



INFORME PQRSDF TI 2025
AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

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

PRIMER TRIMESTRE
2025

ELABORADO POR
LA SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA – GESTIÓN DOCUMENTAL

ABRIL DE 2025

INTRODUCCIÓN

El presente documento 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 enero al 31 de marzo de 2025.

Contiene la clasificación, entre otros aspectos, de la cantidad de documentos radicados en el trimestre a través del Sistema de Gestión 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 Sistema de Gestión Documental -ORFEO, la cual fue extraída directamente de la aplicación disponible en enorfeo.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 primer trimestre del año 2025, tomando este insumo, se realizó una revisión de las tipologías documentales contenidas en la base de datos para el análisis de la información contenida en este informe.

Contenido

1.	HISTÓRICO DE COMUNICACIONES RECIBIDAS	4
2.	HISTÓRICO DE INGRESOS Y ESTADO DE GESTIÓN	4
3.	COMUNICACIONES RECIBIDAS SEGÚN EL TIPO DOCUMENTAL.....	5
4.	COMUNICACIONES SEGÚN EL MEDIO DE RECEPCIÓN.....	5
5.	ORIGEN DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS	5
6.	COMUNICACIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA	7
7.	TIEMPOS DE GESTIÓN PQRSDF	8
7.1.	DEFINICIÓN ESTADOS DE GESTIÓN	9
7.2.	TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF	10
7.2.1.	TIEMPOS DE RESPUESTA PETICIÓN DE INFORMACIÓN.....	11
7.2.2.	TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS	11
8.	COMUNICACIONES RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA – TUTELAS.....	12
9.	PETICIONES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS POR COMPETENCIA	12
10.	PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN NEGADAS POR LA ANT	12
11.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	10
12.	GLOSARIO	12

1. HISTÓRICO DE COMUNICACIONES RECIBIDAS

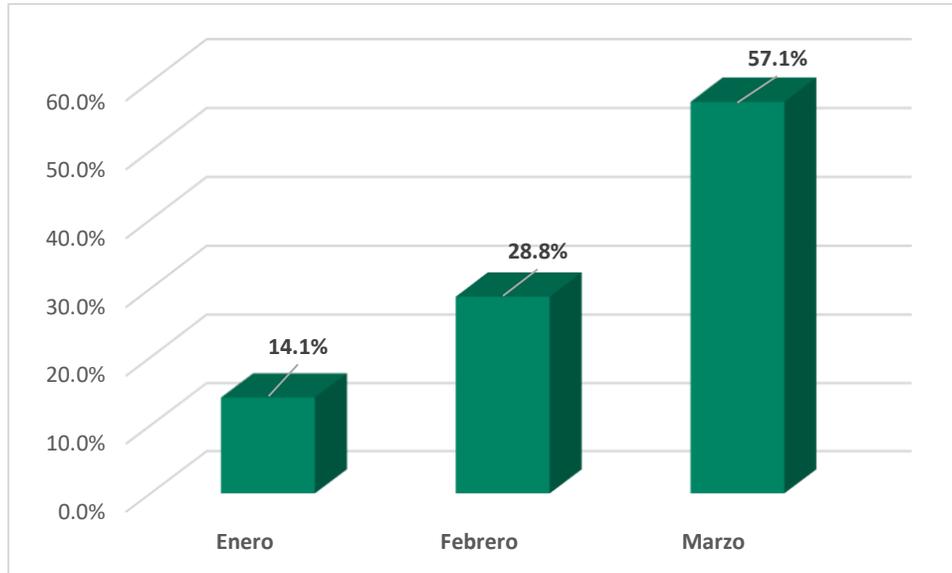


ILUSTRACIÓN 1 HISTÓRICO DE REGISTROS POR MES – FUENTE: ORFEO

Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de marzo de 2025 se recibió la mayor cantidad de PQRSDF del tercer trimestre, mes en el que se radicaron **22.665** correspondientes al **57,1%** del total recibido durante el período, seguido de febrero con 11.413 (28,8%) y enero con 5.597 (14,1%).

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 primer trimestre de la vigencia 2025 por parte de la Agencia Nacional de Tierras.

MES	TOTAL PQRSDF	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR	TRAMITADO
Enero	5.597	2.239	1.794	1.564
Febrero	11.413	4.069	4.770	2.574
Marzo	22.665	5.721	11.942	5.002
TOTAL	39.675	12.029	18.506	9.140
% Participación	100%	30,32%	46,64%	23,04%

TABLA 1 HISTÓRICO DE INGRESOS - FUENTE: ORFEO

3. COMUNICACIONES RECIBIDAS SEGÚN EL TIPO DOCUMENTAL

A continuación, se detallan las tipologías de las PQRSDf recibidas durante el periodo 01 de enero al 31 de marzo, distribuidas así:

CLASIFICACIÓN	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
PETICIÓN	2.869	6.436	15.651	24.956
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	309	1.890	3.244	5.443
TUTELA	891	964	1.265	3.120
SOLICITUD	606	601	903	2.110
PETICIÓN POR CONGRESISTAS	72	1.228	2.479	3.779
DENUNCIA	11	19	46	76
QUEJA	48	56	70	174
SUGERENCIA	8	3	6	17
TOTAL	4.814	11.197	23.664	39.675
% Participación	12,13%	28,22%	59,64%	100%

TABLA 2 COMUNICACIONES RECIBIDAS - FUENTE: ORFEO

4. COMUNICACIONES SEGÚN EL MEDIO DE RECEPCIÓN

A continuación, se detalla el medio de recepción de los radicados en el canal escrito durante el 1ro de enero y el 31 de marzo, el medio más utilizado es página web que ocupa el **75,50% (26.269)**, seguido por correo electrónico con el 15,25% (5.303) y oficina con 9,25% (3.217).

DEPENDENCIA	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL	% Participación
RADICACIÓN EN OFICINA	514	841	870	2.225	5,61%
CORREO ELECTRÓNICO	2.217	3.064	5.906	11.187	28,20%
PÁGINA WEB	2.297	6.504	17.462	26.263	66,20%
TOTAL	5.028	10.409	24.238	39.675	100%

TABLA 3 COMUNICACIONES SEGÚN EL MEDIO DE RECEPCIÓN - FUENTE: ORFEO

5. 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 primer trimestre del 2025.

DEPARTAMENTO	Enero	Febrero	Marzo	Total
BOGOTÁ	2.457	5.710	13.441	21.608
MAGDALENA	1.787	3.675	7.135	12.597
BOLÍVAR	27	47	55	129
META	113	162	182	457
BOYACÁ	89	99	126	314
SANTANDER	59	153	152	364
CAUCA	75	135	114	324
ANTIOQUIA	98	147	176	421
NARIÑO	38	87	81	206
NORTE DE SANTANDER	92	157	89	338
CÓRDOBA	64	103	92	259
CUNDINAMARCA	114	112	123	349
VALLE DEL CAUCA	98	89	103	290
CAQUETÁ	37	80	54	171
PUTUMAYO	23	34	58	115
TOLIMA	62	92	70	224
HUILA	56	55	84	195
CASANARE	46	63	60	169
ATLÁNTICO	39	75	84	198
CESAR	27	45	44	116
SUCRE	43	63	105	211
CALDAS	16	19	28	63
AMAZONAS	5	7	5	17
RISARALDA	12	14	28	54
GUAVIARE	33	34	29	96
VICHADA	11	30	20	61
ARAUCA	29	37	42	108
LA GUAJIRA	18	47	31	96
QUINDÍO	10	22	12	44
GUAINÍA	7	12	19	38
CHOCÓ	7	6	22	35
VAUPÉS	4	1	0	5
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	1	0	2	3
Total general	5.597	11.412	22.666	39.675

TABLA 4 ORIGEN 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 **54 %** (21.608), seguido de Magdalena con el **32%** (12.597).

6. COMUNICACIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

En la siguiente tabla se detalla el total de radicados por dependencias de la Agencia Nacional de Tierras, durante el trimestre analizado.

DEPENDENCIA	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
103 - OFICINA JURIDICA	1.490	2.708	2.922	7.120
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	1.056	1.593	2.665	5.314
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	224	504	966	1.694
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	769	1.451	4.985	7.205
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	142	404	790	1.336
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	748	682	1.193	2.623
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	348	712	1.315	2.375
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	322	795	1.845	2.962
730 - UGT MEDELLIN	58	103	190	351
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	338	1.071	2.975	4.384
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	26	140	938	1.104
710 - UGT BOGOTA	61	171	206	438
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	43	129	260	432
720 - UGT CUCUTA	29	97	121	247
760 - UGT POPAYAN	17	106	144	267
780 - UGT VILLAVICENCIO	22	36	125	183
750 - UGT PASTO	17	29	56	102
770 - UGT SANTA MARTA	17	76	114	207
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	20	49	105	174
100 - DIRECCION GENERAL	19	70	119	208
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	23	85	105	213
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	19	28	48	95
740 - UGT MONTERIA	34	59	108	201
600 - SECRETARIA GENERAL	34	162	244	440
Total	5.876	11.260	22.539	39.675

TABLA 5 COMUNICACIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA - FUENTE: ORFEO

Según lo analizado se observa que las dependencias que tienen el mayor volumen de documentos recibidos en el trimestre son: La Subdirección Administrativa Y Financiera con un **18,16% (7.205)**, Oficina Jurídica con un **17,95% (7.120)** y la Subdirección De Sistemas De Información De Tierras con el **13,39% (5.314)**.

7. 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 2015¹ 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 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 del 31 de octubre de 2023 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 remisario 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 303.

a. 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 **34.486** y según lo analizado se encuentran el siguiente estado:

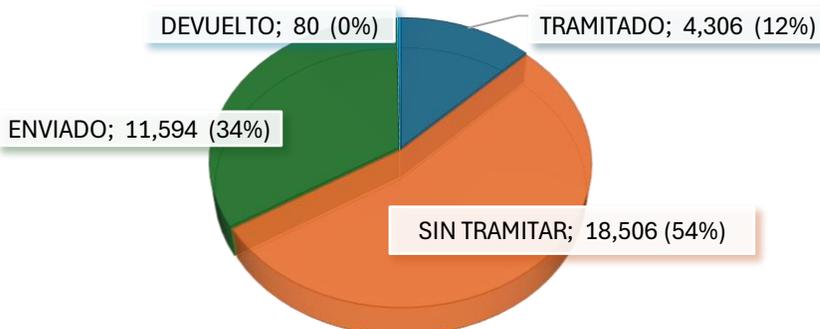


ILUSTRACIÓN 2 COMUNICACIONES POR ESTADOS DE GESTIÓN - FUENTE: ORFEO

La Agencia Nacional de Tierras envió un total de 11.594 comunicaciones oficiales (**34%**), tramitó 4.306 (**12%**), realizó devolución de 80 (**0%**) y sin tramitar 18.506 es decir un (**54%**), este porcentaje representa un volumen significativo de radicados sin tramitar, lo cual se explica por dos factores principales:

1. Se presentaron fallas técnicas en el sistema de gestión documental que afectaron su funcionamiento.
2. Requerimientos que fueron contestados oportunamente pero no se les asocio respuesta y por ende no se finalizo el trámite evidenciando el incremento en PQRSDf sin tramitar.

TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDf

A continuación, se relaciona la cantidad de PQRSDf radicadas durante el 1er trimestre del año 2025 que **SI** requieren respuesta y su estado de gestión:

Clasificación	Enero	Febrero	Marzo	Total
DEVUELTO	5	19	27	51
ENVIADO	1458	3238	4735	9.431
SIN TRAMITAR	904	3243	10125	14.272
TRAMITADO	390	754	1902	3.046
Total general	2757	7254	16789	26.800

TABLA 6 TIEMPOS DE RESPUESTA - FUENTE: ORFEO

Las PQRSDF recibidas durante este periodo fueron de un total de 26.800, los cuales se encuentran en los siguientes estados: enviados 9.431 **(35,19%)** tramitados 3.046 **(11,37%)**, en devolución 51 **(0,19%)** y finalmente sin tramitar 14.272 **(53,25%)** del total recibido.

b. TIEMPOS DE RESPUESTA PETICIÓN DE INFORMACIÓN

A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones de información radicadas durante el primer trimestre del año 2025 y su estado de gestión.

Clasificación	Enero	Febrero	Marzo	Total
DEVUELTO	0	1	2	3
ENVIADO	143	313	280	736
SIN TRAMITAR	56	206	274	536
TRAMITADO	34	89	123	246
Total general	233	609	679	1.521

TABLA 7 TIEMPOS DE RESPUESTA - FUENTE: ORFEO

Las peticiones de información recibidas durante el 1ro trimestre del 2025 fueron de un total de 1.521 los cuales se encuentran en los siguientes estados: enviados 736, tramitados 246, en devolución 3 y finalmente sin tramitar 536 del total recibido durante este periodo.

c. TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS

A continuación, se relaciona la cantidad de petición realizadas por congresistas radicadas durante el 1er trimestre del 2025 y su estado de gestión:

Clasificación	Enero	Febrero	Marzo	Total
DEVUELTO	0	0	0	0
ENVIADO	0	2	0	2
SIN TRAMITAR	1	11	72	84
TRAMITADO	0	0	0	0
Total general	1	13	72	86

TABLA 8 TIEMPOS DE RESPUESTA - FUENTE: ORFEO

Las peticiones realizadas por congresistas recibidas durante el 1er trimestre del 2025 fueron de un total de 86, los cuales se encuentran en los siguientes estados: enviados 2 (**2,3%**) tramitados 0 (**0,00%**), devueltos 0 (**0,00%**) y finalmente sin tramitar 84 (**97,7%**) del total recibido durante este periodo.

8. COMUNICACIONES RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA – TUTELAS

Clasificación	Enero	Febrero	Marzo	Total
ENVIADO	28	248	297	573
SIN TRAMITAR	309	397	502	1.208
TRAMITADO	354	318	466	1.138
Total general	691	963	1.265	2.919

TABLA 9 TIEMPOS DE RESPUESTA - FUENTE: ORFEO

Como se observa en la tabla anterior, en el mes de marzo de 2025, se recibió la mayor cantidad de tutelas del 1er trimestre del 2025, mes en el que se radicaron 1.265 correspondientes al **43,34%** del total recibido durante el período, seguido de febrero con 963 (**32,99%**) y enero con 691 (**23,67%**).

9. PETICIONES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS POR COMPETENCIA

En el 1er trimestre del 2025, se realizaron setenta y siete (77) traslados por competencia.

10. 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.

11. GLOSARIO

Canales de atención

Los canales dispuestos por la Agencia Nacional de Tierras para la atención de la ciudadanía son: 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 través de 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 de los correos info@ant.gov.co - atencionalciudadano@ant.gov.co. Para solicitudes de tutelas y temas de juzgados se debe remitir al correo juridica.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 servicio al 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 Nacional de 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 derecho de 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 necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en 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 se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad. Para efectos del tratamiento de datos que la Entidad

genere, obtenga, adquiera, transforme o controle, se deberá dar cumplimiento a lo establecido 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 la expedición de copias y el desglose de documentos. Toda persona tiene derecho a acceder y 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 o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley o no hagan relación con la defensa o 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 formula un 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 conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y 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 Contraloría General 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 que corresponde 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 Instrumento que 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.

Realizo: Karen Gisell Estefen Rey – Contratista – Subdirección Administrativa y Financiera