

Secretaría General- Dirección Administrativa
Participación y Atención al Ciudadano

**Informe de Gestión de Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)**

Primer trimestre 2021

Primer trimestre 2021

Tabla de Contenido

<u>INTRODUCCIÓN</u>	3
1. COMUNICACIONES RADICADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE 2021.	3
2. INGRESOS POR UNIDAD DE CORRESPONDENCIA.	4
3. CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN. ..	7
4. INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD.	8
5. DISTRIBUCIÓN PQRSD POR DEPENDENCIA.	12
6. ANÁLISIS DE QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS. ...	13
6.1. QUEJAS.	13
6.2. RECLAMOS.	14
6.3. DENUNCIAS.	14
6.4. SUGERENCIAS.	16
7. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD DEL PRIMER TRIMESTRE DEL 2021.	16
7.1. GESTIÓN POR DEPENDENCIAS.	17
8. TRASLADOS POR COMPETENCIA.	19
9. TIEMPO DE RESPUESTA DEL ESTADO DE LA SOLICITUD.	19
10. ACCIONES DE MEJORA.	20
11. RECOMENDACIONES.	21
12. TABLA ESTADO DE LA SOLICITUD (DOCUMENTO ANEXO AL INFORME).	22

Primer trimestre 2021

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias (PQRSD) recibidas por la Agencia de Desarrollo Rural - ADR a través de los canales de atención escrito (unidades de correspondencia en el nivel central y UTT's), virtual (correo electrónico y link de PQRSD disponible en la página web de la Entidad. Lo anterior con el fin de poner en conocimiento de la ciudadanía sobre la gestión realizada por la Entidad, de acuerdo con lo dispuesto en las Leyes 1474 de 2011 y 1712 de 2014 y el Decreto 0103 de 2015.

El análisis se realiza con las PQRSD recibidas por la Entidad, a través de la Secretaria General- Dirección Administrativa – Atención al Ciudadano, en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2021, las mismas fueron radicadas y asignadas a las dependencias por medio del Sistema de Gestión Documental (SGD) - ORFEO, cumpliendo con los criterios de pertinencia y necesidad; en el SGD se recopila el trámite dado por las dependencias de la Entidad a todas las comunicaciones recibidas, tanto entradas como salidas

La información contenida en la herramienta SGD- ORFEO con respecto a las PQRSD recibidas por la ADR, fue consolidada en una matriz diseñada por la Secretaria General-Dirección Administrativa- Participación y Atención al Ciudadano con la finalidad de efectuar el correspondiente control, revisión y seguimiento de los números de radicados asignados a las dependencias de la Entidad. Adicional a ello, dicha matriz es la herramienta principal para el análisis y la realización del presente informe.

La Secretaria General - Dirección Administrativa - Participación y Atención al Ciudadano en cumplimiento del procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD y las normas legales sobre la responsabilidad del tema, realiza el presente informe, por medio del cual, se hizo el análisis de los siguientes datos:

- ✓ Número de solicitudes radicadas: 2.298 (1.965 PQRSD y 333 Otros).
- ✓ Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución: 27
- ✓ Tiempo promedio de respuesta: 9.50 días
- ✓ Número de solicitudes en que se negó el acceso a la información: 0

1. Comunicaciones Radicadas en el primer trimestre 2021.

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2021, se radicaron en la Agencia de Desarrollo Rural – ADR **dos mil doscientos noventa y ocho (2.298)** documentos, de los cuales **mil novecientos sesenta y**

Primer trimestre 2021

cinco (1.965) PQRSD y trescientos treinta y tres (333) otros tipos de ingreso, distribuidos de la siguiente manera:

MES	TOTAL DOCUMENTOS	PQRSD	OTROS INGRESOS
ENERO	519	448	71
FEBRERO	764	649	115
MARZO	1015	868	147
Total	2298	1965	333

Fuente: Elaboración propia, con información Orfeo
Tabla 1: Comunicaciones Radicadas

En la tabla 1 se observa que, en el mes de enero se recibió un menor número de radicados **cuatrocientas cuarenta y ocho** correspondientes a PQRSD frente al mes de marzo en el cual se observa el mayor número de PQRSD del primer trimestre del año 2021, con **ochocientos sesenta y ocho (868)** radicados recibidos.

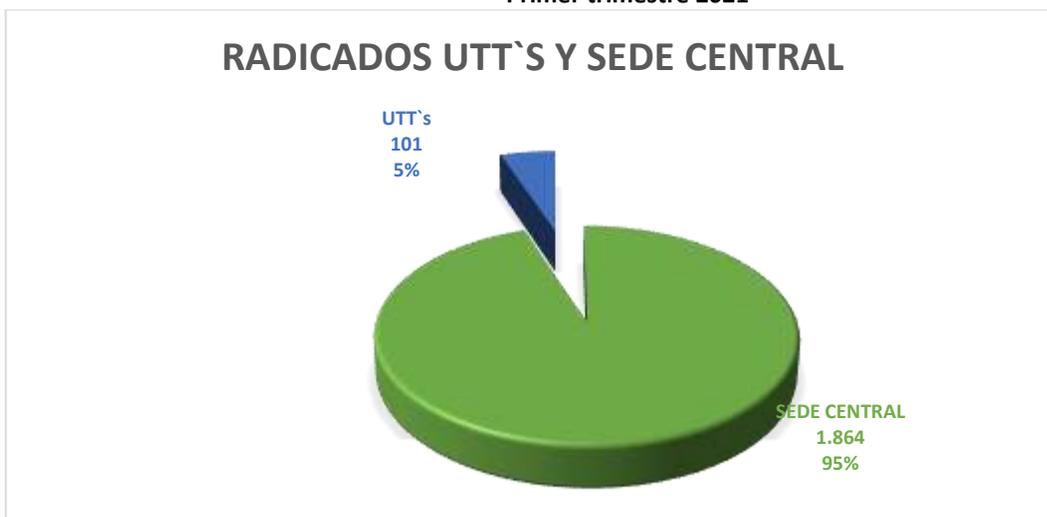
Para el mes de febrero, se radicaron **seiscientos cuarenta y nueve (649)** documentos clasificados como PQRSD, recibidos durante el periodo objeto del presente informe.

2. Ingresos por unidad de correspondencia.

Para la recepción y radicación de la documentación en la Agencia de Desarrollo Rural, los ciudadanos y usuarios cuentan con catorce (14) unidades de correspondencia: una en la ciudad de Bogotá- Sede Central en la Calle 43 # 57 - 41 Piso 1 CAN y trece (13) restantes en las Unidades Técnicas Territoriales – UTTs distribuidas en todo el territorio nacional; de igual forma la Entidad cuenta con los canales virtuales de radicación como lo son el correo electrónico: atencionalciudadano@adr.gov.co y el Link de PQRSD disponible en la página web: www.adr.gov.co.

De los documentos recibidos por la ADR a través de sus unidades de correspondencia, **mil novecientos sesenta y cinco (1.965)** fueron clasificados como PQRSD. A continuación, en los gráficos 1 y 2 se realiza la explicación de los valores y porcentajes de la sede central y las UTT`s.

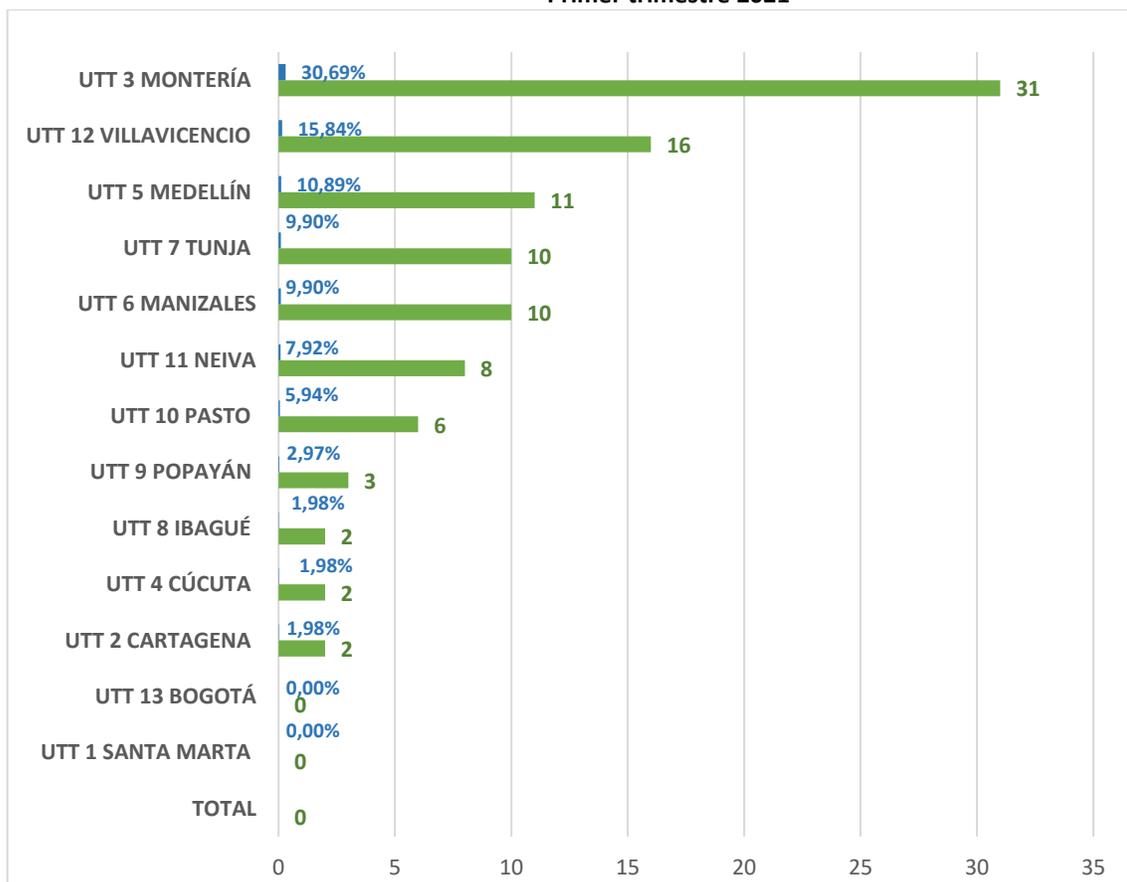
Primer trimestre 2021



Fuente: Elaboración propia, con información Orfeo
Gráfico 1. Radicados de PQRSD en las sedes de la Agencia

En el Grafico anterior se puede observar que la sede central radicó por medios físicos y virtuales **mil ochocientos sesenta y cuatro** (1.864) correspondiente al 95% de PQRSD y en las UTT`s **ciento una** (101) equivalente al 5%, lo cual quiere decir que con la Pandemia los ciudadanos accedieron a realizar sus trámites en mayor proporción en la Sede Central.

Primer trimestre 2021



Fuente: Elaboración propia, con información Orfeo
Gráfico 2. Distribución de radicados PQRSD por UTT

Las Unidades Técnicas Territoriales en el primer trimestre del 2021 radicaron el 5% de las PQRSD del periodo objeto del presente informe. La UTT No. 3 correspondiente a Montería radicó la mayor cantidad de PQRSD equivalente a un porcentaje del 30.69% para un total de **treinta y una (31)**, frente a las UTT`s Ibagué, Cartagena y Cucuta, radicaron cada una **dos (2) en un porcentaje del 1.98%**. Se evidencia que no registraron entradas las UTTs No. 1 con sede en Santa Marta y la No. 13 Cundinamarca con sede en Bogotá.

La causa principal de la diferencia entre las que no registraron entradas y las que si las registraron, se debe a la estrategia implementada por la ADR con motivo de la emergencia sanitaria , mediante la Circular 031 de 2020, de brindar a los ciudadanos la posibilidad de presentar sus requerimientos a través de los canales virtuales y/o mediante el envío de correo certificado y así poder cumplir con las restricciones de movilidad implementadas por el gobierno nacional y local para evitar la propagación del COVID-19.

Primer trimestre 2021

3. Clasificación de las solicitudes por medio de recepción.

La Agencia de Desarrollo Rural tiene habilitados tres (3) medios diferentes para recibir y radicar los requerimientos de los ciudadanos y usuarios, mencionados a continuación:

Radicación Correo electrónico: Ingresos por el servicio de red habilitado por la Agencia a la dirección atencionalciudadano@adr.gov.co

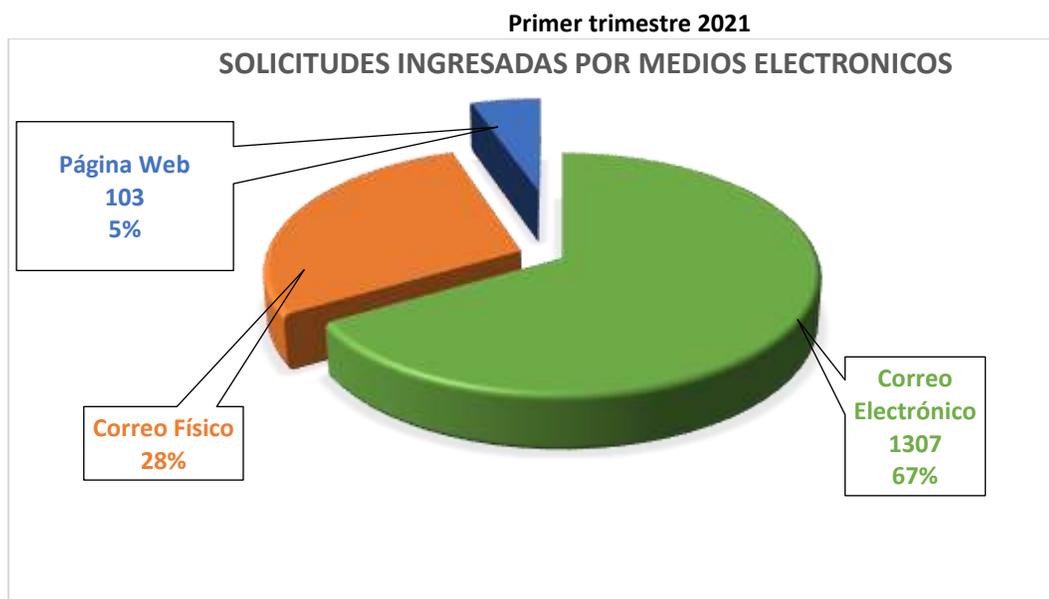
Radicación correo físico: Comunicaciones o documentos que los ciudadanos y usuarios entregan en las ventanillas de correspondencia por medio de documento escrito “remisorio” o por algún medio diferente (teniendo en cuenta la emergencia sanitaria).

Radicación pagina Web (Link PQRSD internet): Plataforma presente en la página Web de la ADR que permite al ciudadano y usuario manifestar sus requerimientos y anexar documentos en el enlace <http://pqrsd.adr.gov.co/pqr3/index.php>.

MEDIO DE RECEPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	% PARTICIPACION
CORREO ELECTRÓNICO	317	371	619	1307	67%
CORREO FÍSICO	95	240	220	555	28%
PÁGINA WEB	36	38	29	103	5%
TOTAL	448	649	868	1965	100%

Fuente: Elaboración propia, con información Orfeo
Tabla 2: Medio de Recepción

La tabla 2 y el gráfico 3, muestra que el mayor número de solicitudes ingresaron por correo electrónico con una cantidad de **mil trescientos siete (1.307) equivalente al 67%**, en el correo físico se recibieron **quinientos cincuenta y cinco** ingresos (555) con un porcentaje del 28% y por último la página web con ciento tres (103) con el 5%.



Fuente: Elaboración propia, con información Orfeo
Gráfico 3. Porcentaje participación por canal de recepción de PQRSD.

4. Ingresos por tipo de solicitud.

La clasificación de los documentos y PQRSD que ingresan se realiza teniendo en cuenta lo establecido por Ley y se adicionan los grupos: Control Político, Solicitud de Información y/o Documentos, Consulta y Tutela/Jurídica.

Esta clasificación se hace en el momento de la recepción y radicación de la solicitud por parte de los responsables de cada una de las unidades de correspondencia, A partir de la clasificación se tiene en cuenta el tiempo de respuesta establecido en la normatividad vigente, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

Consulta Petición de información, opinión o consejo sobre una materia determinada. ***El tiempo de respuesta es de 30 días hábiles siguientes a su recepción.***

Control Político: En este grupo se clasifican los ingresos que deben responderse de inmediatamente. Pertenecen a este grupo los documentos provenientes del Congreso de la Republica y de los Entes de Control. ***El tiempo para dar respuesta es de 5 días hábiles siguientes a su recepción.***

Denuncia: Es poner en conocimiento de la Agencia, la comisión de una conducta presuntamente irregular o delictiva para que se adelante la correspondiente investigación. ***El tiempo de respuesta es de 15 días hábiles siguientes a su recepción.***

Primer trimestre 2021

Petición: Solicitud de carácter verbal o escrito, presentada en interés general o particular, con el propósito de requerir y/o acceder a la documentación e información de carácter público relacionada con asuntos de competencia de la Agencia, de conformidad con lo establecido en la Constitución y la ley. ***El tiempo de respuesta es de 15 días hábiles siguientes a su recepción.***

Queja: Cualquier expresión, verbal, escrita o por algún medio tecnológico de insatisfacción con la conducta o la actuación de los servidores públicos de la Agencia.

El tiempo de respuesta es de 15 días hábiles siguientes a su recepción.

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o por algún medio tecnológico de insatisfacción, inconformidad, desagrado o descontento que un usuario pone en conocimiento por la falta de atención a una solicitud, deficiente atención en un servicio prestado o irregularidad en la prestación de los servicios ofrecidos por la Agencia.

El tiempo de respuesta es de 15 días siguientes a su recepción.

Solicitudes de información y/o documentos: Es el requerimiento que hace un ciudadano (a) con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad. ***El tiempo de respuesta es de 10 días.***

Sugerencia: Presentación de una propuesta o idea en busca de mejorar el desempeño de la Agencia. ***El tiempo de respuesta es de 15 días siguientes a su recepción.***

Tutela/Jurídica: Son ingresos provenientes de la Rama Judicial del Poder Público y se deben remitir de manera inmediata a la Oficina Jurídica. ***El tiempo de respuesta lo establece la Oficina Jurídica.***

Nota: Teniendo en cuenta la Emergencia Sanitaria a nivel nacional, la Agencia acató la directriz establecida con el Decreto 491 de 2020, ***“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica”***, en su artículo 5^o establece que:

...“Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán

Primer trimestre 2021

los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo 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 en este artículo. En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales”.

Ampliación de términos

Tipo General: 30 días hábiles.

Documentos e información: 20 días hábiles.

En relación a las materias de su cargo: 35 días hábiles.

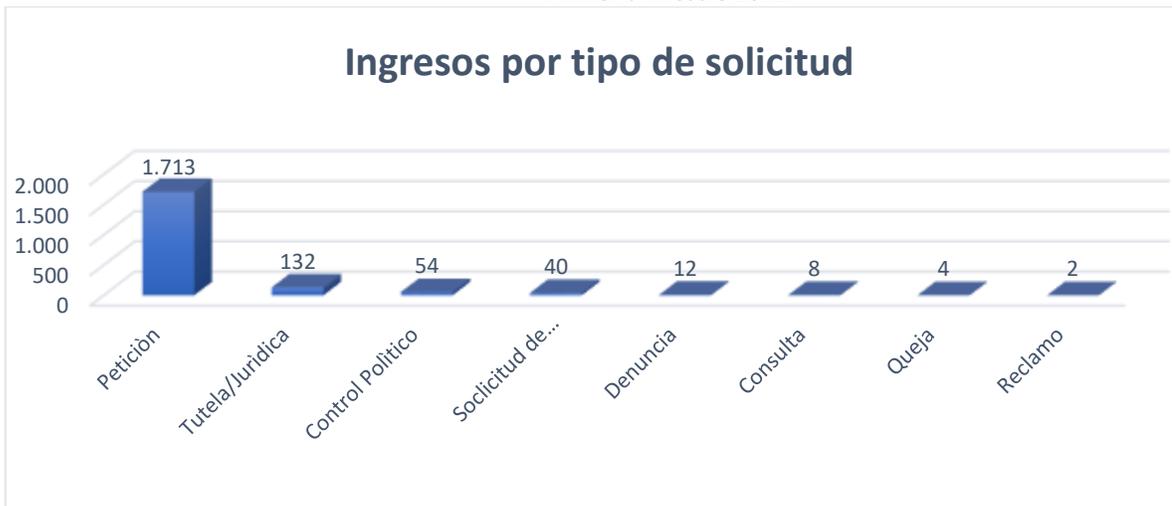
Clasificación	Medio de Ingreso	Correo Electrónico	Correo Físico	Web	Total general
Petición		1293	329	91	1713
Tutela/Jurídica		1	131	0	132
Control Político		0	54	0	54
Solicitud de Información y/o Documentos		0	40	0	40
Denuncia		12	0	0	12
Consulta		0	1	7	8
Queja		1	0	3	4
Reclamo		0	0	2	2
Total general		1307	555	103	1965

Fuente: Elaboración propia, con información Orfeo
Tabla 3. Distribución por clase de solicitud y medio de ingreso

La tabla 3 muestra la distribución de los ingresos PQRSD, teniendo en cuenta el medio de recepción.

El gráfico 4 muestra la distribución por cantidad de PQRSD, teniendo en cuenta la clasificación de ingreso y los parámetros definidos.

Primer trimestre 2021



Fuente: Elaboración propia, con información Orfeo
Gráfica 4. Distribución de Ingresos por Tipo de Solicitud.

Durante el primer trimestre, la mayor cantidad de solicitudes recibidas y radicadas en las unidades de correspondencia y los diferentes medios habilitados, fueron peticiones correspondiente a mil setecientos trece (1713) solicitudes; las solicitudes que presentaron menor flujo fueron: las consultas - ocho (8), quejas - cuatro (4) y reclamos dos (2) .



Fuente: Elaboración propia, con información Orfeo
Gráfico 5. Distribución mensual por tipo de solicitud.

El Gráfico 5 muestra que en la categorización se presentó un mayor número de peticiones de enero a marzo con un total de mil setecientos trece (1.713). Así mismo, refleja la cantidad mensual de radicados de ingreso PQRSD, teniendo en cuenta la categorización por clase de solicitud, se observa un incremento mensual a medida que avanza al año.

Primer trimestre 2021

5. Distribución PQRSD por dependencia.

En la Tabla 4 se detalla la distribución por dependencias y Unidades Técnicas Territoriales del total de PQRSD radicadas en las unidades de correspondencia y por los diferentes medios habilitados, durante el primer trimestre de 2021 discriminadas por mes. Igualmente la Tabla muestra que la dependencia en donde hay mayor número de radicados es la Dirección de Activos Productivos con un porcentaje del 20,61%, le sigue la Dirección de Adecuación de Tierras con un 19,03%, esto se presenta por ser los temas misionales que más demandan los ciudadanos.

En cuanto a las Unidades Técnicas Territoriales se presentaron más radicados en la UTT Villavicencio con un porcentaje del 2,49%, seguida de Tunja con el 2,34% y Santa Marta con el 2,24%

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	% POR
DIRECCION DE ACCESO A ACTIVOS PRODUCTIVOS	98	107	200	405	20,61%
DIRECCION DE ADECUACION DE TIERRAS	84	133	157	374	19,03%
OFICINA JURIDICA	46	102	91	239	12,16%
DIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA	17	32	65	114	5,80%
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20	36	39	95	4,83%
VICEPRESIDENCIA DE INTEGRACION PRODUCTIVA	17	18	53	88	4,48%
VICEPRESIDENCIA DE PROYECTOS	21	27	17	65	3,31%
VICEPRESIDENCIA DE GESTION CONTRACTUAL	28	12	22	62	3,16%
UTT VILLAVICENCIO	10	14	25	49	2,49%
UTT TUNJA	12	16	18	46	2,34%
UTT SANTA MARTA	10	10	24	44	2,24%
DIRECCION DE PARTICIPACION Y ASOCIATIVIDAD	0	12	32	44	2,24%
UTT MONTERIA	12	18	13	43	2,19%
UTT CUCUTA	4	19	18	41	2,09%
UTT CARTAGENA	14	8	16	38	1,93%
UTT POPAYAN	2	14	17	33	1,68%
SECRETARIA GENERAL	8	10	8	26	1,32%
UTT NEIVA	5	10	11	26	1,32%
UTT PASTO	12	9	5	26	1,32%

Primer trimestre 2021

DIRECCION DE TALENTO HUMANO	8	8	10	26	1,32%
UTT BOGOTA	7	7	7	21	1,07%
UTT MEDELLIN	3	13	4	20	1,02%
UTT IBAGUE	3	5	7	15	0,76%
UTT MANIZALEZ	2	7	2	11	0,56%
DIRECCION DE COMERCIALIZACION	1	1	3	5	0,25%
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	2	1	0	3	0,15%
OFICINA DE PLANEACION	0	1	2	3	0,15%
OFICINA DE COMUNICACIONES	0	1	1	2	0,10%
PRESIDENCIA	0	0	1	1	0,05%
TOTAL	446	651	868	1965	100,00

Fuente: Elaboración propia, con información Orfeo
Tabla 4. Distribución por dependencia de las PQRSD radicadas durante el primer trimestre de 2021.

6. Análisis de quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

Durante el primer trimestre de 2021 se recibieron cuatro (4) quejas, dos (2) Reclamos y doce (12) Denuncias, relacionados con las funciones de la Agencia.

6.1. Quejas.

En el primer trimestre de 2021 fueron radicadas cuatro (4) quejas, la mayoría de estas se concentraron en la Dirección de Adecuación de Tierras con un total de tres (3) de las cuatro quejas recibidas y radicadas en la herramienta ORFEO, en la tabla 5 se reflejan con su respectivo asunto.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	ASUNTO
SECRETARIA GENERAL	1	QUEJA:... "Preocupación por de los habitantes del departamento de sucre, por la designación de la persona que gerenciará la Planta de Almidones con sede en esa sección departamental, específicamente con la opción del señor Giovany Piziruso, persona que tiene varias investigaciones en la Contraloría General de la Nación" ...
DIRECCION DE ADECUACION DE TIERRAS	3	QUEJA: SOLICITUD RESPUESTA A RADICADO 2021600001661, "Agradezco su amable ayuda con la atención de esta solicitud han pasado 44 días y aun no recibo respuesta. El radicado aparece EN TRAMITE. Tengo entendido que el tiempo para dar respuesta es de 15 días máximo y este tiempo ya se pasó. Por favor respuesta"

Primer trimestre 2021

DEPENDENCIA	CANTIDAD	ASUNTO
		QUEJA: “Hemos esperado un año respuesta derecho de petición radicado 20206100021351, hemos enviado correos a coordinador o jefe y tampoco hay respuesta”
		QUEJA: PRESCRIPCIÓN DE LA DEUDA, “El día septiembre 2019, presente Petición bajo radicado 20193530059711 y hasta la fecha no he obtenido respuesta favorable. El día que la presente me dijeron que 15 días hábiles obtenía respuesta y han transcurrido 1 año y seis meses sin que ello ocurra

Tabla 5. Resumen de quejas

6.2. Reclamos.

Durante el primer trimestre de 2021 se recibieron dos (2) reclamos relacionados con temas misionales a cargo de la Agencia, como se evidencia en la tabla 6, los reclamos se encuentran en trámite en la Vicepresidencia de Integración Productiva y en la Dirección de Adecuación de Tierras.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	ASUNTO
DIRECCION DE ADECUACIÓN DE TIERRAS	1	RECLAMACION: Revisión de pagos realizados y expedición de paz y salvo ASOSUSA-GRAMAL – me permito solicitar se revise mi historial de cuotas canceladas por el suscrito para la cancelación de la deuda total que tenía a mi cargo porque al revisar el listado de cuotas.
VICEPRESIDENCIA DE INTEGRACIÓN PRODUCTIVA	1	RECLAMACIÓN: No hemos obtenido respuesta a la solicitud con radicado 2020357017971 se le radico a la unidad técnica territorial Tunja esta solicitud a la fecha no obtenemos respuesta y CORPOBOYACA nos dio plazo hasta el 12 de este mes

Tabla 6. Resumen de Reclamos

6.3 Denuncias.

Durante el primer trimestre de 2021 fueron recibidas doce (12) denuncias, como se evidencia en la tabla 7.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	ASUNTO
UTT BOGOTÁ	1	Proyecto que no se ha realizado de manera correcta en el departamento del Guainía.

Primer trimestre 2021

DEPENDENCIA	CANTIDAD	ASUNTO
UTT NEIVA	1	Asociación de campesinos compuesta por once comunidades con el único propósito de solicitar ayuda de las diferentes entidades municipales departamentales nacionales e internacionales ya que nos sentimos abandonados por el estado donde sólo somos víctimas del conflicto.
VICEPRESIDENCIA DE INTEGRACIÓN PRODUCTIVA	2	Remiten estatutos ASOTOQUECHA, para sustentar denuncia sobre la necesidad de convocar a asamblea general por posible transgresión de los estatutos
		Solicitan intervención para la convocatoria a una asamblea general del Distrito de riego ASOTOQUECHA, toda vez que se hace urgente el nombramiento de una nueva junta, debido al fallecimiento del presidente de esta asociación, Sr REMIGIO CONDIZA, quien venía desempeñándose en este cargo desde su creación, transgrediendo desde todo punto de vista los estatutos vigentes. existe un peligro inminente ya que hay dos o tres familias o sujetos individuales que pretenden mantener el control absoluto del Distrito
DIRECCION DE ACCESO A ACTIVOS PRODUCTIVOS	4	Esperan respuesta para dar continuidad lo más pronto posible al Proyecto fortalecer la cadena productiva piscola en Dabeiba Antioquia.
		El MADR dio traslado a denuncia, pero no adjunto el documento del peticionario.
		Indicios de corrupción en convenios de cooperación internacional
		La Contraloría Delegada para el Sector Agropecuario, Dirección de Vigilancia Fiscal, recibió la denuncia del asunto, relacionada con presuntas irregularidades en la ejecución de los convenios 197 de 2016, 518, 684 y 785 de 2017, y 289 de 2018, suscritos con la Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito - UNODC.
DIRECCION DE ADECUACION DE TIERRAS	4	<p>Contraloría General de la República, Gerencia Departamental Colegiada de Boyacá Comunicación de Denuncia 2021-202104-80154-D.</p> <p>Realiza seguimiento a denuncia interpuesta por FREDY RODRIGO NIÑO CUSPOCA, en calidad de apoderado ANSELMO PÉREZ MOLANO, presidente de la Asociación de Ciudadanos y usuarios del Distrito de Riego y Drenaje de Gran Escala del Alto Chicamocha y Firavitoba USOCHICAMOCHA, contra el señor MARIO</p>

Primer trimestre 2021

DEPENDENCIA	CANTIDAD	ASUNTO
		ACEVEDO LÓPEZ: "por disponer de la maquinaria del estado sin tener facultad, ni competencia otorgada por la entidad propietaria de los equipos".
		Solicitud de Información Denuncia 2021-202104-80154-D. De acuerdo a lo expuesto en el oficio 2021EE0042875 de fecha 23 de marzo 2021, donde se ponen en conocimiento las circunstancias descritas en denuncia No 2021-202104-80154-D, en trámite por esta gerencia departamental y que se relacionan con el contrato "recuperación, mantenimiento y puesta en funcionamiento de la cosechadora de buchón". El equipo COSECHADORA DE MALEZA INCODER 54780 es propiedad de la agencia de desarrollo rural (ARD) y administrada por USOCHICAMOCHA
		Denuncia irregularidades representante legal distrito de riego USOCHICAMOCHA
		Remite documentos denuncia irregularidades representante legal distrito de riego USOCHICAMOCHA

Tabla 7. Resumen de Denuncias.

Para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2021, la mayor parte de denuncias se concentraron en la Dirección de Acceso a Activos Productivos y la Dirección de Adecuación de Tierras con cuatro (4) denuncias en cada una de ellas , aunque algunas denuncias tienen diferente radicado con el mismo objeto y con diferentes destinatarios..

6.4. Sugerencias.

Durante el primer trimestre, se recibieron cero (0) sugerencias en la Entidad por los medios dispuestos.

7. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD del primer trimestre del 2021.

En concordancia con la misión *"La Agencia de Desarrollo Rural –ADR tiene como misión la promoción, estructuración, cofinanciación y ejecución de planes y proyectos integrales de desarrollo agropecuario y rural, y generar capacidades para mejorar la gestión del desarrollo rural integral con enfoque territorial para contribuir a la transformación del campo colombiano"*.¹ Así mismo la gestión

¹ <https://www.adr.gov.co/agencia/Paginas/marco-estrategico.aspx>.

Primer trimestre 2021

adecuada de una petición va generando un cruce de información entre el peticionario y la Agencia a medida que se va surtiendo el trámite definitivo de la solicitud: ejecución de proyectos, convocatoria perfiles de Proyectos, solicitudes de existencia y representación o habilitación como EPSEA.

Se propende por mantener una comunicación fluida con el peticionario manteniéndolo informado del estado de su solicitud y requiriéndolo o solicitándole los complementos o faltantes necesarios de acuerdo con las normas y el procedimiento establecido por la ADR, el cual inicia con la radicación, reasignación, seguimiento a la respuesta y termina cuando se cuenta con evidencia de notificación efectiva de una respuesta de fondo por parte de la Agencia o bien porque el profesional asignado como responsable manifiesta considerar que no se requiere dar una respuesta y archiva la solicitud y su posterior validación por parte del proceso de seguimiento.

En la gráfico 6, se puede apreciar el total de trámites efectuados y validados para atender a las mil novecientos sesenta y cinco (1.965) solicitudes clasificadas como PQRSD durante el primer trimestre de 2021.

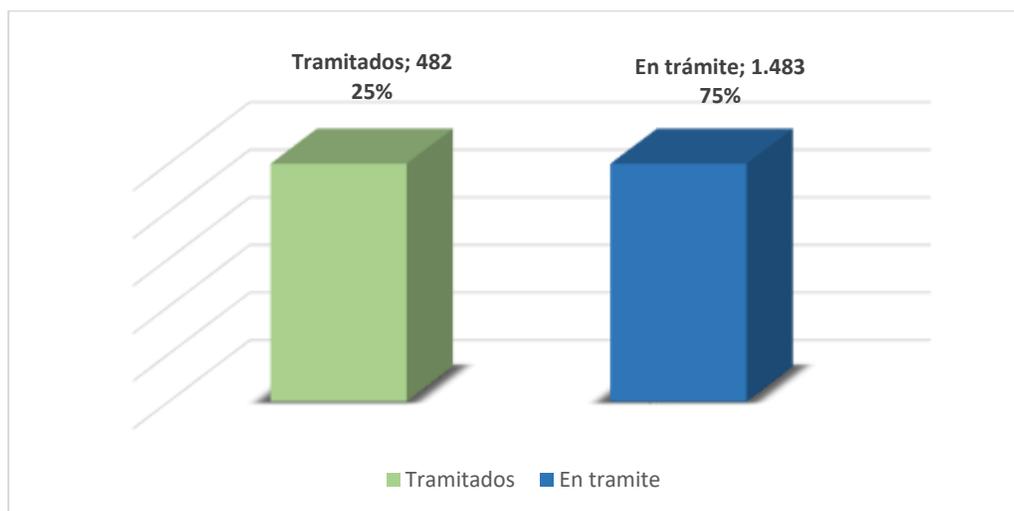


Gráfico 6. PQRSD atendidas en el primer trimestre de 2021.

7.1. Gestión por dependencias.

En la siguiente tabla se presenta la gestión realizada por cada una de las dependencias en el nivel central y en el nivel territorial de la Agencia, respecto a las PQRSD y las que no lo son, recibidas en el primer trimestre de 2021.

Se debe tener en cuenta que la realización del presente informe fue con corte a 31 de marzo de 2021 y en el mismo se aplica la modificación de los términos para dar respuesta, de conformidad con lo establecido en el decreto 491 de 2020 ***“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los***

Primer trimestre 2021

particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica”, por lo tanto, el número de PQRSD en tiempo para dar trámite es significativo.

En la tabla 8, se observa los trámites atendidos con soporte en el Sistema de Gestión Documental - SGD Orfeo, por las diferentes dependencias en el nivel central y en el nivel territorial de la Agencia.

DEPENDENCIA	TRAMITADO	EN TRAMITE	TOTAL
DIRECCION DE ACCESO A ACTIVOS PRODUCTIVOS	72	333	405
DIRECCION DE ADECUACION DE TIERRAS	57	317	374
OFICINA JURIDICA	64	175	239
DIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA	11	103	114
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	43	52	95
VICEPRESIDENCIA DE INTEGRACION PRODUCTIVA	12	76	88
VICEPRESIDENCIA DE PROYECTOS	21	44	65
VICEPRESIDENCIA DE GESTION CONTRACTUAL	48	14	62
UTT VILLAVICENCIO	42	7	49
UTT TUNJA	0	46	46
UTT SANTA MARTA	3	41	44
DIRECCION DE PARTICIPACION Y ASOCIATIVIDAD	11	33	44
UTT MONTERIA	24	19	43
UTT CUCUTA	26	15	41
UTT CARTAGENA	0	38	38
UTT POPAYAN	7	26	33
SECRETARIA GENERAL	2	24	26
UTT NEIVA	0	26	26
UTT PASTO	4	22	26
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	14	12	26
UTT BOGOTA	4	17	21
UTT MEDELLIN	4	16	20
UTT IBAGUE	0	15	15
UTT MANIZALEZ	11	0	11
DIRECCION DE COMERCIALIZACION	0	5	5
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	0	3	3
OFICINA DE PLANEACION	1	2	3
OFICINA DE COMUNICACIONES	0	2	2

Primer trimestre 2021

PRESIDENCIA	1	0	1
TOTAL	482	1483	1965

Tabla 8 Trámite PQRSD por dependencia

8. Traslados por competencia.

Durante el primer trimestre de 2021 se realizaron veintisiete (27) traslados por competencia de conformidad con la Ley 1755 de 2015, que en su artículo 21 establece: Funcionario sin competencia. ...” ***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 remitario 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.***”

En la tabla 9, se muestra las entidades a las que se trasladó por competencia las veintisiete (27) PQRSD, tramitadas durante el periodo analizado.

TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES	CANTIDAD TRASLADOS
AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS	13
MADR	4
PAR INCODER	2
ONU - FAO	1
ONU - UNDOC	1
IICA	1
ECOUPALT EMPRESA COMUNITARIA	1
INNPULSA	1
AGENCIA NACIONAL DEFENSA JURIDICA DEL ESTADO	1
COLOMBIA COMPRA EFICIENTE	1
FIDUAGRARIA	1
TOTAL	27

Tabla 9. Destino de solicitudes PQRSD trasladadas por competencia

9. Tiempo de respuesta del estado de la solicitud

El tiempo de respuesta es la diferencia en días hábiles, entre el día siguiente a la fecha de radicación del documento y el día en que se notifica la respuesta; se calcula en primer lugar, tomando la fecha de radicación registrada y como fecha final la fecha de entrega efectiva informada y evidenciada por los responsables de las unidades de correspondencia.

Primer trimestre 2021



Gráfico 7. Tiempo de respuesta promedio por dependencias en días hábiles.

En el gráfico 7, se muestra el tiempo promedio en dar respuesta las dependencias que tramitaron las PQRSD durante el primer trimestre de 2021; la línea azul corresponde al promedio general que fue de 9.50 días hábiles. Se observa que diez (10) dependencias/UTTs, están por encima de la media en sus tiempos de respuesta y doce (12) están por debajo de esta, lo cual quiere decir que se en menos día a lo establecido por ley.

10. ACCIONES DE MEJORA.

En atención a los resultados obtenidos del análisis de las PQRSD del primer trimestre de la vigencia 2021, se evidenció la eficacia de las acciones de mejoramiento emprendidas para que se diera repuesta en los tiempos establecidos en la ley, es necesario retomar y fortalecer aún más las siguientes acciones tendientes al mejoramiento continuo de la gestión:

- Campañas institucionales sobre los términos y tiempos de respuestas de las PQRSD.

Primer trimestre 2021

- Campaña institucional sobre la importancia de cargar SGD - ORRFEO la prueba de entrega de las respuestas (Planillas y/o Correo electrónico).
- Realizar Campañas y capacitaciones institucionales por dependencias sobre términos y tiempos de respuestas de las PQRSD y manejo del Sistema de Gestión Documental Orfeo.
- Se continua con el proceso de seguimiento a cada radicado tanto de entrada como de salida, con el apoyo de los enlaces delegados mediante la Circular No. 22 del 7 de abril de 2021.
- Se retomará el seguimiento personalizado a través de correos electrónicos institucionales de los servidores públicos y contratistas que tienen mayor número de incumplimientos en el SGD ORFEO, con la finalidad de que estos carguen la evidencias de las respuestas.
- Contar con el personal capacitado en Orfeo y demás herramientas de correspondencia, que apoyen las actividades de gestión documental.
- Como acción de mejora a los tramites atendidos en este informe Participación y Atención al Ciudadano esta haciendo un seguimiento continuo a los radicados que ingresan a la Agencia, desde el 1 de enero del 2021 a la fecha.

11. RECOMENDACIONES.

En la Agencia de Desarrollo Rural, se está trabajando por una construcción adecuada de procesos y procedimientos en busca de una mejora continua de los servicios que presta la Entidad, como parte de este proceso se considera pertinente recomendar:

- Ajustar, actualizar o cambiar la herramienta de gestión documental de acuerdo con la necesidad de la Entidad, para dar cumplimiento a la normatividad vigente, en la información requerida para el seguimiento y la realización del presente informe.
- Capacitar a los responsables de la unidad de correspondencia de las Unidades Técnicas Territoriales en los temas relacionados con la clasificación de las PQRSD.
- Atender a las recomendaciones realizadas por Gestión Documental durante las capacitaciones para el uso de la herramienta y del seguimiento de acuerdo con los lineamientos de la Agencia y la normatividad vigente.
- Los responsables y los enlaces de seguimiento a las PQRSD asignados a cada dependencia realizan seguimiento a la oportunidad de las respuestas e informar a los jefes o líderes de área los documentos pendientes por tramitar.

Primer trimestre 2021

- Al elaborar este documento se identificó que los servidores Públicos y/o Contratistas dan respuesta a los diferentes requerimientos, pero al no subir las pruebas de respuesta y entrega al ciudadano en la herramienta de gestión documental, en el seguimiento el trámite no aparece concluido.

12. Tabla estado de la solicitud (Documento anexo al informe).

En el proceso de seguimiento se validan las acciones realizadas por los responsables en el SGD - Orfeo bajo los criterios establecidos en la legislación y normatividad vigentes y teniendo en cuenta la clasificación de las solicitudes y el tipo de petición buscando que los solicitantes estén al tanto del estado actualizado del proceso que surte su solicitud en la Agencia.

A continuación se enumeran las columnas que se encuentran en anexo que hace parte del presente informe:

En la tabla 10 documento anexo se relaciona lo siguiente:

No.: número consecutivo desde el 01 al 1.965, conforme a los registros de radicados objetos de seguimiento

RADICADO DE ENTRADA: se relacionan los 1.965 radicados de ingreso PQRSD.

FECHA DE RADICADO: se encuentra registrada la fecha en que fue radicada cada PQRSD.

TIPO DE DOCUMENTO: se encuentra la clasificación de ingreso que fue asignada al momento de la radicación.

RESPUESTA: se registró el número(s) de las respuestas, el medio (Correo electrónico) y observaciones con relación al trámite.

FECHA DE RESPUESTA (Notificación al ciudadano): se evidencia la fecha de entrega de la respuesta generada (Radicado o Correo Electrónico) con algunas observaciones con relación al trámite.

MEDIO DE NOTIFICACIÓN: relaciona el medio por el cual fue notificado el peticionario.

ESTADO (Atendidos): relaciona si se encuentra tramitado o no.

DÍAS EN DAR RESPUESTA: hace referencia al tiempo de respuesta desde el día siguiente a la fecha de radicación del documento hasta el día en que se notifica la respuesta.

Primer trimestre 2021

Nota: En los radicados “EN TRAMITE”, se encuentran tanto los radicados no tramitados a la fecha y los que se encuentran en trámite (términos de ley que aun no se han vencido).

Elaboró:

*Sonia Badillo Dulcey
Gestor T1 Grado 9 (E), Secretaria General.
Beatriz Farad Suarez
Contratista Gestión Documental*

Revisó:

*Gilma Anamaria Quintero Ocampo
Gestor T1 Grado 9 (E), Secretaria General.
Andrea Juliana Ortiz Bohórquez
Contratista, Secretaria General.
Laura Tobón Arango
Contratista, Secretaria General.*

Aprobó

*Cesar Augusto Castaño Jaramillo
Secretario General.*