

INFORME PQRSDF

PRIMER TRIMESTRE 2026

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

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y
FINANCIERA – GESTIÓN DOCUMENTAL

INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por las dependencias de la Agencia Nacional de Tierras - ANT durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo 2026.

Contiene la clasificación, entre otros aspectos, de la cantidad de documentos comunicaciones oficiales recibidas en el primer 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 primer trimestre del año 2026, 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.

Este informe tiene como fuente el Gestor Documental ORFEO con fecha del 1 abril de 2026.

Normativa

- Decreto **2363** de 2015

“Por el cual se crea la Agencia Nacional de Tierras, ANT, se fija su objeto y estructura”
- Acuerdo No. **001 del 2024** del 29 de febrero 2024

“Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones.”
- 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 **1712** de 2014.

“Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.”
- Resolución **202360006249736** del 30 de octubre 2023.

“Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento para atender las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones que se radican en la Agencia Nacional De Tierras – Ant, se establecen los lineamientos frente a la numeración y trámite de actos administrativos y se dictan otras disposiciones”.
- Resolución **202610300146736** del 9 abril 2026

“Por medio de la cual se modifica el artículo 15 de la Resolución No. 202360006249736 del 31 de octubre del 2023, y se dictan otras disposiciones

Contenido

1.	HISTÓRICO DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS	5
2.	HISTÓRICO DE INGRESOS Y ESTADO DE GESTIÓN	5
3.	COMUNICACIONES SEGÚN EL MEDIO DE RECEPCIÓN	6
4.	ORIGEN DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS	6
5.	COMUNICACIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA	7
6.	TIEMPOS DE GESTIÓN PQRSDF	9
6.1.	DEFINICIÓN ESTADOS DE GESTIÓN	10
6.2.	COMUNICACIONES RECIBIDAS DE LAS PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS	11
7.	COMUNICACIONES RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA – TUTELAS.....	12
8.	PETICIONES Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN NEGADAS POR LA ANT	12
9.	GLOSARIO	12

1. HISTÓRICO DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS

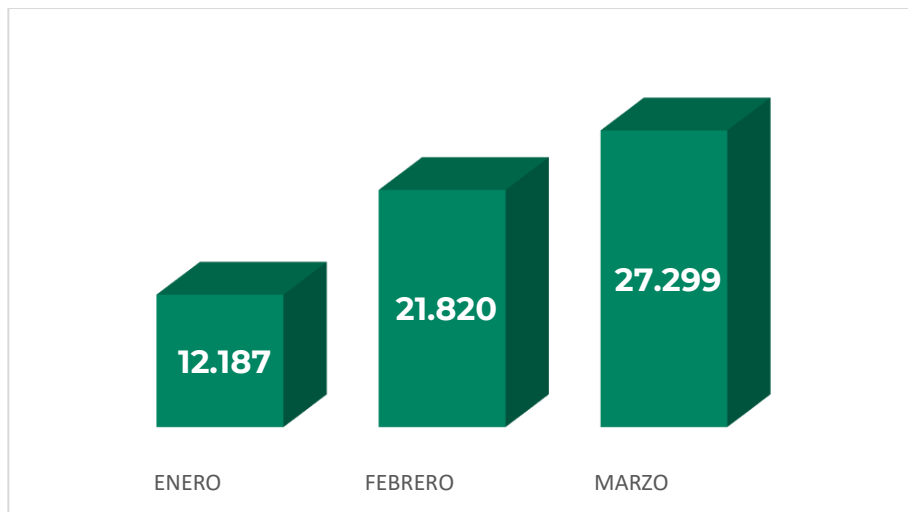


ILUSTRACIÓN 1 HISTÓRICO DE REGISTROS POR MES – FUENTE: ORFEO – 1 ABRIL 2026

La Agencia Nacional de Tierras recibió en el primer trimestre 61.306 comunicaciones oficiales. Como se observa en el mes de marzo de 2026, se recibió la mayor cantidad de PQRSDF del primer trimestre, mes en el que se radicaron 27.299 correspondientes al 44.53% del total recibido durante el período, seguido de febrero con 21.820 (35.59%) y enero con 12.187 (19.88%).

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 2026 por parte de la Agencia Nacional de Tierras.

MES	TOTAL RECIBIDO	ENVIADO	TRAMITADO	DEVUELTO	SIN TRAMITAR
ENERO	12.187	1.592	6.231	11	4.353
FEBRERO	21.820	1.477	10.258	7	10.078
MARZO	27.299	936	7.008		19.355
TOTAL	61.306	4.005	23.497	18	33.786

TABLA 1 HISTÓRICO DE INGRESOS - FUENTE: ORFEO FECHA: 1 ABRIL 2026

3. COMUNICACIONES SEGÚN EL MEDIO DE RECEPCIÓN

A continuación, se detalla el medio de recepción de los radicados en el canal escrito durante el 1 de enero y el 31 de marzo, el medio más utilizado es Correo Electrónico que ocupa el 85,70% (52.537), seguido por Página Web con el 11,2% (6.869) y ventanilla única de correspondencia con un 3,1% (1.900).

DEPENDENCIA	Enero	Febrero	Marzo	Total	% Participación
Correo Electrónico	10.016	18.117	24.404	52.537	85,70%
Página Web	1.733	2.992	2.144	6.869	11,20%
Ventanilla única	438	711	751	1.900	3,10%
TOTAL	12.187	21.820	2.895	61.306	100%

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

4. ORIGEN DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS

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

DEPARTAMENTO	Enero	Febrero	Marzo	Total
D. C.	7.137	12.571	16.469	36.177
MAGDALENA	3.294	6.113	8.567	17.974
ANTIOQUIA	185	390	129	704
NORTE DE SANTANDER	174	273	178	625
META	157	201	155	513
CAUCA	139	212	156	507
TOLIMA	84	307	106	497
VALLE DEL CAUCA	161	200	133	494
CUNDINAMARCA	126	170	129	425
SANTANDER	59	203	136	398
CASANARE	43	164	144	351
CÓRDOBA	104	113	111	328

NARIÑO	48	117	120	285
BOYACÁ	56	71	96	223
CAQUETÁ	29	101	93	223
ATLÁNTICO	58	80	78	216
RISARALDA	43	101	54	198
CESAR	43	62	66	171
HUILA	37	51	69	157
SUCRE	45	55	42	142
BOLÍVAR	44	44	41	129
ARAUCA	28	39	45	112
PUTUMAYO	20	44	41	105
GUAVIARE	14	43	37	94
CALDAS	21	13	31	65
LA GUAJIRA	9	21	25	55
VICHADA	9	22	11	42
QUINDÍO	6	13	15	34
CHOCÓ	10	11	8	29
GUAINÍA	1	9	13	23
AMAZONAS	3	3		6
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA		1	1	2
VAUPÉS		2		2
TOTAL	12.187	21.820	27.299	61.306

TABLA 3 ORIGEN DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS – FUENTE: ORFEO

5. 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
100 - DIRECCION GENERAL	53	126	272	451
101 - OFICINA DE PLANEACION	2	9	11	22
102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	3	14	18
103 - OFICINA JURIDICA	2.311	3.422	3.314	9.047
104 - OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	113	158	185	456

200 - DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	5	12	13	30
210 - SUBDIRECCION DE PLANEACION OPERATIVA	65	111	103	279
220 - SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	1.889	3.225	3.240	8.354
300 - DIRECCION DE GESTION JURIDICA DE TIERRAS	59	128	195	382
310 - SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	1.382	2.982	4.050	8.414
320 - SUBDIRECCION DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTION JURIDICA	475	1.019	1.821	3.315
400 - DIRECCION DE ACCESO A TIERRAS	974	1.600	2.428	5.002
410 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	159	300	348	807
420 - SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	1.156	1.817	1.879	4.852
430 - SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	744	1.759	1.984	4.487
500 - DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	770	1.225	1.614	3.609
510 - SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	85	225	383	693
600 - SECRETARIA GENERAL	166	274	459	899
601 - COORDINACION PARA LA GESTION CONTRACTUAL	33	38	32	103
610 - SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	65	98	78	241
620 - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1.112	1.706	2.612	5.430
700 - UNIDADES DE GESTION TERRITORIAL	2	3	2	7
710 - UGT BOGOTA	161	280	581	1.022
720 - UGT CUCUTA	71	204	230	505
730 - UGT MEDELLIN	59	237	441	737
740 - UGT MONTERIA	31	127	171	329
750 - UGT PASTO	15	54	101	170
760 - UGT POPAYAN	56	212	273	541
770 - UGT SANTA MARTA	75	261	231	567
780 - UGT VILLAVICENCIO	94	182	198	474
790 - UGT AMAZONIA	4	23	36	63
TOTAL	12.187	21.820	27.299	61.306

TABLA 4-COMUNICACIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA - FUENTE: ORFEO

Se observa que las dependencias que tienen el mayor volumen de comunicaciones oficiales recibidas en el primer trimestre son: Oficina Jurídica con un 14.75% (9.047), Subdirección de Seguridad Jurídica con un 13.72% (8.414) y la Subdirección de Sistemas de Información con el 13.62% (8.354).

6. 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 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.

6.1. 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 **49.390** y según lo analizado se encuentran el siguiente estado:

Clasificación	Enero	Febrero	Marzo	Total
SIN TRAMITAR	4.353	10.077	19.355	33.785
TRAMITADO	3.862	5.446	2.334	11.642
ENVIADO	1.558	1.452	935	3.945
DEVUELTO	11	7		18
TOTAL	9.784	16.982	22.624	49.390

TABLA 5 COMUNICACIONES QUE SI REQUIEREN RESPUESTA - FUENTE: ORFEO

La Agencia Nacional de Tierras en el primer trimestre recibió 49.390 comunicaciones oficiales que SI requieren respuesta, de la cuales quedaron 33.785 Sin tramitar, 11.642 tramitadas, 3.945 enviadas y 18 devueltas.

6.2. COMUNICACIONES RECIBIDAS DE LAS PETICIONES REALIZADAS POR CONGRESISTAS

Clasificación	Enero	Febrero	Marzo	Total
SIN TRAMITAR	25	40	35	100
TRAMITADO	1	2	2	5
ENVIADO		1		1
TOTAL	26	43	37	160

TABLA 6 COMUNICACIONES RECIBIDAS - FUENTE: ORFEO

Las peticiones realizadas por congresistas recibidas durante el primer trimestre del 2026 fueron de un total de 160, los cuales se encuentran en los siguientes estados: 100 sin tramitar (94.34%) tramitados 5 (4.72%), y en estado Enviado 1 (0.94%) del total recibido durante este periodo.

7. COMUNICACIONES RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA – TUTELAS

Clasificación	Enero	Febrero	Marzo	Total
TRAMITADO	977	1.435	1.108	3.520
SIN TRAMITAR	64	146	542	752
ENVIADO	192	86	18	296
TOTAL	1.233	1.667	1.668	4568

TABLA 7 COMUNICACIONES RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA - FUENTE: ORFEO

En el mes de marzo de 2026, se recibió la mayor cantidad de tutelas del primer trimestre del 2026, mes en el que se radicaron 1.668 correspondientes al 36.51% del total recibido durante el período, seguido de febrero con 1.667 (36.49%) y enero con 1.233 (26.99%).

8. 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.

9. 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

disciplinariay se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.

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

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