

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES ALLEGADAS A LA AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS EN EL I SEMESTRE DE 2025

Tabla de contenido

1.	Objetivo.....	3
2.	Alcance	3
3.	Criterios	3
4.	Metodología de la evaluación	4
5.	Resultados de la verificación	5
5.1.	Contextualización de la evaluación.....	7
5.2.	Evaluación de los tiempos promedio de respuesta hasta el envío de la misma por tipo de requerimiento 13	
5.3.	Evaluación de los tiempos promedio de respuesta hasta el envío de la misma por dependencias.	13
5.4.	Análisis de tiempos promedio de respuesta de una “petición” hasta el envío de la misma por dependencia	14
5.5.	Evaluación de los tiempos promedio entre fecha de proyección de la respuestas y la fecha del envío ..	15
5.6.	Evaluación de la clasificación de los requerimientos	16
6.	Evaluación de los indicadores de gestión.....	18
7.	Evaluación del riesgo y sus controles.....	19
8.	Información y Comunicación	19
9.	Conclusiones	20
10.	Recomendaciones	21
11.	Anexos.....	22

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Cantidad de PQRSD recibidas	10
Ilustración 2 Cumplimiento de acuerdo con el tipo de PQRSD.	12
Ilustración 3 Tiempos de envío de respuestas	13
Ilustración 4 Cumplimiento por dependencia	14
Ilustración 5 Tiempo de envío de respuestas petición	15
Ilustración 6 Días entre respuesta y envío de la respuesta	16

Índice de Tablas

Tabla 1 Otros recursos orientados a la ciudadanía	7
---	---

Tabla 2 Plazos de respuesta según la Ley 1755 del 2015 en días hábiles	8
Tabla 3 Plazos de respuesta según GEMA-P-002 en días hábiles	8
Tabla 4 Distribucion de acuerdo con Estado	9
Tabla 5 Distribución de acuerdo con medio de recepción	9
Tabla 6 Distribución mensual de PQRSDF en 2025	9
Tabla 7 PQRSFD por Unidades de Gestión Territorial (UGT)	11
Tabla 8 PQRSFD por Dependencias del Nivel Central	11
Tabla 9 Cumplimiento de los tiempos de respuesta de las peticiones	12
Tabla 10 Asignación correcta en Orfeo	17
Tabla 11 Resumen general de Clasificación correcta	17
Tabla 12 Clasificación correcta por tipo de Clasificación	18
Tabla 13 Riesgo R16 - Respuesta inoportuna a las PQRSDF	19
Tabla 14 Controles para mitigar el riesgo R16 de acuerdo al mapa de riesgos.	19

1. Objetivo

Verificar el control y el seguimiento de las PQRSDF, garantizando la gestión adecuada de los requerimientos ciudadanos conforme a la normatividad y procedimientos institucionales, mediante la verificación continua del proceso y sus controles, con el fin de asegurar la respuesta oportuna, la transparencia en la administración pública y promover la confianza ciudadana.

2. Alcance

El presente informe comprende el seguimiento a los tiempos de respuesta de las PQRSDF, verificando el cumplimiento de los plazos establecidos en la normatividad vigente y en los procedimientos institucionales. El periodo de análisis corresponde al 1 de enero de 2025 al 15 de agosto de 2025, e incluye todas las dependencias de la ANT, así como las UGT, en el marco del proceso GEMA.

El análisis permite identificar avances, oportunidades de mejora y posibles riesgos en la gestión, con el propósito de garantizar la atención oportuna de los requerimientos ciudadanos, fortalecer la transparencia en la administración pública y consolidar la confianza.

3. Criterios

- Constitución Política de Colombia, Artículo 23
- Ley 1437 de 2011, Título I, Capítulo II. “Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76. “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 1712 de 2014, Artículo 11. “Ley de Transparencia y acceso a la información pública”.
- 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 2052 de 2020, Artículo 17, “por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”
- Decreto 2363 del 2015, “*Por el cual se crea la Agencia Nacional de Tierras, ANT, se fija su objeto y estructura.*”
- Resolución 757 de 2017 “Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno para el Trámite de Solicitudes, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Derecho de Petición en la Agencia nacional de Tierras – ANT y se adoptan otras disposiciones”.
- Circular Interna No 20 del 25 de octubre de 2019 “Respuesta, seguimiento y control a requerimientos de Entes de Control.

- GEMA-P-002 Gestión De Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones, versión 4 del 28/03/2019.
- Forma GEMA-F-001 Conceptos para direccionamiento de correspondencia, PQRSDf y servicio al ciudadano V2 de 26/07/2018.
- Forma GEMA-F-002 Diligenciamiento de PQRSDf, versión 1 16/01/2024.
- Base de datos: "Seguimiento a la atención de las peticiones I Semestre 2025.xlsx".

4. Metodología de la evaluación

La metodología para la elaboración de este "Informe de Ley" fue:

La Oficina de Control Interno solicitó a la Secretaría General, mediante correo electrónico del 28 de agosto de 2025, el listado de todas las PQRSDf radicadas en la Entidad a través del aplicativo ORFEO. En respuesta, el 29 de agosto de 2025 la Secretaría General remitió el archivo en formato Excel denominado "Seguimiento a la atención de las peticiones I Semestre 2025.xlsx". A partir de este listado, las solicitudes fueron estudiadas y se realizó un análisis descriptivo de las mismas, finalmente se aplicó el plan de muestreo definido en el anexo de este documento a partir del cual se hizo un análisis descriptivo y cualitativo de las solicitudes.

El archivo contiene 150.873 registros y 14 variables relacionadas con la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás solicitudes ciudadanas. Entre las variables incluidas se encuentran: Fecha Radicado, Radicado de Entrada, Medio de Recepción, Clasificación, Departamento, Municipio, Nombre del Remitente, Asunto, Dependencia Actual, Estado, Respuesta, Fecha de Respuesta, Fecha de Envío y Forma de Envío.

Para el análisis descriptivo, se midió el intervalo de tiempo entre la fecha de radicación de cada solicitud y la fecha de la constancia de recibo de la respuesta por el ciudadano. Adicionalmente, se consideró el conteo de días entre la fecha de radicación y la fecha de elaboración de la respuesta y un conteo de los días entre la fecha de elaboración de la respuesta y la fecha de envío de la respuesta.

La metodología empleada comprendió varias fases. En primer lugar, se realizó una limpieza de los datos. Posteriormente, se desarrolló un análisis general de las peticiones radicadas, que incluyó un análisis descriptivo de los estados de las PQRSDf (enviado, tramitado, sin tramitar y devuelto), (ii) la distribución mensual de las solicitudes recibidas, la distribución por medio de recepción, un conteo de los tipos de PQRSDf atendidas y un análisis por dependencia representado mediante tablas de contingencia, con el propósito de evaluar el nivel de cumplimiento en cada una.

Esta primera parte del análisis permitió comprender el comportamiento general en la atención de las solicitudes y las posibles variables que influyen en la gestión. En una segunda fase, se llevó a cabo el análisis de los tiempos de respuesta. Para cada solicitud se verificó si el tiempo de respuesta se encontraba dentro de los plazos establecidos por la ley y por lineamientos institucional dentro del proceso GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN- GEMA, diferenciando por tipo de petición y por dependencia. Esto permitió evaluar simultáneamente el cumplimiento normativo y la consistencia en la aplicación de los procedimientos internos.

Finalmente, se implementó un muestreo estratificado por dependencias, con el fin de verificar la correcta clasificación de las PQRSDf y confirmar que las respuestas emitidas correspondieran efectivamente a

pronunciamientos de fondo. Este proceso metodológico garantiza que el análisis realizado no solo refleje los tiempos de gestión, sino también la calidad de las respuestas emitidas a los ciudadanos.

- Verificación de la ejecución del proceso Gestión del Modelo de Atención, con el procedimiento asociado GEMA-P-002 Gestión de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones, versión 4 del 28/03/2019. Asimismo, se verificó la correcta clasificación y la emisión de respuestas de fondo a las peticiones en estado ENVIADO y TRAMITADO de la muestra extraída.
- Verificación del riesgo de gestión R16 “Respuesta inoportuna a las PQRSDF”
- Análisis y verificación a los indicadores del proceso de Gestión del Modelo de Atención, a fin de establecer si estos permiten medir el desempeño del proceso de acuerdo con el objetivo propuesto.
- Además, se verificó que la información referente a la Carta de trato digno, el Formulario electrónico de peticiones, la política de tratamiento de datos personales este publicada en la página web de la Entidad para confirmar el cumplimiento del principio de transparencia y el acceso público a la información; para lo anterior se verificó la sección denominada en la sede electrónica institucional “Servicio al Ciudadano” <https://www.ant.gov.co/servicio-al-ciudadano>.

5. Resultados de la verificación

En relación con la dependencia encargada del relacionamiento con el ciudadano, a continuación se presenta el análisis del cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y en el Artículo 17 de la Ley 2052 de 2020.

Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 – Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos: Este artículo establece que todas las entidades públicas deben contar con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos relacionados con el cumplimiento de su misión. Asimismo, asigna a la Oficina de Control Interno la responsabilidad de verificar que la atención al ciudadano se preste conforme a la normatividad vigente y de presentar informes semestrales a la administración de la entidad sobre este aspecto. Adicionalmente, dispone que en la página web principal de cada entidad pública debe existir un enlace de fácil acceso para que los ciudadanos presenten quejas, sugerencias y denuncias sobre posibles actos de corrupción cometidos por funcionarios de la entidad.

Teniendo en cuenta lo anterior se evidenció que:

La Agencia Nacional de Tierras (ANT) ha delegado las funciones de recepción, trámite y resolución de PQRSDF y la atención al ciudadano a la Secretaría General, conforme al numeral 15 del artículo 29 del Decreto 2363 de 2015, lo que da cumplimiento a la obligación de contar con una dependencia específica para estas tareas. Adicionalmente, la Oficina de Control Interno (OCI) realiza seguimientos periódicos a la gestión de las PQRSDF, cumpliendo con la supervisión normativa, tal y como, se evidencia con el presente informe. Finalmente, la entidad dispone de diversos canales de atención para la recepción de las PQRSDF, a través de los cuales se facilita el acceso de los ciudadanos, estos son:

- **Presencial:** a través de este canal la ciudadanía acude 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 a la ciudadanía de la Agencia Nacional de Tierras es calle 43 # 57- 41 piso 1 CAN, Bogotá – Colombia. Por este canal la ciudadanía puede radicar sus documentos a través de los siguientes medios:

- Ventanilla de radicación: Dispuesta en la sede principal de servicio a la ciudadanía en Bogotá, Unidades de Gestión Territorial y Puntos de Atención de Tierras a nivel nacional.
- Adicionalmente 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/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informacion-de-la-entidad/directorio-institucional/canales-de-atencion-al-ciudadano/puntos-presenciales-de-atencion-al-ciudadano/>.
- **Telefónico:** Canal de contacto verbal y en tiempo real que permite a la ciudadanía comunicarse con la ANT a través de las líneas:
 - Línea de atención Bogotá: (+57) 6015185858, opción 0
 - Línea de Atención al Ciudadano Nacional: (+57) 018000-933881
 - Línea Anticorrupción: (+57) 018000-933881Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.
- **Virtual:** Este canal está integrado por las tecnologías de información y comunicaciones, que permiten brindar un servicio digital a la ciudadanía. Por consiguiente, la Agencia Nacional de Tierras cuenta con: chat, video llamada, línea de WhatsApp y redes sociales.
 - 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 los usuarios reciben una confirmación de la radicación en la cual se indica el número de radicado de su PQRSDF.
 - Chat: La ciudadanía puede acceder a este canal a través de la página web www.ant.gov.co, en el horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
 - Video llamada: Los ciudadanos para acceder a esta opción 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/>. Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.
 - La ANT dispone en su página web de un sitio dedicado al servicio al ciudadano (<https://www.ant.gov.co/servicio-al-ciudadano>), facilitando a los usuarios la presentación de sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Este espacio cumple con la exigencia de ofrecer un enlace de fácil acceso para la interacción ciudadana.
- **Radicación por el portal web:** Ingrese a www.ant.gov.co en la sección de servicio al ciudadano, en la opción formule su PQRSDF o en el enlace <https://orfeo.ant.gov.co/pqr3/index.php>.

Así mismo se observó que dentro del protocolo de atención al ciudadano cuenta con las recomendaciones para autorización de tratamiento de datos personales y dentro de los deberes de la ANT, dar trato digno al ciudadano. Se puede visualizar la Carta de trato digno en: <https://www.ant.gov.co/sites/default/files/2024-08/documentos/archivos/carta-de-trato-digno-vf-febrero-2024.pdf>.

De igual forma se evidenció:

Tabla 1 Otros recursos orientados a la ciudadanía

Otros recursos de servicio	Ubicación Pagina Web
El Protocolo Servicio a la Ciudadanía 2024	https://www.ant.gov.co/servicio-al-ciudadano/protocolo-de-servicio-a-la-ciudadania
Carta de trato digno.	https://www.ant.gov.co/sites/default/files/2024-08/documentos/archivos/carta-de-trato-digno-vf-febrero-2024.pdf .
Carta de trato digno a la ciudadanía, traducción lengua Emberá Chamí	https://www.ant.gov.co/sites/default/files/2024-08/documentos/archivos/carta-de-trato-digno-y-servicio-ciudadano-traducida-a-la-lengua-embera-chami-1.pdf

Fuente: Elaboración propia.

Lo anterior demuestra que la ANT cumple con lo dispuesto en la norma mencionada.

Artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 – Oficina de Relación con el Ciudadano: Este artículo establece que las entidades de la Nación, los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes deben crear, dentro de su planta de personal existente, una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano. Esta oficina será responsable de liderar la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado–Ciudadano, de acuerdo con las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), y deberá estar a cargo de un servidor público del nivel directivo.

En la ANT no se evidenció la existencia de una dependencia única de relación con el ciudadano. Actualmente, la Secretaría General es la encargada de la gestión de las PQRSDF y de la atención al ciudadano. En este sentido, la Agencia Nacional de Tierras ha adelantado un estudio para la reestructuración de su planta de personal, el cual se encuentra a la espera de la viabilidad presupuestal por parte de las entidades competentes.

5.1. Contextualización de la evaluación.

El siguiente análisis se realiza sobre el proceso “Gestión del Modelo de Atención” GEMA-Characterización versión 2 de 20/12/17, el procedimiento GEMA-P-002 “Gestión De Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones”, versión 4 del 28/03/2019 y la Forma GEMA-F-002 “Diligenciamiento de PQRSDF”, versión 1 16/01/2024, que se encuentran en la Intranet de la Entidad centrándose en las tareas críticas (®)

Visión general del procedimiento GEMA-P-002: Este procedimiento establece los pasos para recepcionar, clasificar, asignar y responder las PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones) en la Agencia Nacional de Tierras (ANT), cubriendo desde la radicación inicial hasta la respuesta final al solicitante.

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento interno GEMA-P-002 Recepción de PQRSDF y en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, toda documentación que ingrese a la Agencia será inicialmente categorizada por el equipo de Gestión Documental, con el fin de asignarle un plazo de atención conforme a la normatividad vigente. La Ley 1755 regula el ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 Constitucional y establece que las entidades públicas deben resolver las solicitudes ciudadanas dentro de los términos previstos en sus artículos 14 y siguientes. En este sentido, se dispone que las consultas deben atenderse en un máximo de 30 días hábiles; las peticiones en interés general o particular en 15 días hábiles; las peticiones de información y documentos en 10 días hábiles; y las

peticiones entre autoridades en 10 días hábiles. Asimismo, las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) se entienden como peticiones en interés particular, con un término de resolución de 15 días hábiles.

Tabla 2 Plazos de respuesta según la Ley 1755 del 2015 en días hábiles

Clasificación	Días
Consultas	30
Denuncia	15
Interés General y Particular	15
Notificación de la acción de tutela	3
Petición realizada por periodistas	10
Reclamo en materia de datos personales	15

Tabla 3 Plazos de respuesta según GEMA-P-002 en días hábiles

Clasificación	Días
Comunicación Oficial	15
Petición	15
Petición de Información	10
Petición de Información elevada por la Defensoría del Pueblo	5
Petición de Información Congreso	5
Petición entre autoridades	10
Solicitud de Copias	10
Consulta	30
Consulta a bases de datos	10
Queja	15
Reclamo	15
Factura	30

Fuente: Elaboración propia.

En coherencia con lo anterior, se definió una tabla de clasificación documental que consolida las categorías y los plazos de atención, los cuales deberán ser observados por todos los colaboradores (funcionarios y contratistas) en el trámite de las solicitudes. Cuando un documento no corresponda a ninguna de las categorías específicas, se tipificará como comunicación oficial, con un término de respuesta de 15 días hábiles.

Asimismo, y de acuerdo con el procedimiento establecido, a continuación se presentan las definiciones de los estados de los requerimientos ciudadanos objeto de verificación:

- **TRAMITADO:** Documento con respuesta aprobada y firmada para el peticionario y pendiente para envío.
- **ENVIADO:** Documento con respuesta aprobada, firmado y enviado al peticionario con su respectiva constancia de recibo.
- **DEVUELTO:** Documento con respuesta aprobada, firmado y enviado al ciudadano, pero por la alguna causal no fue efectiva la entrega al peticionario.
- **SIN TRAMITAR:** Documentos en proceso de revisión, análisis y lineamiento para la proyección de respuesta.

Con el fin de caracterizar la base de datos, se realizó un análisis descriptivo de las variables más relevantes: Estado, Clasificación y Dependencia Actual, lo que permitió identificar la distribución general de las solicitudes y una primera aproximación al comportamiento del tiempo de respuesta de los trámites allegados a la entidad.

Posteriormente, se aplicó un filtro para incluir: consultas, denuncias, peticiones (en sus diferentes modalidades), quejas, reclamos, respuestas, solicitudes de documentos, notificaciones de tutela, interés general, interés particular y registros no definidos. De esta forma, se consolidaron 17 clasificaciones específicas de atención ciudadana, con un total de 137.569 registros para el análisis. Las demás categorías fueron excluidas por corresponder a asuntos que no hacen parte del objeto de análisis.

Las tres tablas a continuación presentan la distribución de las PQRSDf según su estado de trámite, los principales medios por los cuales fueron recibidas y su comportamiento mensual durante 2025 hasta el 15 de agosto.

El análisis de las solicitudes evidencia que la mayor proporción corresponde a las que se encuentran sin tramitar (36,4%), seguidas por las tramitadas (32,9%) y las enviadas (30,5%), mientras que el número de solicitudes devueltas es marginal (0,1%). En cuanto a la distribución mensual, se observa un incremento sostenido entre enero y abril, alcanzando el mayor volumen en este último mes (19,3%), seguido de una leve disminución en mayo (14,8%) y junio (13,6%), para luego presentar un repunte en julio (17,8%) y una reducción en agosto (8,8%). Finalmente, al revisar los medios de recepción, se destaca que la gran mayoría de solicitudes ingresaron a través de interoperabilidad SIT (85,3%), mientras que una proporción menor se registró por internet (11,3%) y otros canales como Atención a la Mano (2,7%), empresa de correo (0,7%), correo electrónico (0,2%) o buzón de sugerencias (0,0%), cuya participación en el total fue marginal.

Tabla 4 Distribucion de acuerdo con Estado

Estado	Total	%
Sin tramitar	50.156	36,4 %
Tramitado	45.244	32,9 %
Enviado	42.006	30,5 %
Devuelto	163	0,1 %
Total	137.569	100%

Tabla 5 Distribución de acuerdo con medio de recepción

Recepción	Total	Porcentaje
Inter. SIT	117.283	85,25 %
Internet	15.486	11,27 %
A la mano	3.641	2,65 %
Empresa de Correo	925	0,67 %
Correo Electrónico	228	0,17 %
Buzón de Sugerencias	6	0%
Total	137.569	100%

Tabla 6 Distribución mensual de PQRSDf en 2025

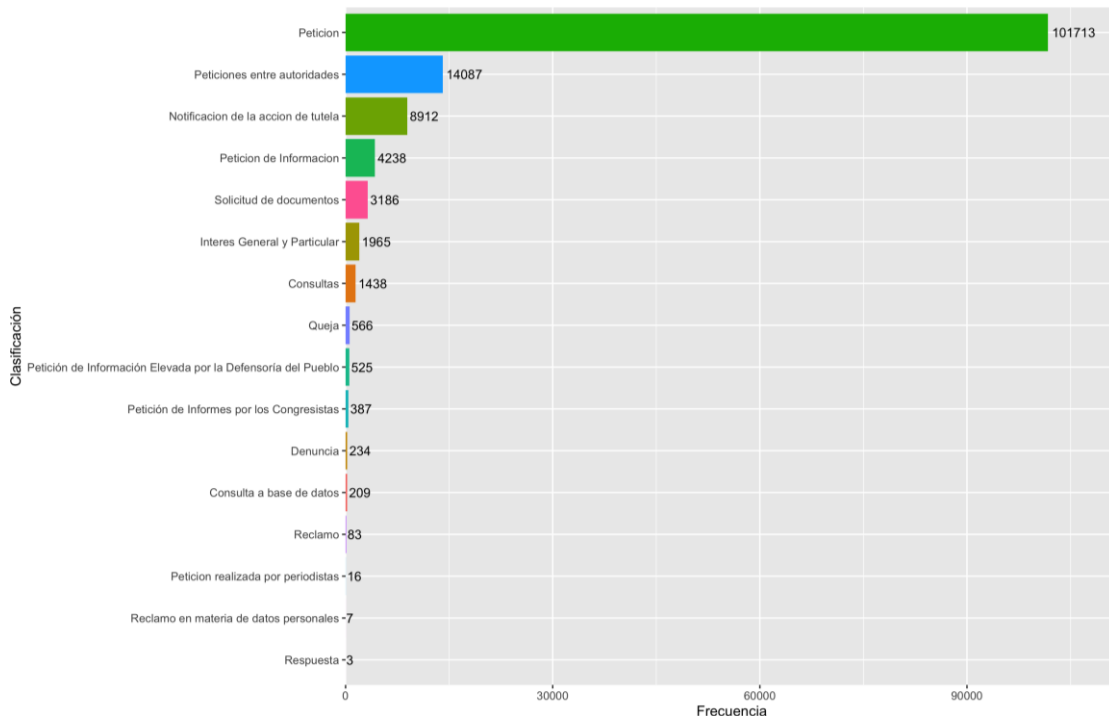
Mes	Total	Porcentaje
Enero	4.336	3,15 %
Febrero	9.815	7,13 %
Marzo	21,059	15,31 %

Mes	Total	Porcentaje
Abril	26.595	19,33 %
Mayo	20.315	14,77 %
Junio	18.764	13,64 %
Julio	24.536	17,84 %
Agosto	12.149	8,83 %
Total	137.569	100%

Fuente: Elaboración propia.

El gráfico de barras a continuación presenta la distribución de las solicitudes de PQRSFD de acuerdo con su clasificación. Se observa que la mayor proporción corresponde a las Peticiones, que concentran más de cien mil registros, mientras que otras categorías como Respuesta, Reclamo en materia de datos personales y Petición realizada por periodistas representan un número significativamente menor dentro del total.

Ilustración 1 Cantidad de PQRSFD recibidas



A continuación, se presenta la distribución de 137.569 PQRSFD por dependencia en dos tablas, una correspondiente a las Unidades de Gestión Territorial y otra correspondiente al nivel central. En el nivel central, las situaciones con mayor debilidad se concentran en la Dirección General (DG), con un 84,4 % sin trámite, y en la Dirección de Acceso a Tierras (DAT), con un 67,9 %. En contraste, la Subdirección de Procesos Agrarios y Gestión Jurídica (SPAGJ) muestra un desempeño más favorable, con solo un 8,4 % sin tramitar. En las Unidades de Gestión Territorial (UGT), el porcentaje sin trámite alcanza el 99,3 %, reflejando un rezago significativo en este nivel. No obstante, se observan diferencias entre territorios: mientras la mayoría de las UGT presentan altos porcentajes de solicitudes pendientes, la UGT Medellín

(UGT-Medellín) se destaca con un 5,2 % sin tramitar, evidenciando un desempeño mejor frente al promedio general.

Es importante aclarar que los porcentajes se calculan dentro de cada dependencia de manera independiente, es decir, suman 100 % de forma horizontal en cada fila. Por esta razón, el porcentaje de solicitudes sin tramitar corresponde únicamente a la proporción de esa dependencia en particular y no al total de la entidad. La tabla está organizada de mayor a menor según este porcentaje, de manera que al inicio aparecen las dependencias con más solicitudes sin trámite y al final aquellas que presentan mejores resultados.

Tabla 7 PQRSFD por Unidades de Gestión Territorial (UGT)

Dependencia	Sin Tramitar	Tramitado	Enviado	Devuelto	Total
UGT	52 (99,3 %)	0 (0,0 %)	1 (0,7 %)	0 (0,0 %)	153
UGT Bogotá	1.319 (56,9 %)	822 (35,5 %)	174 (7,5 %)	3 (0,1 %)	2.318
UGT Santa Marta	601 (53,2 %)	332 (29,4 %)	192 (17,0 %)	4 (0,4 %)	1.129
UGT Cúcuta	888 (48,0 %)	798 (43,2 %)	161 (8,7 %)	1 (0,1 %)	1.848
UGT Pasto	270 (47,2 %)	256 (44,8 %)	44 (7,7 %)	2 (0,3 %)	572
UGT Amazonía	103 (40,9 %)	116 (46,0 %)	32 (12,7 %)	1 (0,4 %)	252
UGT Montería	362 (36,0 %)	473 (47,1 %)	167 (16,6 %)	3 (0,3 %)	1.005
UGT Popayán	306 (22,1 %)	874 (63,2 %)	203 (14,7 %)	1 (0,1 %)	1.384
UGT Medellín	90 (5,2 %)	1106 (64,1 %)	525 (30,4 %)	4 (0,2 %)	1.725
Totales UGT	4091 (39,4 %)	4777 (46,0 %)	1499 (14,4 %)	19 (0,2 %)	10.386

Tabla 8 PQRSFD por Dependencias del Nivel Central

Dependencia	Sin Tramitar	Tramitado	Enviado	Devuelto	Total
DG	534 (84,4 %)	93 (14,7 %)	6 (0,9 %)	0 (0,0 %)	633
DAT	10.353 (67,9 %)	2.706 (17,7 %)	2.189 (14,3 %)	6 (0,0 %)	15.254
SAF	9.470 (63,0 %)	2261 (15,0 %)	3.289 (21,9 %)	7 (0,0 %)	15.027
SATDD	4.361 (55,5 %)	1.159 (14,7 %)	2.339 (29,8 %)	1 (0,0 %)	7860
OJ	5.828 (36,0 %)	6.936 (42,9 %)	3.412 (21,1 %)	3 (0,0 %)	16.179
OCI	26 (37,1 %)	28 (40,0 %)	15 (21,4 %)	1 (1,4 %)	70
SSJ	6.417 (41,6 %)	5940 (38,5 %)	3017 (19,6 %)	36 (0,2 %)	15.410
DAE	2.340 (25,6 %)	2.664 (29,1 %)	4.117 (45,0 %)	37 (0,4 %)	9158
OIGT	242 (27,2 %)	353 (39,7 %)	291 (32,7 %)	3 (0,3 %)	889
SG	396 (26,8 %)	606 (41,1 %)	471 (31,9 %)	2 (0,1 %)	1.475
SAE	868 (26,5 %)	1.495 (45,6 %)	911 (27,8 %)	5 (0,2 %)	3.279
CGC	79 (23,2 %)	57 (16,8 %)	204 (60,0 %)	0 (0,0 %)	340
SATZF	391 (21,0 %)	680 (36,5 %)	776 (41,6 %)	17 (0,9 %)	1.864
STH	127 (19,4 %)	222 (33,9 %)	305 (46,6 %)	1 (0,2 %)	655
OP	24 (23,8 %)	66 (65,3 %)	11 (10,9 %)	0 (0,0 %)	101
DGJT	33 (10,3 %)	182 (56,7 %)	106 (33,0 %)	0 (0,0 %)	321
SATN	966 (10,8 %)	3.480 (39,0 %)	4.464 (50,1 %)	6 (0,1 %)	8.916
SPO	91 (13,7 %)	527 (79,5 %)	45 (6,8 %)	0 (0,0 %)	663
DGOSP	14 (9,7 %)	100 (69,0 %)	31 (21,4 %)	0 (0,0 %)	145
SPAGJ	613 (8,4 %)	4.466 (61,0 %)	2.246 (30,6 %)	2 (0,0 %)	7.327
SSIT	2.846 (14,3 %)	4.946 (24,9 %)	12.029 (60,6 %)	17 (0,1 %)	19.838
Totales Nivel Central	46.065 (35,9 %)	40.467 (31,5 %)	40.507 (31,6 %)	144 (0,1 %)	127.183

En relación con los requerimientos, desde su ingreso hasta el envío de la respuesta, a partir de la ilustración 1 y la tabla 5 se observa lo siguiente: durante el período analizado, los tiempos de respuesta establecidos para las diferentes tipologías de PQRSFD muestran un bajo nivel de cumplimiento.

Del total de 39.380 casos, únicamente el 13,7 % fueron atendidos dentro del término legal, mientras que el 86,3 % se respondieron por fuera del plazo. Las clasificaciones con mayor porcentaje de cumplimiento corresponden a Consultas (28,3 %), Peticiones de informes por congresistas (20 %) y Peticiones de interés general y particular (18,1 %). En contraste, la mayoría de las tipologías registran niveles por debajo del 16 %, destacándose como las de menor cumplimiento las Solicitudes de documentos (2,2 %), las Peticiones de información (1,9 %) y aquellas elevadas por la Defensoría del Pueblo (0 %).

Estos resultados reflejan la necesidad de fortalecer los procesos internos de respuesta para garantizar mayor oportunidad, especialmente en las clasificaciones de mayor volumen como las Peticiones (31.644 casos, con apenas 15,5 % de cumplimiento) y las Notificaciones de acciones de tutela (5 %).

Ilustración 2 Cumplimiento de acuerdo con el tipo de PQRSDF.

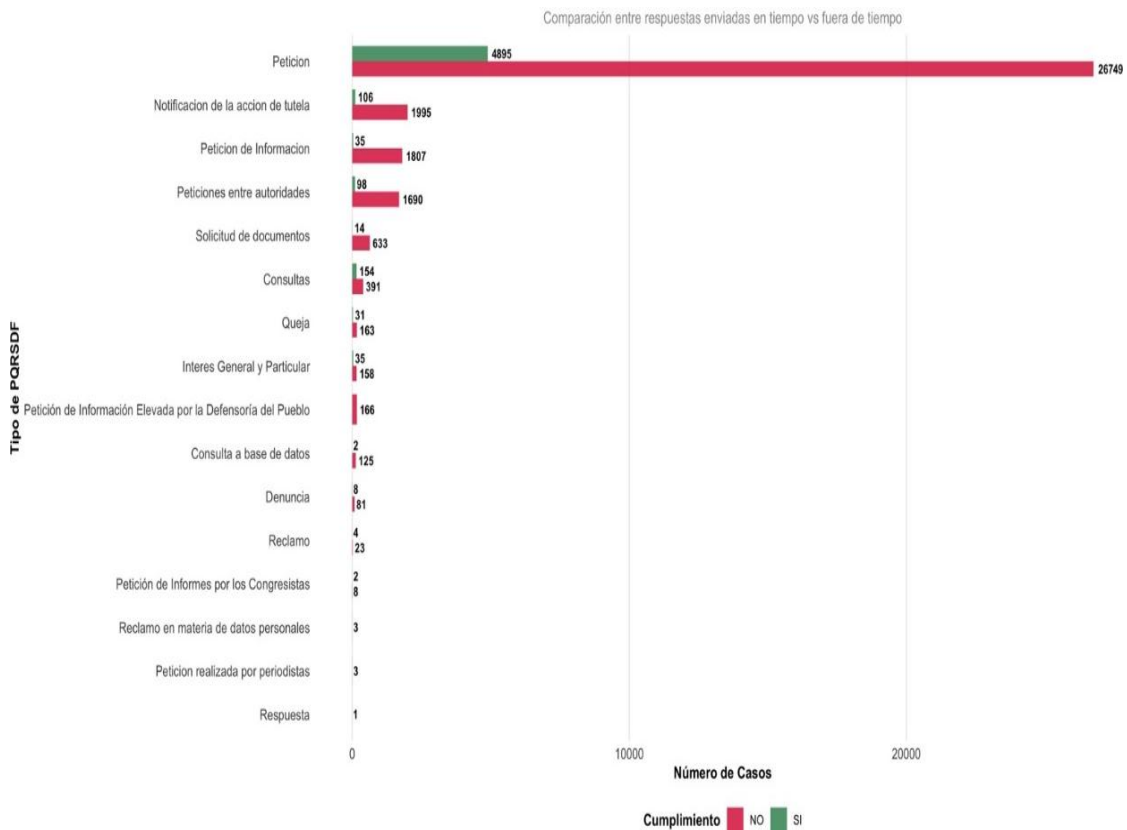
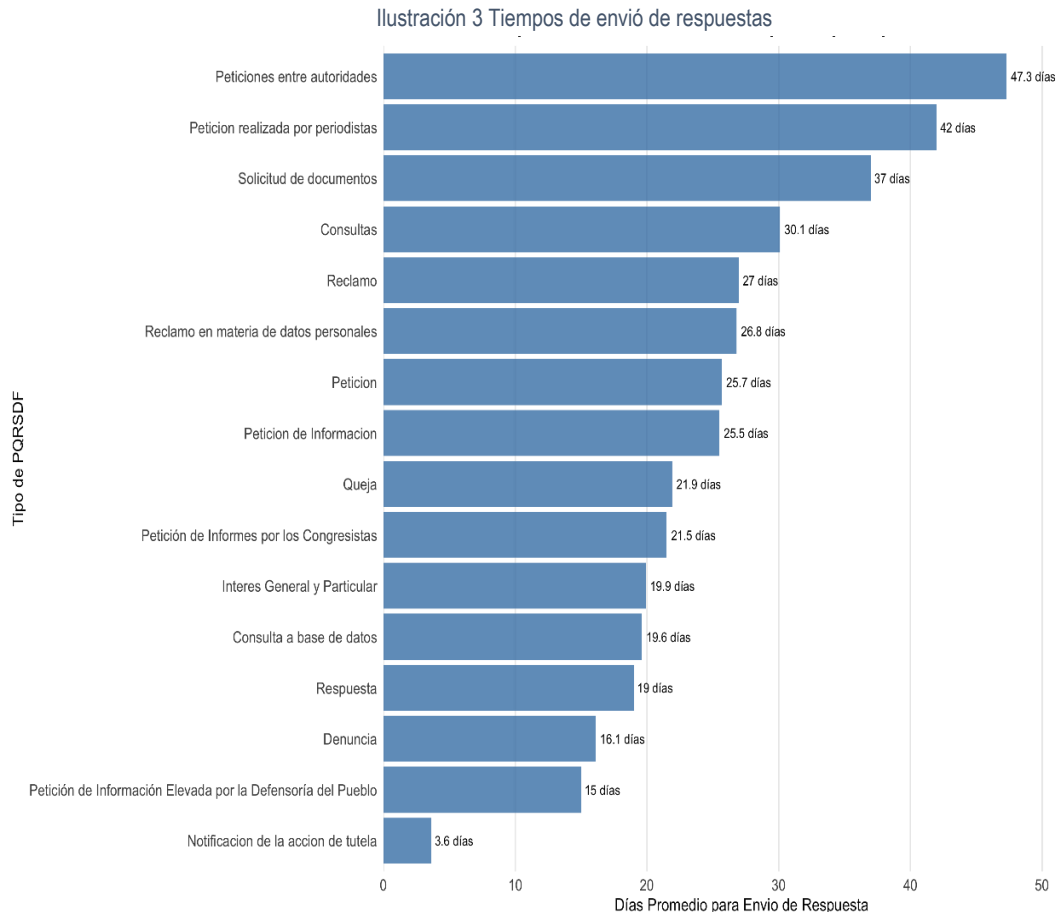


Tabla 9 Cumplimiento de los tiempos de respuesta de las peticiones

	Cumplidos en Términos (SI)	Fuera de Términos (NO)	Total
Casos	5.384	33.996	39.380
%	13,7 %	86,3 %	100 %

5.2. Evaluación de los tiempos promedio de respuesta hasta el envío de la misma por tipo de requerimiento

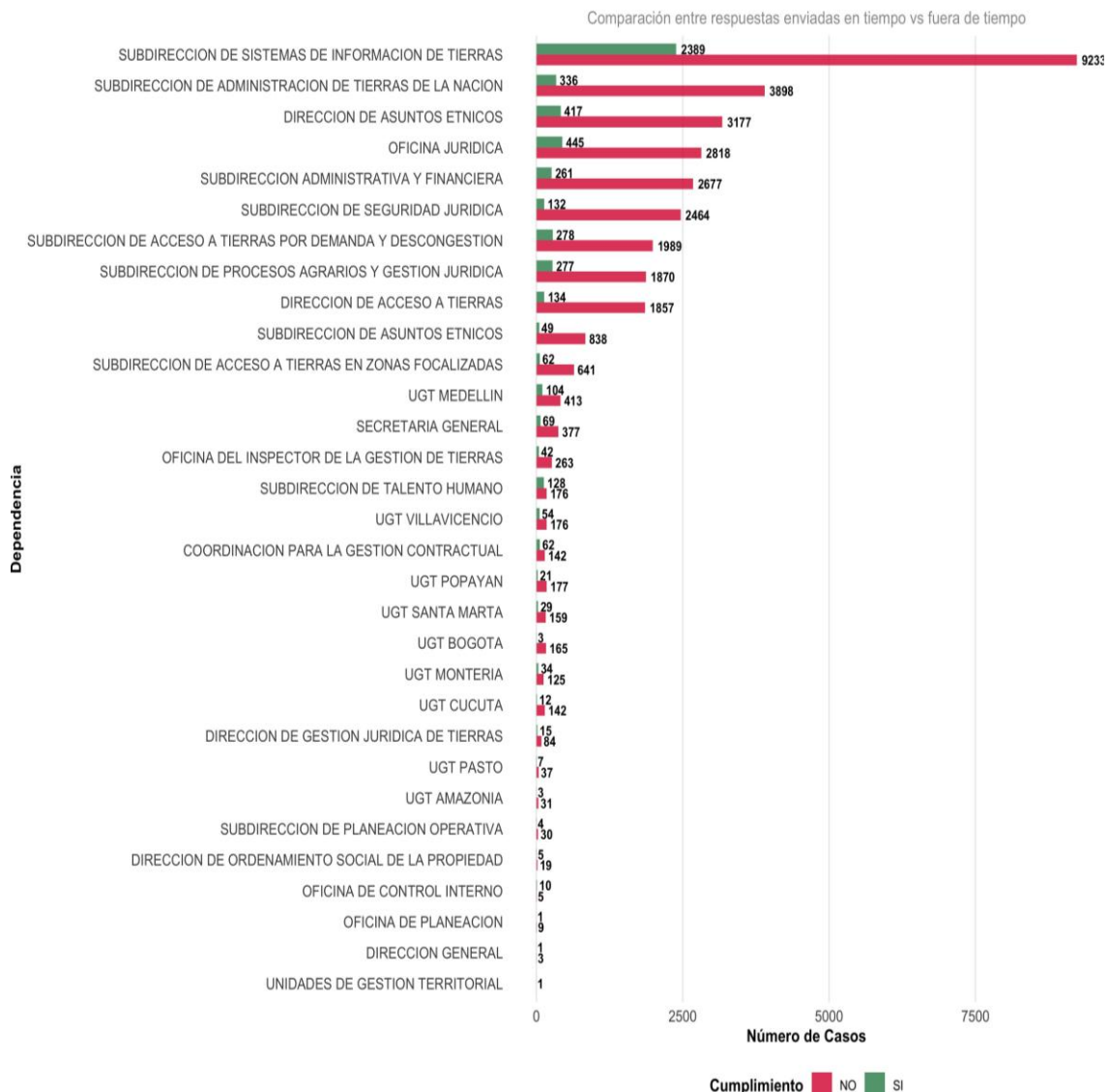
De acuerdo a la ilustración 2, el tiempo promedio de respuesta según la clasificación de las solicitudes evidencia que los mayores retrasos se concentran en las Peticiones entre autoridades (47,3 días), las solicitudes realizadas por periodistas (42 días) y las solicitudes de documentos (37 días). Estos valores superan ampliamente los plazos establecidos, reflejando la necesidad de fortalecer la gestión en estos tipos de trámites, especialmente en las peticiones entre autoridades, que además representan un volumen considerable de casos.



5.3. Evaluación de los tiempos promedio de respuesta hasta el envío de la misma por dependencias.

El análisis por dependencias de acuerdo a la ilustración 3, muestra que se evidencia un nivel elevado de incumplimiento en la respuesta a las PQRSFD. Aunque algunas áreas como la Oficina de Control Interno (66,7 % de cumplimiento) y la Subdirección de Talento Humano (42,1 %) presentan mejores desempeños, la mayoría de las dependencias no superan el 30 % de cumplimiento, destacándose altos niveles de incumplimiento en unidades estratégicas como la Subdirección de Sistemas de Información de Tierras (79,4 % fuera de término), la Dirección de Asuntos Étnicos (88,4 % fuera de término) y la UGT Bogotá (98,2 % fuera de término). Estos resultados evidencian la necesidad de priorizar acciones de mejora en los procesos de gestión y respuesta para garantizar mayor oportunidad y reducir los porcentajes de incumplimiento.

Ilustración 4 Cumplimiento por dependencia



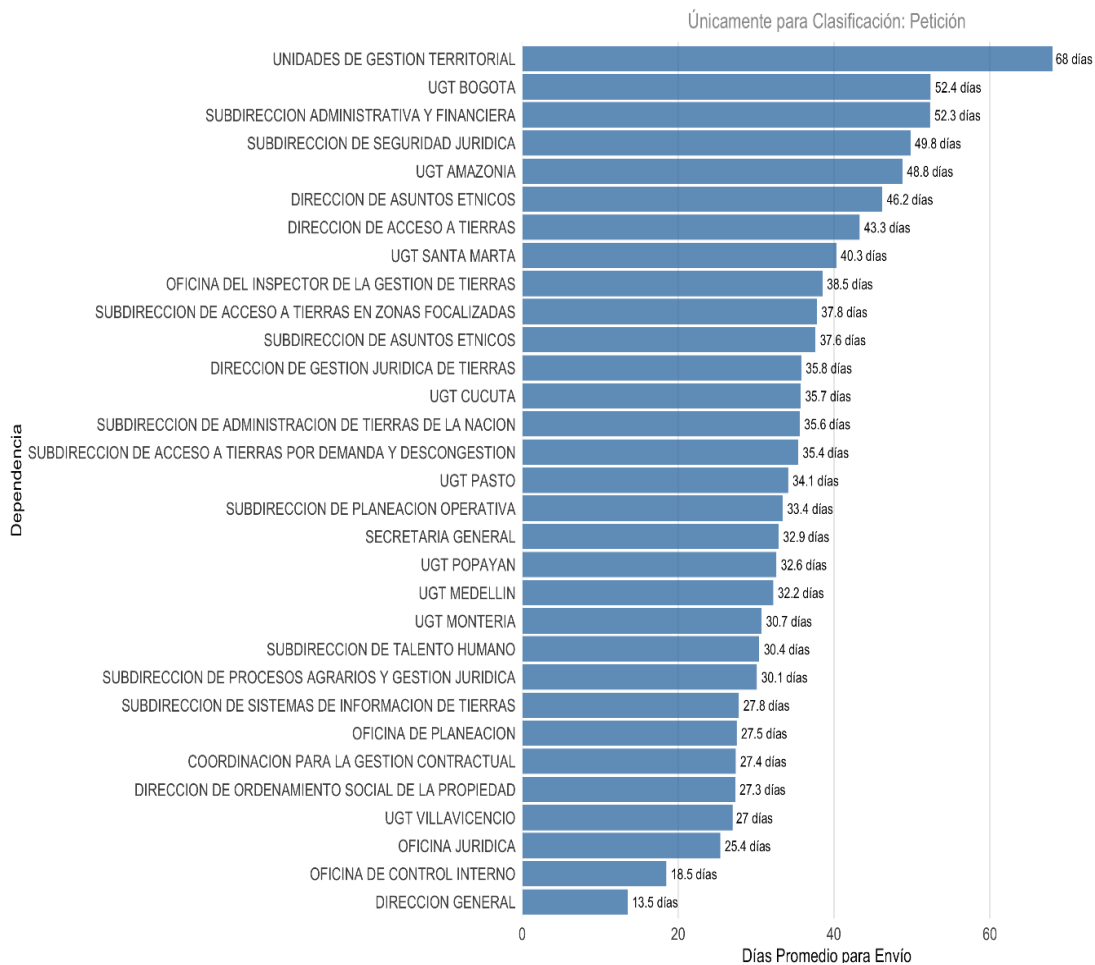
5.4. Análisis de tiempos promedio de respuesta de una “petición” hasta el envío de esta por dependencia

La ilustración 4 es un análisis específico para los tipos de PQRSFD clasificados como petición, y evidencia cuántos días se tardan en promedio en enviar una respuesta por dependencia. Los resultados muestran una variabilidad significativa en los tiempos de envío entre las diferentes dependencias de la entidad.

Las Unidades de Gestión Territorial presentan los mayores tiempos promedio, destacándose la UGT clasificada como “General” con 68 días y la UGT Bogotá con 52.4 días. Asimismo, la Subdirección Administrativa y Financiera (52.3 días) y la Subdirección de Seguridad Jurídica (49.8 días) registran los promedios más altos entre las dependencias con mayor volumen de casos.

En contraste, la Dirección General (13.5 días) y la Oficina de Control Interno (18.5 días) presentan los menores tiempos de envío, aunque manejan volúmenes considerablemente menores de peticiones. La Subdirección de Sistemas de Información de Tierras, que concentra el mayor número de casos con 10,505 peticiones, mantiene un tiempo promedio de 27.8 días, posicionándose en el rango medio-bajo del análisis. Estos resultados evidencian la necesidad de implementar estrategias diferenciadas de mejora en los procesos de envío, priorizando las dependencias con mayor volumen y tiempos elevados para optimizar la gestión general de las peticiones

Ilustración 5 Tiempo de envío de respuestas petición



5.5. Evaluación de los tiempos promedio entre fecha de proyección de la respuestas y la fecha del envío

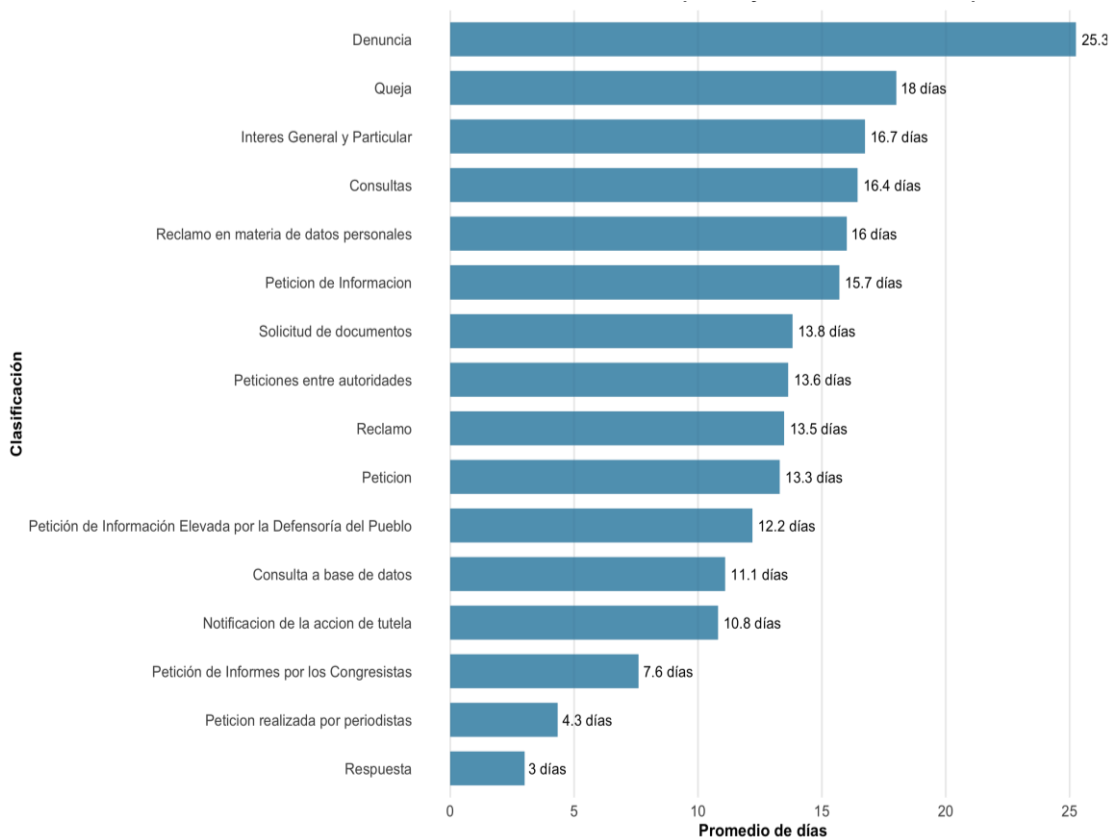
Dados los elevados tiempos de envío de respuesta registrados, se hace una revisión de los tiempos que transcurrieron entre la fecha de emisión de respuesta por parte de las dependencias y la fecha de envío evidenciada en Orfeo representado en la ilustración 5. Los resultados evidencian que, aunque las dependencias alcanzan un cumplimiento mayor, el tiempo de envío de las respuestas es muy alto.

El análisis de los 39,375 casos válidos muestra diferencias significativas según el tipo de clasificación de la solicitud. Las denuncias presentan el mayor tiempo promedio entre respuesta y envío con 25.3 días hábiles, seguidas por las quejas con 18 días. En contraste las peticiones realizadas por periodistas (4.3 días)

muestran los menores tiempos de procesamiento.

Cabe destacar que las peticiones representan el mayor volumen con 101,713 casos y un promedio de 13.3 días, mientras que las peticiones entre autoridades (14,087 casos) y las notificaciones de acción de tutela (8,912 casos) mantienen tiempos similares de 13.6 y 10.8 días respectivamente. Estos hallazgos sugieren que existe una oportunidad de mejora en los procesos internos de envío posterior a la elaboración de las respuestas, especialmente en casos que requieren mayor análisis como las denuncias y quejas.

Ilustración 6 Días entre respuesta y envío de la respuesta



Fuente: Datos PQRSFD

5.6. Evaluación de la clasificación de los requerimientos

La tabla 6 presenta el proceso evaluado y corresponde a la correcta asignación de la clasificación de cada PQRSFD, garantizando que se determine adecuadamente si corresponde a petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia, y su traslado oportuno a la dependencia competente. Para este informe se trabajó con la muestra seleccionada, realizando el análisis por dependencias y categorías, únicamente sobre los registros con estado TRAMITADO y ENVIADO.

El análisis cualitativo se desarrolló mediante la revisión directa en el sistema Orfeo de 172 casos de la muestra estratificada, verificando la correspondencia entre la clasificación asignada inicialmente y el contenido real de cada solicitud. Los cuadros que se presentan a continuación resumen los hallazgos de esta evaluación.

Tabla 10 Clasificación del requerimiento en el aplicativo Orfeo

Dependencia Actual	Clasificación incorrecta	%	Clasificación Incorrecta	%	Total
CONTRATOS	0	0%	1	100%	1
DAT	1	8,3 %	11	91,7 %	12
DAE	2	15,4 %	11	84,6 %	13
OIGT	0	0%	1	100%	1
OJ	7	30,4 %	16	69,6 %	23
SG	0	0%	2	100%	2
SAF	4	36,4 %	7	63,6 %	11
SATZF	1	50%	1	50%	2
SATDG	1	12,5 %	7	87,5 %	8
SATN	0	0%	18	100%	18
SAE	2	66,7 %	1	33,3 %	3
SPAGJ	5	45,5 %	6	54,5 %	11
SSJ	4	23,5 %	13	76,5 %	17
SSIT	8	24,2 %	25	75,8 %	33
STH	0	0%	1	100%	1
UGT Bogotá	1	50%	1	50%	2
UGT Cúcuta	3	100%	0	0%	3
UGT Medellín	0	0%	3	100%	3
UGT Montería	1	100%	0	0%	1
UGT Popayán	1	50%	1	50%	2
UGT santa marta	1	100%	0	0%	1
UGT Villavicencio	2	50%	2	50%	4
Total	44	25,6 %	128	74,4 %	172

Los resultados evidencian que el 74,4 % de las PQRSFD analizadas fueron clasificadas correctamente, mientras que el 25,6 % presentaron errores en su tipificación inicial. Esta proporción de errores requiere atención, especialmente considerando que una clasificación incorrecta puede afectar los plazos de respuesta aplicables y la asignación de competencias.

Las dependencias que sufren las falencias al momento de clasificar el tipo de petición incluyen la Subdirección de Administración de Tierras de la Nación, la Dirección de Acceso a Tierras y la Subdirección de Acceso a Tierras por Demanda, con porcentajes de clasificación correcta superiores al 87%. En contraste, algunas UGT particularmente UGT Cúcuta, UGT Montería y UGT Santa Marta, donde el 100% de los casos revisados fueron mal clasificados, aunque con muestras pequeñas. La Subdirección de Asuntos Étnicos también muestra un comportamiento crítico con 66,7 % de clasificaciones incorrectas. Para la OCI es claro que la clasificación de los requerimientos del ciudadano está a cargo de la Secretaría General a través de INFO.

Tabla 11 Resumen general de Clasificación correcta

Clasificación correcta	Frecuencia	Porcentaje
NO	44	25,6 %

Clasificación correcta	Frecuencia	Porcentaje
SI	128	74,4 %
Total	172	100 %

Tabla 12 Clasificación correcta por tipo de Clasificación

Clasificación	Clasificación incorrecta	%	Clasificación correcta	%	Total
Consulta a base de datos	0	0%	2	100 %	2
Consultas	1	33,3%	2	66,7%	3
Denuncia	0	0,0%	1	100%	1
Interés General y Particular	3	100%	0	0%	3
Notificación de la acción de tutela	0	0,0%	12	100%	12
Petición de Información Elevada por la Defensoría del Pueblo	0	0,0%	1	100%	1
Petición	34	27,2 %	91	72,8%	125
Petición de Información	2	28,6%	5	71,4%	7
Peticiones entre autoridades	3	21,4%	11	78,6%	14
Solicitud de documentos	1	25,0%	3	75%	4
Total	44	25,6%	128	74,4%	172

Por tipo de clasificación, los casos más problemáticos corresponden a las solicitudes catalogadas como Interés General y Particular. Las Consultas también presentan dificultades con 33,3 % de error. En contraste, las Notificaciones de acción de tutela, Consultas a base de datos y Denuncias fueron clasificadas correctamente en todos los casos analizados.

Estos hallazgos sugieren la necesidad de fortalecer la capacitación del personal encargado de la clasificación inicial, particularmente en la distinción entre peticiones de interés general y particular, y en la correcta tipificación de consultas. Adicionalmente, se recomienda establecer mecanismos de revisión y control de calidad más estrictos.

6. Evaluación de los indicadores de gestión

Se evidenció que la entidad cuenta con informes trimestrales de seguimiento a las PQRSFD, como se evidencia en el "Informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades - Segundo Trimestre 2025" elaborado por la Subdirección Administrativa y Financiera:

- Eficiencia en los tiempos de respuesta
- Efectividad en la resolución de casos
- Calidad en la clasificación inicial de las solicitudes
- Cumplimiento de plazos normativos por dependencia

No obstante, estos reportes no incluyen indicadores propiamente dichos. Es decir, no se formulan métricas cuantificables ni metas claras que permitan medir el desempeño de manera objetiva. Por esta razón,

aunque los informes son útiles para conocer el estado de las PQRSFD, resulta necesario avanzar en la definición de indicadores concretos que fortalezcan el seguimiento y el control institucional.

7. Evaluación del riesgo y sus controles

La evaluación se centró en el análisis del riesgo R16 "Respuesta inoportuna a las PQRSFD" identificado en el Mapa de Riesgos del proceso de Gestión del Modelo de Atención, bajo responsabilidad de la Secretaría General.

Tabla 13 Riesgo R16 - Respuesta inoportuna a las PQRSFD

Nombre del Riesgo	Objetivo	Descripción del Riesgo
Respuesta inoportuna a las PQRSFD	Asegurar la atención al ciudadano mediante modelos de atención que permitan detectar necesidades de ordenamiento social de la propiedad rural.	Posibilidad de pérdida reputacional y acciones legales contra la ANT debido al alto volumen de PQRSFD y los tiempos destinados para revisión y consolidación de información.

Zona de Riesgo: El riesgo inherente y residual se encuentra en zona extrema, debido al alto impacto reputacional y legal que representa el incumplimiento en los tiempos de respuesta.

Controles Establecidos

Tabla 14 Controles para mitigar el riesgo R16 de acuerdo al mapa de riesgos.

Control	Tipo	Descripción
C16.1	Detectivo	Secretaría General realiza seguimiento mediante correos electrónicos informando el estado de gestión de PQRSFD a cada dependencia
C16.2	Detectivo	Secretaría General valida la ejecución de planes de atención a través de reportes ORFEO para PQRSFD rezagadas
C16.3	Correctivo	Secretaría General solicita elaboración de planes de atención para PQRSFD pendientes mediante estrategias oportunas

Evaluación de la Efectividad de los Controles: Los resultados del presente informe evidencian que, pese a la existencia de los controles establecidos, el riesgo R16 continúa materializado. En término de cumplimiento general, solo el 13,7 % de las PQRSFD fueron respondidas dentro del término legal, mientras que el 86,3 % de las solicitudes se atendieron fuera del plazo establecido. Esta situación evidencia que los controles requieren aplicación o fortalecimiento.

8. Evaluación de la Información y Comunicación

A continuación, se presenta la evaluación del componente "Información y Comunicación" del MECI, cuyo propósito es verificar que la información relacionada con las PQRSFD se utilice de manera adecuada y se comunique por los medios y tiempos apropiados. La evaluación se realizó sobre la sección "Servicio al Ciudadano" de la página web institucional (<https://www.ant.gov.co/servicio-al-ciudadano>), considerando los requerimientos del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA) y el artículo 14 del Decreto 2106 de 2019.

Se verificó el funcionamiento del formulario electrónico de PQRSFD disponible en el enlace orfeo.ant.gov.co/pqr3. En materia de tratamiento de datos personales, tal como se había señalado en el informe del semestre pasado, se identificó que el formulario no incluye un checkbox con una autorización explícita para el tratamiento de datos personales (del tipo “¿Acepta el tratamiento de datos personales?”), incumpliendo así el artículo 9° de la Ley 1581 de 2012, que exige autorización previa e informada del titular.

En cuanto a los mecanismos de consulta y seguimiento, se constató que los peticionarios pueden verificar el estado de sus solicitudes a través del enlace de Consulta de PQRSFD en la sede electrónica, lo que permite revisar la radicación, las respuestas y el estado de trámite. Asimismo, la sede electrónica de la ANT cumple con los numerales 2.1 y 2.2 de la matriz del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA), al contar con canales digitales oficiales claramente identificados, un sistema de agendamiento para atención presencial disponible en <https://www.ant.gov.co/servicio-al-ciudadano/programe-su-cita/> y horarios de atención en sedes físicas debidamente informados.

Publicación de Informes y Cumplimiento Normativo: La entidad pública informes trimestrales sobre las PQRSFD, cumpliendo en parte lo que exige la Ley 1712 de 2014. En estos informes se incluye información básica como el número de solicitudes recibidas, el historial de ingresos, los estados de gestión, los tipos de documentos, los medios de recepción y el origen de las solicitudes. Sin embargo, los informes no muestran los tiempos reales de respuesta, solo presentan conteos y estados (devuelto, enviado, sin tramitar, tramitado). Esto hace que no se pueda verificar si la entidad cumple con los plazos legales definidos en la normatividad, y tampoco se incluyen indicadores que permitan medir la oportunidad en la atención de las solicitudes ciudadanas.

Atención Diferencial y Herramientas de Comunicación: En materia de atención con enfoque diferencial, se verificó la implementación de medidas a través del “Protocolo Servicio a la Ciudadanía GEMA-PT-002 versión 1 del 14/02/2024”, que incluye recomendaciones específicas para la atención a niños, niñas y adolescentes. La entidad cuenta con la Carta de Trato Digno disponible tanto en español como traducida a lengua Embera Chamí, evidenciando el compromiso con la inclusión étnica.

La entidad también dispone de la “Guía de Lenguaje Claro 2023” disponible en <https://www.ant.gov.co/sites/default/files/2024-08/documentos/archivos/guia-lenguaje-claro.pdf>, cumpliendo con las directrices de comunicación efectiva establecidas por el DAFP. Adicionalmente, se verificó la existencia del canal de denuncia anónima para situaciones irregulares en <https://sit.ant.gov.co/Denuncias/CanalDenuncias/Create>, dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Se identifica el cumplimiento en la publicación de informes trimestrales según la normatividad vigente, la disponibilidad de canales de atención al ciudadano, la implementación de mecanismos de consulta y seguimiento en línea, un enfoque diferencial en la atención con inclusión de diversidad étnica y la operación del canal de denuncias de corrupción.

Por otra parte, se debe mejorar en la solicitud de autorización para el tratamiento de datos personales, en la funcionalidad de los enlaces relacionados con esta información, en la consistencia de la tipificación y geolocalización de las solicitudes, así como en la calidad de los reportes para la toma de decisiones.

9. Conclusiones

La Oficina de Control Interno en su rol de evaluador presenta las siguientes conclusiones:

- De la revisión efectuada y a la luz del marco normativo vigente (Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, entre otras), se concluye que la Agencia Nacional de Tierras (ANT) presenta incumplimientos en los términos legales establecidos para responder las PQRSDF. Del análisis poblacional de 39.380 casos con respuesta, solo el 13,7 % (5.384 solicitudes) fueron atendidas dentro del plazo legal, mientras que el 86,3 % (33.996 casos) se respondieron fuera del término establecido. La no respuesta oportuna a las PQRSDF vulnera el derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, así como el incumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1437 de 2011, que estipulan procedimientos y plazos precisos para responder solicitudes ciudadanas. Por lo que debe construir un plan de mejoramiento interno.
- Por lo anterior, la OCI considera el riesgo R16 materializado, toda vez que la entidad ha estado respondiendo las PQRSDF fuera de los términos legalmente establecidos de manera sistemática. Este incumplimiento masivo no solo afecta la percepción de eficacia institucional, sino que puede generar repercusiones directas en la confianza ciudadana y potenciales consecuencias legales, incluyendo sanciones disciplinarias según el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, acciones de tutela y configuración de silencio administrativo. Por lo que debe actualizar el mapa de riesgos.
- La evaluación de calidad en la clasificación, mediante muestra de 172 casos, evidenció que el 25,6 % presentaron errores en su tipificación inicial, lo que puede afectar la asignación de plazos y competencias. Algunas UGT mostraron dificultades particulares, con porcentajes de error del 100 % en casos analizados. Por lo que debe construir un plan de mejoramiento.

En general el análisis de 137.569 registros del primer semestre de 2025 muestra brechas significativas en la gestión: el 36,4 % de las solicitudes permanece sin tramitar, el 32,9 % está tramitado y apenas el 30,5 % ha sido enviado. Las dependencias más críticas son las Unidades de Gestión Territorial (99,3 % sin trámite), la Dirección General (84,4 %) y la Dirección de Acceso a Tierras (67,9 %), lo que refleja cuellos de botella en áreas estratégicas. Por tipología, los niveles de cumplimiento resultan muy bajos: Peticiones de información (1,9 %), Solicitudes de documentos (2,2 %) y Notificaciones de acciones de tutela (5 %) presentan los peores resultados, mientras que las Consultas alcanzan apenas un 28,3 %, siendo la categoría con mejor desempeño. Los tiempos de respuesta también superan ampliamente los plazos legales, con promedios de 47,3 días en Peticiones entre autoridades, 37 días en Solicitudes de documentos y 25,7 días en Peticiones, siendo solo las Notificaciones de acción de tutela las que cumplen con 3,6 días. Adicionalmente, se debe prestar especial atención a la diferencia entre la fecha de respuesta y la fecha de envío, ya que en muchos casos esta discrepancia es la que impide el cumplimiento de los plazos, aun cuando la respuesta ya ha sido tramitada.

10. Recomendaciones

Recomendaciones para la Línea estratégica: Se recomienda a la Línea Estratégica que, en el marco del Comité de Coordinación de Control Interno, se realicen sesiones urgentes para evaluar la criticidad de la materialización del riesgo R16, considerando que el 86,3 % de las PQRSDF se atienden fuera de término. Se debe analizar las causas estructurales que generan esta situación, especialmente en las dependencias más críticas: Unidades de Gestión Territorial (99,3 % sin tramitar), Dirección General (84,4 %) y UGT Bogotá (1,8 % de cumplimiento).

A la segunda línea de defensa:

- Elaborar un plan de choque para atender el 36,4 % de solicitudes sin tramitar y el 32,9 % en estado tramitado, en cumplimiento de los Controles C16.2 y C16.3. Lo anterior deberá enmarcarse en los

lineamientos del MIPG, dimensión "Gestión con Valores para Resultados" política de "Servicio al Ciudadano".

- Implementar indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad, aplicando los métodos de la Oficina de Planeación y la "Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión" versión 4 del DAFP. Los indicadores prioritarios incluyen la tasa de cumplimiento de términos por dependencia (actualmente en 13,7 % a nivel general), el tiempo promedio de envío por tipo de PQRSFD (47,3 días en peticiones entre autoridades y 37 días en solicitudes de documentos), el porcentaje de clasificaciones correctas (74,4 % según la muestra analizada) y un índice de efectividad por dependencia y tipología.
- Reforzar los controles del riesgo R16 mediante análisis causal profundo, considerando que persisten factores críticos como falta de personal en períodos específicos y cuellos de botella en dependencias estratégicas. Se debe analizar factores externos (cambios normativos, presupuestales, directivos) según la "Guía para la Administración del Riesgo" versión 6, diseñando controles preventivos adicionales para reducir tiempos de consolidación y fortalecer equipos de atención.
- Se sugiere una aplicación integral y reforzada de los controles C16.1, C16.2 y C16.3, considerando su efectividad limitada actual. En el caso del Control C16.1, es necesario intensificar el seguimiento mediante correos electrónicos, especialmente para las dependencias con mayor incumplimiento. Respecto al Control C16.2, se recomienda fortalecer la validación de los planes de atención a través de ORFEO, priorizando los casos rezagados. Finalmente, el Control C16.3 debe orientarse a la implementación de planes de contingencia específicos para las dependencias críticas.

A la Primera línea de defensa:

- Se recomienda que cada dependencia responsable de dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos implemente planes de contingencia inmediatos en caso de tener PQRS sin tramitar. En el caso de las dependencias críticas, se sugiere establecer planes intensivos de atención con recursos adicionales. Asimismo, deben priorizarse las tipologías más sensibles, como las peticiones de información (1,9 % de cumplimiento), solicitudes de documentos (2,2 %) y notificaciones de tutela (5 %).
- se recomienda que capacitación al equipo de INFO para mejorar la clasificación de los requerimientos para reducir el 25,6 % de errores identificados.

11. Anexos

Metodología de Muestreo: Se aplicó un muestreo estratificado asignación proporcional, tomando la variable "Dependencia Actual" como criterio de estratificación. Dentro de cada estrato se utilizó un muestreo aleatorio sistemático para la selección de registros.

Descripción del Método: La población total de 137,569 registros se dividió en 31 estratos según la variable Dependencia Actual, que

incluye dependencias como Subdirección de Sistemas de Información de Tierras, Oficina Jurídica, Subdirección de Seguridad Jurídica, entre otras. El tamaño de la muestra en cada estrato se calculó de manera proporcional a su peso en la población. Posteriormente, dentro de cada estrato, la selección de registros se realizó mediante un muestreo sistemático con punto de inicio aleatorio, lo cual asegura una distribución uniforme de las observaciones seleccionadas.

Parámetros del Muestreo

- Nivel de confianza: 90 %
- Margen de error: 5 %
- Valor Z: 1.645
- Proporción esperada: 0.5
- Tamaño total de la muestra: 271 registros
- Fracción de muestreo: 0.197 %

Justificación Metodológica

- El diseño de muestreo adoptado permite:
- Garantizar la representatividad de las principales dependencias de la ANT en la muestra.
- Obtener mayor precisión estadística en comparación con el muestreo aleatorio simple.
- Lograr una distribución uniforme de las observaciones seleccionadas dentro de cada dependencia.
- Mantener la proporcionalidad de cada dependencia según su volumen de QRSDF.

Base de Datos: La muestra final obtenida consta de 271 registros, distribuidos proporcionalmente según el tamaño de cada dependencia en la población original de 137.569 registros. De las 31 dependencias existentes en la población, 26 dependencias están representadas en la muestra, mientras que 5 dependencias fueron excluidas debido a su reducido tamaño poblacional.

Las dependencias con mayor representación en la muestra son: Subdirección de Sistemas de Información de Tierras con 40 registros (14,76 %), Oficina Jurídica con 32 registros (11,81 %), y tres dependencias con 30 registros cada una (11,07 %): Dirección de Acceso a Tierras, Subdirección Administrativa y Financiera, y Subdirección de Seguridad Jurídica.

La fracción de muestreo promedio es de 0,2024 %, siendo consistente entre las dependencias representadas, oscilando entre 0,173 % y 0,225 %. Las 5 dependencias excluidas (Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad, Oficina de Control Interno, Oficina de Planeación, UGT Amazonía y Unidades de Gestión Territorial) representan únicamente el 0.52 % de la población total (721 registros de 137.569).

Respecto a la distribución por estado en la muestra final: 98 registros corresponden a Sin Tramitar (36,16 %), 87 registros a Enviado (32,10 %) y 86 registros a Tramitado (31,73 %), manteniendo la representatividad de los diferentes estados del proceso de gestión de PQRSDF.

Aprobó:

(Documento físico firmado)

Ariel Leonel Melo
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó:

(Documento físico firmado)

Andrea Catalina García Montoya
Contratista OCI

Bogotá, septiembre 25 de 2025.