

INFORME FINAL

INDIRA VANESSA ECHAVEZ MARTINEZ

CONTRATO CPS-2024-8478

AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

SUBDIRECCIÓN DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTIÓN

INTRODUCCION

El cumplimiento de las actividades del equipo de PQRS, así como el avance en la atención del rezago correspondiente a las vigencias previas al año 2024, ha sido objeto de revisión y análisis dentro del grupo técnico y jurídico, con el propósito de evaluar el desarrollo de las mismas y los planes de acción y optimización a implementar.

El presente informe tiene como objetivo exponer el trabajo realizado durante el segundo periodo de la vigencia del año 2024, así como los resultados del plan de trabajo que se está ejecutando para la reducción del rezago relacionado con la vigencia de 2023 y años anteriores. Asimismo, se pretende identificar las posibles deficiencias que pudieran incidir en el cumplimiento de las metas establecidas para el segundo semestre del año 2024.

OBJETO Y FUNCIONES

Atender y dar respuesta a las peticiones que ingresan a la SATDD, remitidas por los canales de atención al ciudadano, presentadas por personas naturales, jurídicas y entes de control.

De igual manera diagnosticar y redirigir las peticiones que no son competencia de la SATDD, hacia las diferentes dependencias de la ANT, o hacia otras entidades.

RETOS Y LOGROS GENERALES EQUIPO PQRS 2023-2024

Se asumieron como retos y logros a nivel de equipo luego de presentar el plan de trabajo una depuración de la bandeja de PQRS REZAGO 2023, y asi mismo la presentación de grupo y los profesionales que asumirían los tramites de respuesta frente a las PQRS de 2023 y 2024.

De tal manera que una vez se socializo el Plan de trabajo, se fueron generando retos a nivel general como individual, puesto que se asumieron trámites diferentes de los de dar respuesta a las peticiones radicadas ante la Subdirección de Acceso a Tierras. En ese sentido una vez recibida la capacitación, en la que se formaron nuevos conocimientos y se fortaleció el rendimiento profesional y laboral que hizo más amplia la productividad del equipo , es asi como se inició con el trámite de proyecciones de constancias de ejecutoria, los oficios a Registro de Instrumentos Públicos, tramites necesario de impulso sin concluir por parte de los extintos INCORA o INCODER, asi mismo la proyección de actos administrativos relacionados con Resoluciones de Corrección de adjudicación.

En virtud de lo anterior el grupo dentro del plan de trabajo concerniente a los trámites relacionados con la vigencia 2023, se encontró con **11.495** radicados que se tenían en el mes de octubre, que se ha avanzado en un **29,45%**. hoy solo quedan **8110,** de los cuales se han diagnosticado **3.385** y se han proyectado **466** respuestas. Como se demuestra en la imagen del texto.

Vigencia 2023

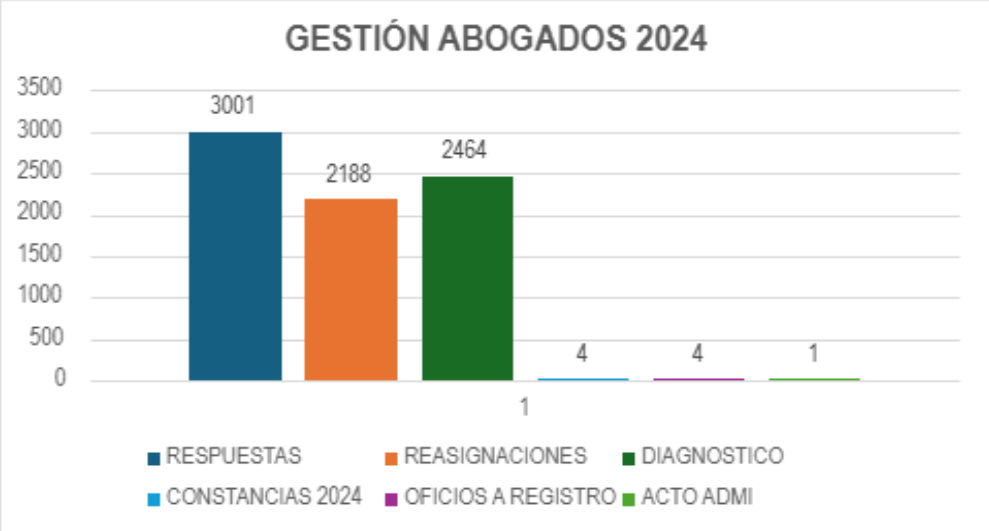
RESPUESTAS	REASIGNACIONES	DIAGNOSTICO	ARCHIVO	CONSTANCIAS 2023	OFICIOS A REGISTRO
466	885	3385	622	5	5



De igual manera durante la vigencia contractual el grupo de PQRS también tuvo logros a nivel general relacionados con la vigencia de tramites 2024, es así como dio respuesta a un total de 3.010 de PQRS asignadas, expedición de las constancias de ejecutoria, oficios a registro y actos administrativos. Como lo demuestra la figura del texto.

VIGENCIA 2024

RESPUESTAS	REASIGNACIONES	CONSTANCIAS 2024	OFICIOS A REGISTRO	ACTO ADMI
3001	2188	5	5	1



DIAGNÓSTICO VIGENCIA 2024

Dentro de los retos asumidos para el grupo fue el haber diagnosticado **2.464 radicados** que se tenían de la vigencia 2024, se asignaron **176 radicados** a cada abogado del equipo, lo que facilitó la proyección de 10 Constancias de Ejecutoria, 10 Oficios a Registro y la proyección de 1 Acto Administrativo. Esto como aporte que se debían reportar a la Subdirección, para el cumplimiento de las metas de hectareaje.

El grupo contribuyo con dicho hectareaje al reportar en el mes de noviembre la inscripción de la resolución de adjudicación nro. 2272 de 02 de octubre de 2012, la cual fue inscrita y se aperturò en el folio de **matrícula 540-14152 (hectáreas 962.8358).** Los demás tramites se encuentran en trámite de registro.

GESTIÓN CONSTANCIAS DE EJECUTORIA Y OFICIOS A REGISTRO

CONSTANCIAS DE EJECUTORIA	**10**
OFICIOS A REGISTRO	**10**
ACTOS ADMIN DE CORRECCIÓN	**1**

CONSTANCIA	OFICIO REGISTRO	RESOLUCION	HECTAREA
202442000336617	202442010126861	resolución de adjudicación No. 1402 del 21 de diciembre de 1998	340,47 M2
202442000338187	202442010181531	352 de marzo de 2006	0.0758,550
202442000360487	202442000365297	374 de 13 de julio de 2012	0,4133
202442000357237	202442010237031	1198 de 30 de septiembre de 2009	583.797
202442000361277	202442010252171	204 de 23 de diciembre de 2003	1,4826
20224200761391	202442010254351	2272 de 02 de otubre de 2012	962,8358
202442000363707	202442000389047	020 del 27 de febrero de 2009	225.000
202442000373917	202442000374027	199 del 23 de diciembre 2003	0.6951
202442000381207	202442000390847	000360 del 15 de septiembre de 2008	1, 2660
202442000386157	202442000386167	001620 del 23 de septiembre de 1986	57,3250
202442000421887	202442000421897	Resolución nro. 126 del 30 de marzo de 2005	0,0427
202442000386037	202442000386077	Resolución nro. 111 del 30 de marzo de 2005	0,1977

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante la vigencia del período 2024, el grupo de PQRS cumplió con la misión de atender de manera efectiva y oportuna los requerimientos provenientes del área de atención al

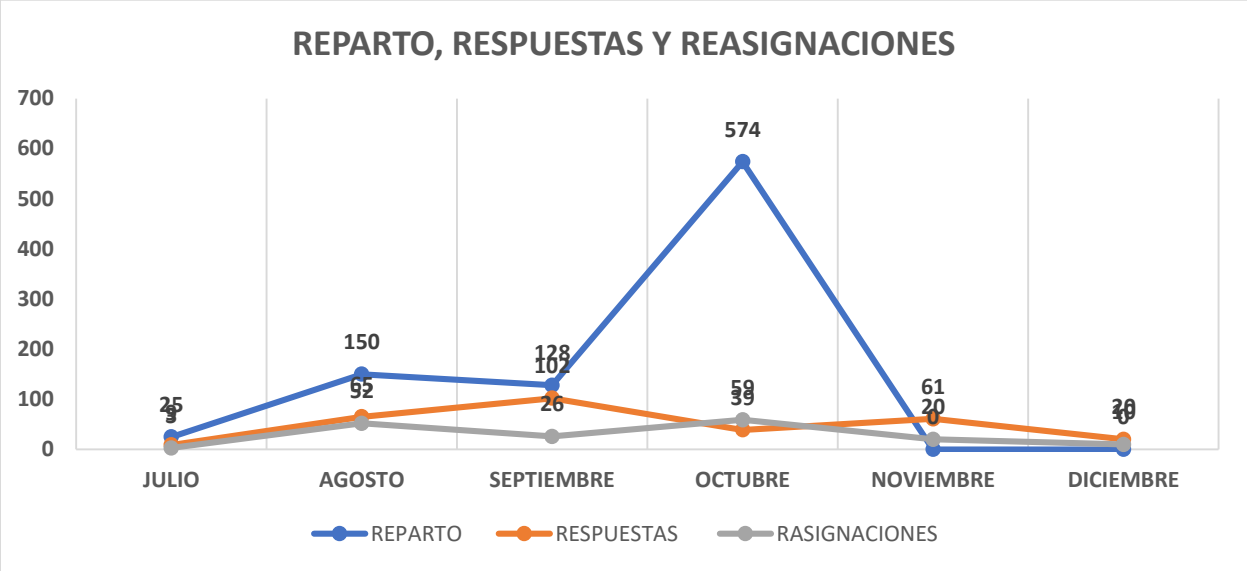
ciudadano. Dichos requerimientos correspondían a los usuarios que, de manera diaria, acudían personalmente a la entidad en busca de atención.

Es importante señalar que cada una de las peticiones fue atendida con diligencia, garantizando una respuesta adecuada y ajustada a las necesidades de los usuarios. Asimismo, se gestionaron de manera oportuna las solicitudes recibidas, asegurando que los trámites se desarrollaran de acuerdo con los procedimientos establecidos y en cumplimiento de los tiempos estipulados, siempre con un enfoque de servicio y cercanía hacia los ciudadanos.

A CONTINUACION UN COMPARATIVO A NIVEL PERSONAL DE LOS RADICADOS ASIGNADOS, RESPUESTAS PROYECTADAS y REASIGNACIONES A MISIONALES Y DEPENDENCIAS DE LA ANT.

A continuación, se presenta una comparación gráfica de los radicados que fueron asignados por el reparto de PQRS, las respuestas proyectadas y reasignaciones realizadas por INDIRA VANESSA ECHAVEZ MARTINEZ.

MES	REPARTO	RESPUESTAS	RASIGNACIONES
JULIO	25	9	3
AGOSTO	150	65	52
SEPTIEMBRE	128	102	26
OCTUBRE	574	39	59
NOVIEMBRE	0	61	20
DICIEMBRE	0	20	10



En cuanto al desempeño del suscrito y en atención a la importancia de realizar la culminación de los trámites administrativos de adjudicación, realice el diagnostico jurídico de 179 peticiones, con el fin de dar el impulso procesal necesario. Dentro de las peticiones anteriormente mencionadas se encontraron Actos Administrativos de Adjudicación, pendientes de la expedición de la Constancia Ejecutoria y del Oficio a la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos correspondiente. A continuación, se muestra gráficamente las acciones adelantadas:

DIAGNOSTICO	RESPUESTAS	REASIGNACIONES	ARCHIVO
178	5	0	0



LOGROS PROFESIONALES A NIVEL INDIVIDUAL DURANTE EL PERIODO CONTRACTUAL

- Se logró la depuración completa del rezago correspondiente al año 2023, el cual no había sido tramitado previamente, contribuyendo a la actualización de los procesos pendientes.

- Las actividades asignadas durante la vigencia del contrato fueron reconocidas formalmente por la Subdirección por Demanda y Descongestión, destacando la calidad y compromiso en el desarrollo de las funciones.

- Se gestionaron y tramitaron con éxito peticiones de mayor complejidad, cumpliendo con altos estándares de calidad y en un rango de tiempo significativamente corto.

- Las peticiones revisadas y tramitadas fueron enviadas al peticionario de manera oportuna y sin contratiempos, garantizando un cierre efectivo de los procesos asignados.

RETOS PROFESIONALES A NIVEL INDIVIDUAL DURANTE EL PERIODO CONTRACTUAL

Durante la ejecución del contrato, uno de los principales desafíos fue superar las dificultades técnicas presentadas en los diferentes aplicativos utilizados para la consulta y análisis de información necesaria para dar respuesta a las peticiones asignadas. Estas fallas dificultaron en algunos momentos la identificación de documentos relevantes, tales como notas devolutivas, constancias de ejecutoria y resoluciones objeto de corrección, fundamentales para el adecuado trámite de los casos. Adicionalmente, el alto volumen de asignaciones en la bandeja de entrada, sumado a la complejidad técnica y jurídica de muchas de las solicitudes, generó retrasos en el proceso de depuración, lo que requirió esfuerzos adicionales para garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

FACTORES EXTERNOS QUE GENERARON ATRASADOS EN LA EJECUCION A SATISFACCION PLENA DE LAS METAS

Para nuestro trabajo tanto personal como individual incidieron factores externos tales como: La eficacia en el normal desarrollo del Internet, el cual insidio en el correcto funcionamiento

de los aplicativos con los que se deben de contar para el pleno desarrollo de la actividad contractual. El Orfeo, el Sistema Integrado de Tierras, la Ventanilla única de Registro, y demás sistemas operativos de uso diario para la ejecución y desarrollo en el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Cabe así mismo destacar dentro de los inconvenientes o factores externos se cuenta que a raíz de la expedición de la Resolución 202360006249736 de fecha 31 de octubre de 2023, toda vez que al pedir los insumos a las diferentes dependencias hace que la respuesta no sea de fondo por parte de esta Subdirección y que se tengan que someter al peticionario a una gestión ajena a él, esto causa que en muchas ocasiones se presenten peticiones reiterativas, pues nos encontramos frente a la espera del insumo por parte de la dependencia a la cual se dirige la solicitud.

Adicionalmente:

- El rezago que viene cargando la ANT, desde la época de la creación y posterior extinción del INCODER -INCORA.

- El alto volumen de peticiones que recibe la entidad.

- El intermitente funcionamiento de los aplicativos y herramientas tecnológicas, necesarias para realizar de manera oportuna las tareas encomendadas.

EVIDENCIAS Y/O SOPORTE:

Finalmente, cada una de las actividades desarrolladas cuenta con su respectiva evidencia, las cuales pueden ser consultadas en los expedientes respecto de los cuales se cargaron las respuestas emitidas, asi mismo en el Sistema Klic Plataforma de Administración de Cuentas de la ANT., relacionado con los productos que cada mes se remitieron para efectos aprobación.

PAZ Y SALVOS

A la fecha me encuentro en paz y salvo con las diferentes dependencias de la Agencia Nacional de Tierras, referentes a Almacén, Autorización de Viaje, Gestión Documental, Orfeo, Estructura y soporte Tecnológico.

Atentamente,

IndiraV.EchávezMtz.

INDIRA VANESSA ECHAVEZ MARTINEZ

C.C. nro. 32´937.074 de Cartagena

Aprobó: MÓNICA BRICEÑO MORENO 