

 <p>Agencia Nacional de Tierras JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO</p>	<b>PROCESO</b>	<b>GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	GEMA-Characterización
	<b>OBJETIVO</b>	Asegurar la atención al ciudadano, mediante los modelos de atención por oferta, demanda y descongestión, que permita detectar las necesidades de ordenamiento social de la propiedad rural.	<b>VERSIÓN</b>	2
	<b>ALCANCE</b>	Inicia con la recepción del rezago documental y finaliza con la identificación y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones que recibe la Agencia Nacional de Tierras.	<b>FECHA</b>	20-dic.-17

Proveedor	Entradas	Actividades	Alcance	Responsables		Salidas	Clientes
				Responsable de coordinación	Responsable de ejecución		
Entes de control Entidades Públicas Ciudadanía en general Servidores públicos y contratistas ANT	Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones	<b>GESTIONAR LAS PETICIONES QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES</b>	Desde la recepción hasta el reparto y solución por parte del área encargada de la PQRDF.	Secretaría general	Dependencias ANT	Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones atendidas y/o resueltas en términos de ley.	Entes de control Entidades Públicas Ciudadanía en general Servidores públicos y contratistas ANT
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, UPRA, ANT los cuales hacen parte del Comité técnico para la focalización territorial de la política pública.  DNP, IGAC, Superintendencia de Notariado y Registro, ANT los cuales hacen parte del Comité operativo directivo del proyecto de catastro multipropósito.	Actas de focalización de zonas por parte del Comité técnico para la focalización territorial de la política pública.  Acta de priorización de municipios por parte del Comité operativo directivo (COD) del proyecto de catastro multipropósito	<b>PROGRAMACIÓN DE MUNICIPIOS A INTERVENIR MEDIANTE EL MODELO DE OFERTA</b>	Inicia con la recepción de las actas de los comités que focalizan y priorizan las zonas y municipios a intervenir, comprende el análisis de las variables para definir la programación de las zonas a intervenir por parte de la Agencia Nacional de Tierras y termina con su comunicación a nivel interno y externo	Dirección de Gestión del Ordenamiento social de la Propiedad	Dirección de Gestión del Ordenamiento social de la Propiedad  Subdirección de Planeación Operativa	Circulares de programación de municipios o zonas a intervenir  Comunicaciones de programación de municipios a los alcaldes.	Dirección de Acceso a Tierras Dirección de Gestión Jurídica de Tierras Operador Alcaldías Comunidad
Ciudadanía Dependencias ANT Unidades de gestión territorial Entidades de derecho público	Peticiones y solicitudes de tipo técnico	<b>GESTIONAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS, POR DEMANDA</b>	Desde la recepción de peticiones, y solicitudes relacionadas con el portafolio de productos y servicios de la ANT, a través de los distintos canales de atención y servicio, hasta la viabilización y o trámite de las mismas.	Dirección Acceso a Tierras Dirección Gestión Jurídica de Tierras Dirección Asuntos Étnicos  Dirección de Gestión del Ordenamiento Social de la Propiedad	Dirección Acceso a Tierras Dirección Gestión Jurídica de Tierras Dirección Asuntos Étnicos  Dirección de Gestión del Ordenamiento Social de la Propiedad	Clasificación, viabilización y reparto de Peticiones y solicitudes ingresadas por demanda, relacionadas con el portafolio de productos y servicios de la ANT.	Dependencias ANT
Entidad Liquidada ANT	Información de rezago	<b>IDENTIFICAR EL ESTADO DEL EXPEDIENTE</b>	Desde la recepción de los expedientes que se encuentran en descongestión hasta la determinación del estado del expediente.	Dirección Acceso a Tierras Dirección Gestión Jurídica de Tierras Dirección Asuntos Étnicos	Dirección Acceso a Tierras Dirección Gestión Jurídica de Tierras Dirección Asuntos Étnicos	Expedientes con estado identificado	Dirección Gestión Jurídica Dirección Acceso a Tierras Dirección Asuntos Étnicos

## Normatividad Asociada

Constitución Política de Colombia Por medio de los cuales se garantiza al ciudadano la correcta y oportuna respuesta a sus requerimientos al igual que una atención personalizada de forma eficaz y con celeridades en cuanto a sus quejas Artículos 23, 9, 74,83, 84, 86, 87, 92, 209, Capítulo V, Art.53, lit. B.

Convenio 169 de la OIT Convenio sobre pueblos indígenas y tribales Artículos 13 y 14

Ley 1778 de 2016 Por la cual se dictan normas sobre la responsabilidad de las personas jurídicas por actos de corrupción transnacional y se dictan otras disposiciones en materia de lucha contra la corrupción.

Ley 1755 de 2015 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 Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública

Ley 1414 de 2011. Estatuto anticorrupción

Ley 1474 de 2011 normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Artículos 73 y 76

Ley 962 de 2005 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 962 de 2005 Mediante la cual se establecen los lineamientos y principios generales de la política de 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, se señalan los requisitos de información y publicidad de estos y se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública

Ley 906 de 2004 Código de Procedimiento Penal

Ley 850 de 2003 Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

Ley 734 de 2002 Código Único Disciplinario.

Ley 610 de 2000 Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías.

Ley 489 de 1998 Establece la Supresión y Simplificación de Trámites como política permanente de la Administración Pública Artículo 18

Ley 472 de 1998 por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo

Ley 190 de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad n la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.

Ley 160 de 1994 Por la cual se crea el Sistema Nacional de Reforma Agraria y Desarrollo Rural Campesino, se establece un subsidio para la adquisición de tierras, se reforma el Instituto Colombiano de la Reforma Agraria (Iliquidado) y se dictan otras disposiciones

Ley 134 de 1994 Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana

Decreto Ley 19 de 2012 Ley Antitrámites.

Decreto 124 de 2016. Por el cual se sustituye el Título 4 de las parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015 relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Decreto 1166 de 2016 Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente

Decreto 958 de 2016 Por medio del cual se reglamenta el artículo 67 de la Ley 1474 de 2011 y se agrega un capítulo al Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, por el cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.

Decreto 124 de 2016 Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Decreto 103 de 2015 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 del 2014 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2363 de 2015 Decreto ley de creación de la Agencia Nacional de Tierras – normas sobre barrido predial

Decreto 2365 de 2015 Suprime el Incoder y ordena su liquidación

Decreto 2573 de 2014 se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009

Decreto 2333 de 2014 Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. Establece mecanismos para la efectiva protección y seguridad jurídica de las tierras y territorios ocupados o poseídos ancestralmente y/o tradicionalmente por los pueblos indígenas.

Decreto 1450 de 2012 reglamenta el Decreto-ley 019 de 2012

Decreto 734 de 2012 Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones.

Decreto 019 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 4634 de 2011 Dicta medidas de asistencia, atención, reparación integral y restitución de tierras a las víctimas pertenecientes al pueblo Rrom o Gitano.

Decreto ley 4635 de 2011 Dicta medidas de asistencia, atención, reparación integral y de restitución de tierras a las víctimas pertenecientes a comunidades negras.

Decreto 4632 de 2011 Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.

Decreto 4145 de 2011 Crea la unidad de planificación de tierras rurales, adecuación de tierras y usos agropecuarios.

Decreto 2623 de 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Decreto 1151 de 2008 Establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia implementar por fases, las cuales se detallan a continuación, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones

Decreto 1879 de 2008 Requisitos documentales exigibles a los establecimientos de comercio para su apertura y operación

Decreto 415 de 2006 Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública

Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones

Decreto 4669 de 2005 Reglamenta parcialmente la ley 962 de 2005

Decreto 1071 de 2005 Decreto único del sector agropecuario, pesquero y de desarrollo rural. Especialmente Libro 2 parte 14

Decreto 4669 de 2005 Fija el procedimiento para aprobación de nuevos trámites, crea el Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites, GRAT, como Instancia consultiva del Gobierno Nacional en la materia y establece sus funciones.

Decreto 2232 de 1995 Reglamenta la Ley 190 de 1995 en lo relativo a quejas y reclamos.

Decreto 2150 de 1995 Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 2164 de 1995 Por el cual se reglamenta parcialmente el Capítulo XIV de la Ley 160 de 1994 en lo relacionado con la dotación y titulación de tierras a las comunidades indígenas para la constitución, reestructuración, ampliación y saneamiento de los resguardos indígenas en el territorio nacional.

Decreto 2363 de 1994 Por el cual se reglamentan los capítulos X y XIV de la Ley 160 de 1994, en lo relativo a los procedimientos de Clarificación de la situación de las tierras desde el punto de vista de la propiedad, de delimitación o deslinde de las tierras del dominio de la Nación y los relacionados con los resguardos indígenas y las tierras de las comunidades negras.

Decreto 2305 de 1994 Por el cual se reglamenta la elección de los representantes de las organizaciones campesinas, indígenas y comercializadoras privadas y la de los gremios de la producción, ante el Consejo Nacional de la Reforma Agraria y Desarrollo Rural

Decreto 2591 de 1991 Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política (Acción de Tutela)

Consejo de Estado 2001 01591 de 2014 Protección a las comunidades negras- titulación de terrenos baldíos. las comunidades negras tienen derecho a tener su propio territorio colectivo, como uno de los instrumentos para proteger su modo de vida y enaltecer la calidad de afro descendiente

Compes 3292 de 2004 Por medio del cual se establece un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la Administración Pública

CONPES 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano

CONPES 3650 de 2010 Importancia estratégica de la estrategia de gobierno en línea

CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Servicio al Ciudadano

ELABORÓ	Angélica María Franco Triana	REVISÓ	Tatiana Santos Dukón	APROBÓ	Juliana Cortés Guerra
CARGO	CONTRATISTA DGOSP	CARGO	SUBDIRECTORA DE PLANEACIÓN OPERATIVA	CARGO	DIRECTORA DE GESTIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD
FIRMA	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>	FIRMA	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>	FIRMA	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>
FECHA	20-dic.-17	FECHA	20-dic.-17	FECHA	20-dic.-17

ELABORÓ	Santiago Valencia Morales	REVISÓ	German de León Ríos	APROBÓ	Juan Camilo Sánchez Rodríguez
CARGO	CONTRATISTA OFICINA DE PLANEACIÓN	CARGO	SUBDIRECTOR DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTIÓN JURÍDICA	CARGO	DIRECTOR DE GESTIÓN JURÍDICA
FIRMA	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>	FIRMA	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>	FIRMA	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>
FECHA	20-dic.-17	FECHA	20-dic.-17	FECHA	20-dic.-17

ELABORÓ	Santiago Valencia Morales	REVISÓ	Lizbeth Bastidas Jacanamijoy	APROBÓ	Lizbeth Bastidas Jacanamijoy
CARGO	CONTRATISTA OFICINA DE PLANEACIÓN	CARGO	SUBDIRECTORA DE ASUNTOS ÉTNICOS	CARGO	DIRECTORA (E) DE ASUNTOS ÉTNICOS
FIRMA	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>	FIRMA	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>	FIRMA	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>
FECHA	20-dic.-17	FECHA	20-dic.-17	FECHA	20-dic.-17

ELABORÓ	Santiago Valencia Morales	REVISÓ	Yoanna Patricia Quiroga Natale	APROBÓ	Javier Flórez Henao
CARGO	CONTRATISTA OFICINA DE PLANEACIÓN	CARGO	SUBDIRECTORA DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTIÓN	CARGO	DIRECTOR DE ACCESO A TIERRAS
FIRMA	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>	FIRMA	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>	FIRMA	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>
FECHA	20-dic.-17	FECHA	20-dic.-17	FECHA	20-dic.-17

ELABORÓ	Santiago Valencia Morales	REVISÓ	Gloria Elvira Ortiz	APROBÓ	Elizabeth Gómez Sánchez
CARGO	CONTRATISTA OFICINA DE PLANEACIÓN	CARGO	SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CARGO	SECRETARIA GENERAL
FIRMA	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>	FIRMA	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>	FIRMA	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>
FECHA	20-dic.-17	FECHA	20-dic.-17	FECHA	20-dic.-17

*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.*