

Agencia Nacional de Tierras –Secretaría General

Estrategia de Servicio al Ciudadano.

1. INTRODUCCIÓN.

El servicio a la ciudadanía es un fin esencial del Estado Colombiano, tal como lo dispone nuestra Constitución Política de 1991 en el artículo 2°. En cumplimiento de este mandato, entidades como la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación, El Ministerio de las Tecnologías de la Información y la Función Pública entre otras entidades de la Rama Ejecutiva, lideran la formulación de políticas, iniciativas, instrumentos y metodologías encaminadas a satisfacer los requerimientos¹ de los ciudadanos, bajo principios de oportunidad, racionalidad, eficacia, eficiencia y transparencia, en procura del goce efectivo de sus derechos.

En este contexto, la Agencia Nacional de Tierras como máxima autoridad de las tierras de la Nación, está empeñada en cumplir su objeto de ejecutar la política de ordenamiento social de la propiedad rural formulada por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, mediante un modelo basado en el servicio, teniendo como aliados fundamentales a los ciudadanos de todo el territorio nacional, cumpliendo con los lineamientos de la política de Servicio al Ciudadano.

Nuestro modelo de servicio está basado en el respeto a la diversidad cultural, religiosa, étnica, de pensamiento, de género, y favorece la atención preferente para personas en situación de discapacidad, mujeres en estado de embarazo, adultos mayores, y personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta.

2. CANALES DE SERVICIO Y ATENCIÓN

Los canales de atención o mecanismos de comunicación e interacción dispuestos por la Agencia Nacional de Tierras para establecer contacto con sus grupos de valor (ciudadanos y Entidades Públicas), atender sus necesidades y ofrecer los trámites y servicios institucionales, son los siguientes:

Escrito: Compuesto por el correo físico o postal y el buzón de sugerencias dispuesto en las instalaciones de la Agencia Nacional de Tierras. Las comunicaciones escritas pueden ser enviadas a la Calle 43 No.57-41, Bogotá, Colombia.

Presencial: Este es el canal en el que los ciudadanos acuden a las instalaciones de la Agencia Nacional de Tierras, para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia

¹ Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y denuncias.

relacionada con el quehacer de la Entidad. La dirección de la sede principal de la Agencia Nacional de Tierras es Calle 43 No.57-41, Bogotá, Colombia.

Adicionalmente, los ciudadanos pueden dirigirse al Centro Integrado de Servicios de Chaparral Tolima y a las distintas Unidades de Gestión Territorial de la Entidad, en las ciudades de Pasto, Villavicencio, Medellín, Cúcuta y Montería.

Telefónico: Contacto verbal y en tiempo real de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin a nivel nacional y territorial. Los ciudadanos pueden comunicarse al Teléfono (+57 1) 5185858, opción 0, en la ciudad de Bogotá y a nivel nacional en el número 018000-933881.

Virtual: Este canal está integrado por los servicios que la Entidad presta a los ciudadanos a través de tecnologías de información y comunicaciones a saber: correo electrónico, chat, redes sociales y el formulario electrónico de peticiones, quejas y reclamos dispuesto en el portal web www.agenciadetierras.gov.co

Las direcciones de correo electrónico son las siguientes: info@agenciadetierras.gov.co y atencionalciudadano@agenciadetierras.gov.co

Las cuentas de redes sociales son las siguientes:



Agencia Nacional de Tierras @AgenciaTierras



@AgenciaTierras



Agenciatierrez



Agencia Nacional de Tierras

3. ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES

Los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Agencia, utiliza los canales de servicio dispuestos por la entidad. Estos canales tienen elementos comunes, los cuales se presentan a continuación.

3.1 Atributos del buen servicio.

La Agencia Nacional de Tierras está comprometida con los ciudadanos en prestarles un servicio de calidad, con parámetros basados en los siguientes atributos:

- Respeto: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- Amabilidad: Trato cortés y sincero.
- Confiabilidad: Conforme con lo previsto en las normas.
- Empatía: El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- Inclusión: Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.
- Oportunidad: Cumpliendo los términos acordados con el usuario y establecidos en los protocolos de servicio.
- Efectividad: Resolver lo solicitado.

3.2 Actitud.

Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Es por esto que los responsables de Servicio al Ciudadano de la Agencia Nacional de Tierras, están dispuestos a mantener **una actitud de servicio**, entendida como su disposición de escuchar, ponerse en el lugar del ciudadano, entender sus problemas, ser respetuoso y entender sus necesidades y peticiones; tratan de pensar como el ciudadano, de ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado y que requieren una orientación clara, precisa, cálida y ágil.

3.3 Lenguaje.

El lenguaje es entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos; es por medio del lenguaje que los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias.

Para la Agencia, es importante tener en cuenta lo siguiente, en su relacionamiento con los ciudadanos:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos está basado en el respeto, claridad y sencillez; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.

- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la Entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

3.4 Atención a personas alteradas.

Teniendo en cuenta que cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, es muy importante para los responsables del Servicio al Ciudadano de la Agencia mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

Es de nuestro interés:

- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él en ese momento.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

3.5 Atención de reclamos.

El Equipo de Servicio al Ciudadano de la Agencia Nacional de Tierras, es el encargado de recibir las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que ingresen a la Entidad, para lo cual pone en práctica los siguientes elementos:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta de la situación o problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar lo que puede hacer la Entidad frente al reclamo y luego dejar claro aquello que no puede hacer.
- Gestionar de inmediato la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos en la ley para responder.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

4. NIVELES Y ACUERDOS DE SERVICIO.

Los niveles de servicio desarrollados por la Agencia Nacional de Tierras, aplican tanto para la Sede Central como para las Unidades de Gestión Territorial, Centros Integrados de Servicio y en general todos los puntos regionales de atención.

Se han identificado dos niveles de servicio, que se desarrollan a continuación:

1ER. Nivel de servicio para el Canal Escrito

El Equipo de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental, serán los competentes para atender este nivel, que comprende las peticiones de información salvo aquellas en las que el peticionario requiera información de conocimiento y acceso exclusivo de un área técnica o específica. Contempla:

- Peticiones de copias.
- Peticiones de consulta cuando la misma no sea de competencia de la Agencia Nacional de Tierras y en consecuencia deba remitirse a la entidad competente.
- Peticiones generales de Información Institucional.

1ER. Nivel de servicio canal presencial, telefónico y Virtual

El Equipo de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental, serán los competentes para conocer las peticiones presenciales, telefónicas o virtuales y las resolverán siempre que el funcionario posea el conocimiento e información suficiente, que permita dar una respuesta clara frente al caso consultado.

NOTA. Este nivel **No** se aplicará cuando el peticionario requiera un pronunciamiento concreto y escrito sobre su caso o situación particular.

2DO. Nivel de servicio Canal Escrito

Este nivel será atendido por las distintas Áreas de la Entidad según su competencia, y comprende:

- Peticiones de información que requieran un conocimiento específico de un Área de la Agencia Nacional de Tierras o acceso a una información particular.
- Peticiones de consulta especializadas, que no son resueltas en el primer nivel de Servicio.
- Tutelas, demandas y en general todas las acciones judiciales que involucren directamente a la Agencia Nacional de Tierras.

2DO. Nivel de Servicio Canal Presencial, Telefónico y Virtual.

Este nivel será atendido por las distintas Áreas de la Entidad según su competencia, y comprende todas las peticiones presenciales, telefónicas o virtuales que sean direccionadas por el Equipo de Servicio al Ciudadano, a todas las dependencias de la Agencia Nacional de Tierras.

4.1 Acuerdos de niveles de Servicio.

Canal escrito y virtual.

Salvo norma legal especial, la Agencia Nacional de Tierras tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento en la Entidad, para atender o resolver en el primer o segundo nivel de servicio y de acuerdo con sus competencias, las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias formuladas por los Ciudadanos.

No obstante lo anterior, estarán sometidas a término especial las siguientes peticiones:

- Las peticiones de información y copias o fotocopias de documentos se resolverán dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en este lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Administración ya no podrá negar la entrega de la información o de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia, las copias o fotocopias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
- Las peticiones de documentos y de información provenientes de otras entidades o autoridades públicas, se resolverán dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- 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 cuanto a la solicitud de documentos por parte de las Cámaras Legislativas, éstas se atenderán dentro de los diez (10) días siguientes a su radicado. (Ley 5 de 1992, art. 260).

NOTA. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, el responsable de la gestión de la misma deberá informar de inmediato 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, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Canal Presencial y Telefónico.

Las peticiones presentadas de manera presencial o telefónica por los Ciudadanos sobre las que existe un pronunciamiento escrito o criterio previamente definido por las dependencias de la Agencia Nacional de Tierras, deberán ser atendidas al momento de su formulación.

Si la petición requiere un análisis técnico o específico para su respuesta por parte de las Dependencias de la Entidad, la misma será atendida dentro de los plazos establecidos para el Canal Escrito.

5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LA AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS.

5.1 Derechos de los ciudadanos:

A continuación se relacionan los **derechos** que le asisten a los ciudadanos que requieren asesoría, trámites y servicios de la Agencia Nacional de Tierras, con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad:

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la Agencia Nacional de Tierras, de manera eficaz y oportuna, en los plazos establecidos en la Ley.
3. Presentar solicitudes por cualquier canal disponible en la Agencia Nacional de Tierras.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos que requiera.
5. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. Exponer argumentos y aportar documentos y otros elementos de prueba en las actuaciones administrativas en las cuales se le reconozca la calidad de interesado, para que los mismos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir e informar sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

5.2 Deberes de los ciudadanos

1. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

3. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o requerimiento.
4. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos, trámites y/o servicios a la Agencia Nacional de Tierras.
5. Tener un trato respetuoso con los servidores públicos y con las personas que prestan sus servicios en la Agencia Nacional de Tierras.
6. Cumplir con los compromisos acordados con la Agencia Nacional de Tierras, en los trámites y servicios.
7. Informar y denunciar cuando tenga conocimiento de irregularidades que se estén presentando en el marco de los trámites y servicios de la Agencia Nacional de Tierras.
8. Acatar la Constitución y las leyes.

5.3 Deberes de la Entidad en la atención a los ciudadanos

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todos los ciudadanos.
2. Cumplir la atención, orientación y servicio al Ciudadano en los horarios establecidos, previa divulgación del mismo.
3. Recibir las peticiones escritas y dar el soporte y asesoría requeridos por los ciudadanos.
4. Habilitar los espacios necesarios para la atención cómoda y ordenada de los ciudadanos.
5. Responder la totalidad de solicitudes presentadas por los ciudadanos, de manera oportuna.

6. NORMATIVIDAD RELACIONADA CON EL SERVICIO AL CIUDADANO.

A continuación encuentra el soporte normativo que regula el Servicio al Ciudadano:

- **Constitución Política de Colombia – 1991:** Arts. 1, 2, 13, 20, 23, 74, 79, 209 y 270.
- **LEYES:**
 - Ley 1753 de 2015, “Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2014 – 2018 Todos por un nuevo país”

- **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”.
 - **Ley 1581 de 2012.** “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
 - **Ley 1532 de 2012.** “Por medio de la cual se adoptan unas medidas de política y se regula el funcionamiento del Programa Familias en Acción.
 - **Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción.** “Por el 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 1437 de 2011.** Con la excepción de los artículos del 13 al 33 que fueron declarados inexequibles
 - **Ley 1341 de 2009:** “Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones”.
 - **Ley 962 de 2005:** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **DECRETOS REGLAMENTARIOS:**
 - **Decreto 103 de 2015.** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
 - **Decreto 2573 de 2014.** “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.
 - **Decreto 1377 de 2013.** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012” Ley de Habeas Data.
 - **Decreto 2693 de 2012** “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones”.
 - **Decreto 2641 de 2012.** “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011”.
 - **Decreto 2482 de 2012.** “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión e indica que para el desarrollo de las políticas de Desarrollo Administrativo se deberá tener en cuenta la Estrategia de Gobierno en Línea que formula el Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones”.

- **Decreto 2364 de 2012.** “Por medio del cual se reglamenta el artículo 7° de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.
 - **Decreto 019 de 2012.** “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
 - **Decreto 2326 del 2009** “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”
 - **Decreto 1538 de 2005** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997 “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
 - **Decreto 2150 de 1995.** “Por el cual ordenan a las Entidades del Gobierno crear horarios extendidos de atención al público, no coincidentes con la jornada laboral común, para que la ciudadanía pueda cumplir sus obligaciones y adelantar los trámites frente a las mismas.”
- **OTRA REGLAMENTACIÓN.**
 - **CONPES 3785 de 2013.** Política Nacional De Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD. 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.
 - **CONPES 3654 de 2010.** Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
 - **CONPES 3650 de 2010.** Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
 - **CONPES 3649 de 2010.** Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
 - **NTC 6047.** “Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos.”
 - **NTCGP 1000:2009.** Norma Técnica de Calidad para la gestión pública.
 - **NTC 4140** “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, pasillos corredores”.
 - **NTC 4143** “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, rampas fijas”.
 - **NTC 4245** “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, escaleras”.
 - **NTC 4201** “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, equipamientos, bordillos, pasamanos y agarraderas”.
 - **NTC 4145** “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, ascensores”
 - **Manual Gobierno en Línea 3.1** Componente Interacción en línea.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Constitución Política de Colombia.
- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- CONPES 3649 de marzo de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

- Guía para la caracterización de usuarios de las Entidades públicas, noviembre de 2011, disponible en: http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8536_recurso_1.pdf
- Cartillas de Administración Pública. Guía para establecer o ajustar el manual específico de funciones y de competencias laborales.
- Guía de diseño e implementación de servicios por múltiples canales, disponible en: <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-article-7996.html>
- Guía para Entidades Públicas, Servicio y Atención Incluyente. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC.
- Protocolos de Servicio al Ciudadano, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano -DNP.

Sitios web:

- www.funcionpublica.gov.co
- www.dnp.gov.co
- www.anticorrupcion.gov.co
- www.presidencia.gov.co
- www.dps.gov.co

Documento elaborado por: Secretaría General ANT

Actualizado: Marzo 15 de 2017