



INFORME PQRSDF T III 2025
AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

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

TERCER TRIMESTRE
2025

ELABORADO POR
LA SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA – GESTIÓN DOCUMENTAL

SEPTIEMBRE 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 julio al 30 de septiembre de 2025.

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

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

La base de datos contiene la información del tercer trimestre del año 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 OFICIALES 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	10
7.2.	TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF	11
7.2.1.	TIEMPOS DE RESPUESTA PETICIÓN DE INFORMACIÓN	11
7.2.2.	TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS	12
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.	GLOSARIO	13

1. HISTÓRICO DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS

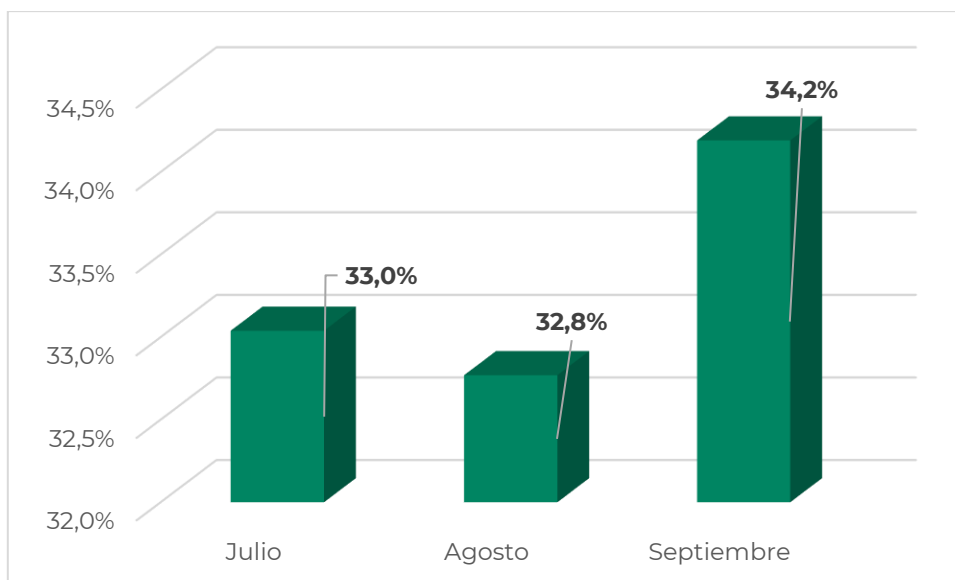


ILUSTRACIÓN 1 HISTÓRICO DE REGISTROS POR MES – FUENTE: ORFEO

Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de **septiembre** de 2025, se recibió la mayor cantidad de PQRSDF del tercer trimestre, mes en el que se radicaron **28.181** correspondientes al **34,2%** del total recibido durante el período, seguido de julio con 27.231 (33%) y agosto con 27.009 (32,8%).

2. HISTÓRICO DE INGRESOS Y ESTADO DE GESTIÓN

A continuación, se presenta el histórico de comunicaciones por estado de la gestión realizada en el transcurso del tercer trimestre de la vigencia 2025 por parte de la Agencia Nacional de Tierras:

MES	TOTAL PQRSDF	EN TRAMITE	SIN TRAMITAR	TRAMITADO
Julio	27.231	9.263	8.112	9.856
Agosto	27.009	5.280	12.670	9.059
Septiembre	28.181	2112	18.843	7.226
TOTAL	82.421	16.655	39.625	26.141
% Participación	100%	20%	48%	32%

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 1 de julio al 30 septiembre de 2025, distribuidas así:

Clasificación	Julio	Agosto	Septiembre	Total
PETICIÓN	19.563	21.650	22.288	63.501
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	3.415	3.069	2.114	8.598
TUTELA	1.564	1.287	1.650	4.501
SOLICITUD	2.405	812	1.925	5.142
PETICIÓN POR CONGRESISTAS	73	57	74	204
DENUNCIA	47	44	29	120
QUEJA	137	59	70	266
RECLAMO	20	23	20	63
FELICITACIONES	1	0	0	1
TRASLADO POR COMPETENCIA	0	6	2	8
SUGERENCIA	6	2	9	17
TOTAL	27.231	27.009	28.181	82.421
% Participación	33,04%	32,77%	34,19%	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 julio y el 30 de septiembre, el medio más utilizado es Correo Electrónico que ocupa el **83,1% (68.493)**, seguido por Página Web con el 10,5% (8.625) y oficina con un 6,4% (5.303).

DEPENDENCIA	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL	% Participación
RADICACIÓN EN OFICINA	2.108	1.259	1.936	5.303	6,4%
CORREO ELECTRÓNICO	22.024	23.129	23.340	68.493	83,1%
PÁGINA WEB	3.099	2.621	2.905	8.625	10,5%
TOTAL	27.231	27.009	28.181	82.421	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 segundo trimestre del 2025.

DEPARTAMENTO	Julio	Agosto	Septiembre	Total
BOGOTÁ	16.023	17.598	18.292	51.913
MAGDALENA	7757	6264	6866	20.887
BOLÍVAR	65	71	71	207
META	219	181	214	614
BOYACÁ	160	95	147	402
SANTANDER	287	217	200	704
CAUCA	195	210	231	636
ANTIOQUIA	253	160	229	642
NARIÑO	159	152	134	445
NORTE DE SANTANDER	228	228	172	628
CÓRDOBA	175	166	166	507
CUNDINAMARCA	168	117	167	452
VALLE DEL CAUCA	140	127	111	378
CAQUETÁ	129	100	87	316
PUTUMAYO	87	83	61	231
TOLIMA	131	270	124	525
HUILA	135	136	136	407
CASANARE	134	108	90	332
ATLÁNTICO	91	94	108	293
CESAR	200	155	132	487
SUCRE	83	109	63	255
CALDAS	50	43	47	140
AMAZONAS	1	4	3	8
RISARALDA	70	80	64	214
GUAVIARE	63	42	45	150
VICHADA	18	23	36	77
ARAUCA	66	43	50	159
LA GUAJIRA	57	61	47	165
QUINDÍO	49	46	48	143
GUAINÍA	8	9	18	35
CHOCÓ	29	16	22	67
VAUPÉS	1	0	0	1
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	0	1	0	1
Total general	27.231	27.009	28.181	82.421

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 **63%** (51.913), seguido de Magdalena con el **25%** (20.887).

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	Julio	Agosto	Septiembre	Total
100 - DIRECCION GENERAL	125	91	92	308
101 - OFICINA DE PLANEACIÓN	14	11	3	28
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	19	10	22	51
103 - OFICINA JURIDICA	3.372	2.031	3.502	8.905
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	206	207	240	653
200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	26	35	82	143
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	117	143	163	423
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	3.543	3.690	3.557	10.790
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	49	63	76	188
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	3.331	3.416	3.437	10.184
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	1.322	1.318	1.427	4.067
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	4.151	3.416	4.147	11.714
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	343	314	370	1.027
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	1.560	1.561	1.682	4.803
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	1.731	1.671	1.686	5.088
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	1.574	1.974	2.042	5.590
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	466	447	272	1.185
600 - SECRETARIA GENERAL	224	221	286	731
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	102	98	81	281

620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2.381	3.536	2.574	8.491
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	43	19	14	76
710 - UGT BOGOTA	521	505	465	1.491
720 - UGT CUCUTA	448	488	394	1.330
730 - UGT MEDELLIN	333	330	239	902
740 - UGT MONTERIA	180	193	240	613
750 - UGT PASTO	133	112	109	354
760 - UGT POPAYAN	213	282	249	744
770 - UGT SANTA MARTA	220	319	272	811
780 - UGT VILLAVICENCIO	433	465	414	1.312
790 - UGT AMAZONIA	51	43	44	138
Total	27.231	27.009	28.181	82.421

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: Dirección de Acceso a Tierras con un **14% (11.714)**, Sistemas de Información de Tierras con un 13% (10.790) y la Subdirección de Seguridad Jurídica con el 12% (10.184).

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 remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente. (Art.1. de la Ley 1755 de 2015 que sustituyó el art. 21 de la Ley 1437 de 2011).
- Aquellas solicitudes de informes que se reciban de los Honorables Congresistas en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso, se tramitarán dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas (Ley 5 de 1992, art. 258).
- En el caso de los requerimientos, solicitudes y peticiones provenientes de otras entidades de la administración, Entes de Control (Contraloría, Procuraduría, Defensoría, entre otros) o autoridades, por regla general se resolverán dentro de los días (10) días siguientes a su recepción, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 303.

7.1. DEFINICIÓN ESTADOS DE GESTIÓN

TRAMITADO: Documento con respuesta aprobada y firmada para el ciudadano.

EN TRÁMITE: Comunicación con respuesta proyectada, pendiente de firma y envío al ciudadano.

SIN TRAMITAR: Documentos en proceso de revisión, análisis y lineamiento para la proyección de respuesta.

Las comunicaciones oficiales que ingresaron a la Agencia Nacional de Tierras y que **SI**, requieren respuesta equivalen a **65.429** y según lo analizado se encuentran el siguiente estado:

Clasificación	Julio	Agosto	Septiembre	Total
DEVUELTO	71	49	14	134
ENVIADO	8.819	5.000	2.015	15.834
SIN TRAMITAR	8.112	12.670	18.843	39.625
TRAMITADO	3.558	3.281	2.997	9.836
Total general	20.560	21.000	23.869	65.429

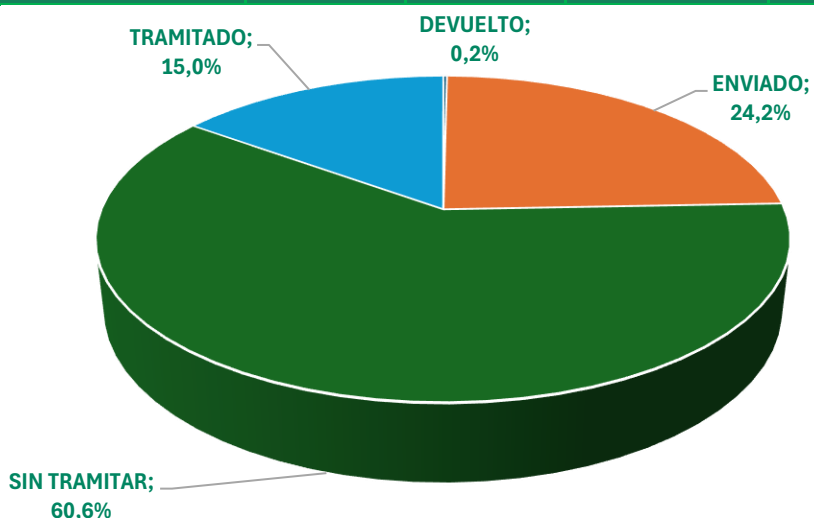


ILUSTRACIÓN 2 COMUNICACIONES POR ESTADOS DE GESTIÓN - FUENTE: ORFEO

La Agencia Nacional de Tierras envió un total de 15.834 comunicaciones oficiales (24%), tramitó 9.836 (15%), realizó devolución de 134 (0,2%) y sin tramitar 39.625 es decir un (60,6%), este porcentaje representa un volumen significativo de radicados sin tramitar, lo cual se explica por la alta demanda de solicitudes que llegan a diario, sumada a la

contingencia que actualmente enfrenta esta dependencia por diferentes aspectos técnicos.

7.2. TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF

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

Clasificación	Julio	Agosto	Septiembre	Total
DEVUELTO	67	47	13	127
ENVIADO	8.025	4.408	1.620	14.053
SIN TRAMITAR	6.910	11.343	17.283	35.536
TRAMITADO	3.143	2.900	2.428	8.471
Total general	18.145	18.698	21.344	58.187

TABLA 6 TIEMPOS DE RESPUESTA - FUENTE: ORFEO

Las PQRSDF recibidas durante este periodo fueron de un total de 58.187, los cuales se encuentran en los siguientes estados: enviados 14.053 (**24,2%**) tramitados 8.471 (**14,6%**), en devolución 127 (**0,02%**) y finalmente sin tramitar 35.536 (**61%**) del total recibido.

7.2.1. TIEMPOS DE RESPUESTA PETICIÓN DE INFORMACIÓN

A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones de información radicadas durante el 3er trimestre del año 2025 y su estado de gestión.

Clasificación	Julio	Agosto	Septiembre	Total
DEVUELTO	6	0	0	6
ENVIADO	430	208	48	686
SIN TRAMITAR	274	324	417	1.015
TRAMITADO	200	153	73	426
Total general	910	685	538	2.133

TABLA 7 TIEMPOS DE RESPUESTA - FUENTE: ORFEO

Las peticiones de información recibidas durante el 3er trimestre del 2025 fueron de un total de 2.133 los cuales se encuentran en los siguientes estados: enviados 686 (32%), tramitados 426 (20%), en devolución 6 (0,2%) y finalmente sin tramitar 1.015 (47%) del total recibido durante este periodo.

7.2.2. TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS

Clasificación	Julio	Agosto	Septiembre	Total
ENVIADO	2	0	0	2
SIN TRAMITAR	61	52	58	171
TRAMITADO	1	0	1	2
Total general	64	52	59	175

TABLA 8 TIEMPOS DE RESPUESTA - FUENTE: ORFEO

Las peticiones realizadas por congresistas recibidas durante el 3er trimestre del 2025 fueron de un total de 175, los cuales se encuentran en los siguientes estados: enviados 2 (**1,14%**) tramitados 2 (**1,14%**), y finalmente sin tramitar 171 (**97,7%**) del total recibido durante este periodo.

8. COMUNICACIONES RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA – TUTELAS

Clasificación	Julio	Agosto	Septiembre	Total
ENVIADO	455	315	306	1.076
SIN TRAMITAR	271	253	471	995
TRAMITADO	838	471	872	2181
Total general	1.564	1.039	1.649	4.252

TABLA 9 TIEMPOS DE RESPUESTA - FUENTE: ORFEO

Como se observa en la tabla anterior, en el mes de julio de 2025, se recibió la mayor cantidad de tutelas del 3er trimestre del 2025, mes en el que se radicarón 1.649 correspondientes al **39%** del total recibido durante el período, seguido de Julio con 1.564 (**37%**) y agosto con 1.039 (**24%**).

9. PETICIONES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS POR COMPETENCIA

En el 3er trimestre del 2025, se realizaron seis (06) traslados por competencia en el mes de agosto y dos (02) en el mes de septiembre.

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.