUNICACIONES QUE SI REQUIEREN RESPUESTA - FUENTE: ORFEO**

La Agencia Nacional de Tierras en el tercer trimestre recibió 56.248 comunicaciones oficiales que SI requieren respuesta, de la cuales quedaron 39.571 en estado Sin tramitar, 9.649 enviadas, 6.988 tramitadas y 40 devueltas.

### 5.2. COMUNICACIONES RECIBIDAS DE LAS PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS

| CLASIFICACIÓN | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | TOTAL |
|---|---|---|---|---|
| SIN TRAMITAR | 22 | 23 | 100 | 145 |
| ENVIADO | 0 | 15 | 60 | 75 |
| TRAMITADO | 1 | 5 | 24 | 30 |
| **TOTAL** | **23** | **43** | **184** | **250** |

**TABLA 8 COMUNICACIONES RECIBIDAS - FUENTE: ORFEO**

Las peticiones realizadas por congresistas recibidas durante el tercer trimestre del 2026 fueron de un total de 250, los cuales se encuentran en los siguientes estados: 145 sin tramitar (58%) enviadas 75 (30%), y 30 enviadas (12.00%) del total recibido durante este periodo.

## 6. COMUNICACIONES RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA – TUTELAS

| CLASIFICACIÓN | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | Total |
|---|---|---|---|---|
| TRAMITADO | 1.416 | 1.202 | 1.500 | 4.118 |
| ENVIADO | 526 | 493 | 479 | 1.498 |
| SIN TRAMITAR | 440 | 319 | 477 | 1.236 |
| DEVUELTO | 0 | 0 | 0 1 | 1 |
| **TOTAL** | **2.382** | **2.014** | **2.457** | **6.853** |

**TABLA 9 COMUNICACIONES RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA - FUENTE: ORFEO**

Como se observa en la tabla anterior, en el mes de septiembre de 2026, se recibió la mayor cantidad de tutelas del tercer trimestre del 2026, mes en el que se radicaron 2.457 correspondientes al 35.85% del total recibido durante el período, seguido de julio con 2.382 (34.76%) y agosto con 2.014 (29.39%).

## 7. PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN NEGADAS POR LA ANT

En el análisis realizado a los documentos de solicitudes de información se evidencia que no se negó información a los ciudadanos durante el periodo reportado.

## 8. GLOSARIO

**Canales de atención**

Los canales dispuestos por la Agencia Nacional de Tierras para la atención de la ciudadaníason: escrito, presencial, telefónico y virtual, los cuales se detallan a continuación y hacen parte fundamental de la estrategia de servicio al ciudadano.

Escrito: por medio de este canal los ciudadanos/as pueden radicar sus documentos a travésde los siguientes medios:

- **Ventanilla de radicación:** dispuesta en sede principal de servicio al

ciudadano en Bogotá, Unidades de Gestión Territorial y Puntos de Atención a Tierras a nivel nacional. Puede consultarlas a través del siguiente link web www.ant.gov.co.

- **Radicación por el portal web:** ingrese a www.ant.gov.co, en la sección de servicio al ciudadano, en la opción formule su PQRSD.
- **Correo electrónico:** los documentos se pueden radicar a través del correo atencionalciudadano@ant.gov.co. Para solicitudes de tutelas y temas de juzgados se debe remitir al correo jurídica.ant@ant.gov.co. A vuelta de correo recibirá una notificación con el número de radicado de su PQRSD.

**Presencial:** a través de este canal los ciudadanos/as acuden 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 servicioal ciudadano de la Agencia Nacional de Tierras es Calle 43 # 57- 41 piso 1 CAN, Bogotá - Colombia.

Adicionalmente, los ciudadanos (as) pueden 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/puntos-de-atencion-al- ciudadano/.

**Telefónico:** canal de contacto verbal y en tiempo real que permite a los ciudadanos/as 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.

**Virtual:** este canal está integrado por las tecnologías de información y comunicaciones, que permiten brindar un servicio digital a los ciudadanos/as. Por consiguiente, la Agencia Nacionalde Tierras cuenta con: chat, videollamada y redes sociales.

- **Chat:** la ciudadanía puede acceder a través de la página web www.ant.gov.co.

- **Videollamada:** los ciudadanos/as deben agendar su cita de atención a través de la página web de la agencia 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/.

**Tipos de peticiones**

**Derecho de petición.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derechode petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: El reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidadde representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menoresen relación con las entidades dedicadas a su protección o formación.

El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

**Solicitudes de Interés General.** Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados.

**Solicitudes de Interés Particular.** Solicitud elevada por un ciudadano en busca de una

respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.

**Solicitudes de Información**. Es el requerimiento que hace un ciudadano con el cual sebusca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a lanaturaleza y finalidad de la Entidad. Para efectos del tratamiento de datos que la Entidadgenere, obtenga, adquiera, transforme o controle, se deberá dar cumplimiento a loestablecido en la Ley 1712 de 2014 y Ley 1581 de 2012, y sus decretos reglamentarios.

**Solicitud de documentos**. Es el requerimiento que hace el ciudadano que incluye laexpedición de copias y el desglose de documentos. Toda persona tiene derecho a accedery a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de estos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado oreservado conforme a la Constitución Política o a la Ley o no hagan relación con la defensao seguridad nacional.

**Consulta**. Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.

**Consulta a Bases de Datos**. Solicitud por medio de la cual se busca acceder a la información que se encuentra en las respectivas bases de datos de la Entidad, a fin de obtener información referente a los datos que allí reposan.

**Reclamo en materia de Datos Personales**. Solicitud realizada por el titular de los datos, su representante legal, apoderado o causahabiente, al considerar que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o porque advierte un presunto incumplimiento de cualquiera de los principios y deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012.

**Queja**. Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formulaun ciudadano con relación a la conducta presuntamente irregular realizada por

uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo**. Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.

**Denuncia.** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conductaposiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación disciplinariay se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.

**Recursos**. Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 74 a 86 y demás normas concordantes.

**Petición entre autoridades.** Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la ContraloríaGeneral de la República.

**Petición de Informes por los Congresistas**. Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control quecorresponde adelantar al Congreso de la República.

**TRD – Tabla de Retención Documental.** Se define como el listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos, es decir se considera como el Instrumentoque permite establecer cuáles son los documentos de una entidad, su necesidad e importancia en términos de tiempo de conservación y preservación y que debe hacerse con ellos una vez finalice su vigencia o utilidad.

**UGT**. Unidad de Gestión Territorial.