





Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Tercer Trimestre 2018









Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Tercer Trimestre 2018

Secretaría General Atención al Ciudadano - Gestión Documental







1. PRESENTACIÓN

La Agencia de Desarrollo Rural – ADR a través de la Secretaría General (Atención al Ciudadano – Gestión Documental), presenta el informe de gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias correspondientes al tercer trimestre de 2018 comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre.

El presente informe, cumple con dos objetivos esenciales a saber: en primera instancia con la elaboración y publicación del mismo, se da cumplimiento a lo dispuesto en los términos de la normatividad vigente en la materia, teniendo en cuenta que es deber de la entidad poner en conocimiento de la ciudadanía la gestión dada a las PQRSD. En segunda medida, permite establecer la eficiencia del procedimiento a través de un análisis estadístico, para con base en ello realizar recomendaciones que permitan su fortalecimiento.

En primera instancia se consideran el comportamiento de los documentos con radicado de ingreso relacionados con la misión de la Agencia, en segundo lugar, se observa la clasificación de los documentos con radicado de salida; y finalmente se informa sobre las acciones de mejoras y recomendaciones que permitirán optimizar la gestión de PQRSD de la Agencia.

2. GLOSARIO

Medios de recepción: canales o formas en que ingresan las comunicaciones.

Correo electrónico: radicados que ingresaron por el servicio de red que habilitado por la Agencia para enviar y recibir mensajes mediante redes de comunicación electrónica.

Correo físico: hace referencia a las comunicaciones entregadas por empresas dedicas al servicio postal, es decir empresas dedicadas al transporte de documentos escritos.

Internet: plataforma presente en la página Web de la Agencia que permite al usuario manifestar sus requerimientos y anexar documentos.

Oficio: en este grupo se clasificaron las comunicaciones que los usuarios entregan en las unidades de Gestión Documental por medio de un oficio, carta o documento escrito remisorio.

Tarjeta: en este grupo se clasifican las piezas rectangulares de papel grueso, cartón, cartulina, entre otros materiales posibles, que posee inscripciones logos, o una combinación de ambos.

Telegrama: es un documento para comunicación escrita rápida, puede ser ordinario o urgente.

Clases de ingreso: teniendo como guía principal el Articulo 14 de la Ley 1755 de 2015 se clasifican como:







Anular: corresponde a números no asignado o a pruebas del sistema.

Control político: en este grupo se clasifican los ingresos que deben responderse de forma prioritaria. Pertenecen a este grupo los documentos provenientes de la Rama Legislativa del Poder Público y de los Entes de Control. El tiempo de respuesta es de 5 días.

Cuenta de cobro: son facturas o cuentas de cobro que erradamente se clasifican como ingresos.

Denuncia: es poner en conocimiento de la Agencia, la comisión de un hecho delictuoso, del que se hubiere tenido noticias por cualquier medio. Su tiempo de respuesta es de 15 días.

Documentos/información: en este grupo se clasifica las solicitudes de copias de documentos que contengan información pública y que reposan en la entidad y la expresa solicitud de información sobre los temas relacionados con la Agencia. El tiempo de respuesta es de 10 días.

Informativo/copia: son documentos dirigidos a otros destinatarios, que anuncian copia a la ADR o documentos cuyo contenido es meramente informativo. No requieren una respuesta de fondo por parte de la agencia.

Interno: se incluyó en este grupo los documentos que corresponden a trámites internos que fueron radicados como ingreso, generalmente son trámites de administración del personal.

Ordinario/consulta: son los documentos que no inciden en el desarrollo de la misión que desempeña la agencia, en este grupo se clasifica las atenciones, envío de revistas y periódicos, propaganda, ofrecimiento de servicios, entre otros. El tiempo de respuesta es de 30 días.

Petición: todo requerimiento que esté relacionado con la misión de la entidad: presentación de proyectos y solicitud de servicios a cargo de la Agencia. El tiempo de respuesta es de 15 días.

Queja: manifestación de descontento o inconformidad por considerarla irregular respecto a los servidores de la agencia o a las actuaciones que tomen en desarrollo de sus funciones. El tiempo de respuesta es de 15 días.

Reclamo: exigencia de una solución a una indebida prestación del servicio o la no atención de una solicitud. El tiempo de respuesta es de 15 días.

Respuesta: corresponde a una respuesta dada por una persona natural o jurídica a una solicitud hecha por la Agencia. En líneas generales no requieren respuesta.

Sugerencia: presentación de una propuesta o idea en busca de mejorar el desempeño de la Agencia. El tiempo de respuesta es de 15 días.







Tutela/jurídica: son ingresos provenientes de la Rama Judicial del Poder Público y se debían remitir de manera inmediata a la Oficina Jurídica. El tiempo de respuesta lo define la Oficina Jurídica.

3. CANALES DE ATENCIÓN

Para la Agencia de Desarrollo Rural la atención a los ciudadanos es de mucha importancia, de tal manera que se han puesto a su disposición los siguientes canales de comunicación que permitan un contacto fluido y permanente:

3.1. Sede Central



www.adr.gov.co

Redes Sociales: Instagram: adr_colombia

Twitter: @adr_colombia

Facebook: Agencia de Desarrollo Rural

Avenida El Dorado CAN. Calle 43 N° 57-41 Carrera. 69 N° 25 B 44 Piso 9º. Edificio WBP

atencionalciudadano@adr.gov.co



PBX: **383 04 44,** Opción **0.** Extensión: **1112, 1113, 1114** Línea Nacional: **01 8000 115 121**



Horario de atención al usuario: De lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm

3.2. Unidades Técnicas Territoriales

CIUDAD SEDE UTT	DEPARTAMENTOS QUE COMPRENDE	DIRECCIÓN SEDE UTT	3830444 EXTENSIÓN/CEL ULAR
Santa Marta	Magdalena Cesar y La Guajira	Carrera 4 N° 23B-40 Piso 12 Oficina 1201 Edificio Banco de Bogotá El Prado	3185356573
Cartagena	Bolívar Atlántico, San Adres, Providencia y Santa Catalina	Calle 32 # 8 - 56 Piso 13 Edificio Concasa	2103
Montería	Córdoba Sucre	Calle 28 Carrera 5 N° 4-61	4311
Cúcuta	Norte de Santander Santander	Calle 14A № 1E-07 Barrio Caobos	3174343822







	Arauca		
Medellín	Antioquia	Calle 48B # 80-53	4500 3176385860
	Chocó	Barrio Calasanz	31/0383800
Manizales	Caldas	Calle 23 # 21 - 41 Piso 8 Plaza de	4200
IVIAIIIZAICS	Caldas	Calle 23 # 21 - 41 F 130 6 F 1a2a de	3175174953
	Quindío	Bolívar Ed. Banco Central	
	Risaralda	Hipotecario	
Tunja	Boyacá	Carrera 10 N° 15-16 / 20	2219
	_		3185894772
	Casanare		
Ibagué	Tolima	Carrera 5 N° 44-19	2820
		Piedra Pintada Parte Alta	
Popayán	Cauca	Carrera 5 N° 2-28	2117
	Valle del Cauca		
Pasto	Nariño	Carrera 20 N° 27-38	2710
			2711
	Putumayo		
Neiva	Huila	Calle 7 N° 6-27 Piso 14 y 15	2503
	Caquetá	Edificio Banco Agrario	
Villavicencio	Meta	Carrera 35A No. 47-21	2608
	Vichada	Caudal Alto	3176668427
Bogotá	Cundinamarca		6406 - 6407
	Guaviare	Calle 69 N° 25B-44	3166938342
	Vaupés	Edificio WBP Piso 9	
	Amazonas		
	Guainía		

4. BALANCE DE ATENCIÓN DE PQRSD

- 4.1 Documentos de Ingreso Radicados: durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2018, tanto en la central principal, como en las 13 Unidades Técnicas Territoriales, se radicaron 2.545 solicitudes relacionadas con la misión de la Agencia.
- 4.2 Ingreso por clase de solicitud: la clasificación de ingresos en PQRSD se hace teniendo en cuenta lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y se adiciona los grupos: Control Político, Información/documentos y Ordinario/Consulta.

El gráfico 1 contiene la distribución de los radicados por clase de ingreso.





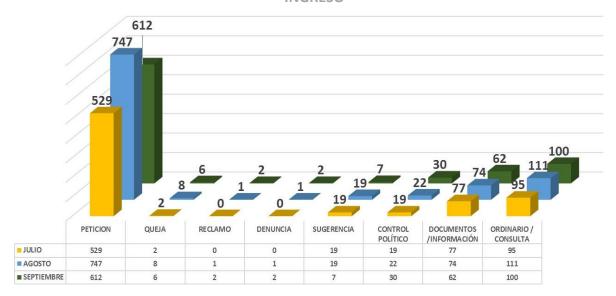


GRÁFICO 2. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE RADICADOS POR CLASE DE INGRESO



El grafico 2 contiene el ingreso mensual de documentos oficiales de acuerdo con la categorización por clase de ingreso y discriminadas por meses.

GRÁFICO 2. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE RADICADOS POR CLASE DE INGRESO









4.3 COMUNICACIONES OFICIALES RADICADAS POR DEPENDENCIA

La información está dividida en 2 grupos: el primer grupo se analizó las dependencias correspondientes a Oficinas Centrales y en segundo grupo, las trece (13) Unidades Técnicas Territoriales. Los gráficos 3 y 4 muestran el total de radicados por dependencias.

4.4.1 COMUNICACIONES OFICIALES RADICADAS EN LA SEDE CENTRAL

En el gráfico 3 se observa que la concentración de comunicaciones relacionadas con la misión de la Agencia radicadas durante el tercer trimestre corresponde a la Vicepresidencia de Proyectos, mientras que las de las oficinas de Tecnologías de la Información y Control Interno presentan solo un (1) documento radicado por cada una.

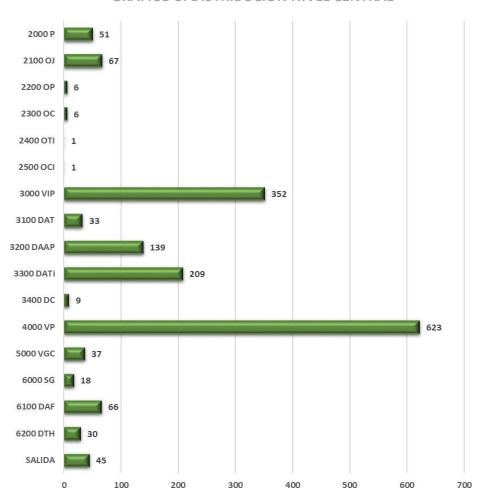


GRÁFICO 3. DISTRIBUCIÓN NIVEL CENTRAL

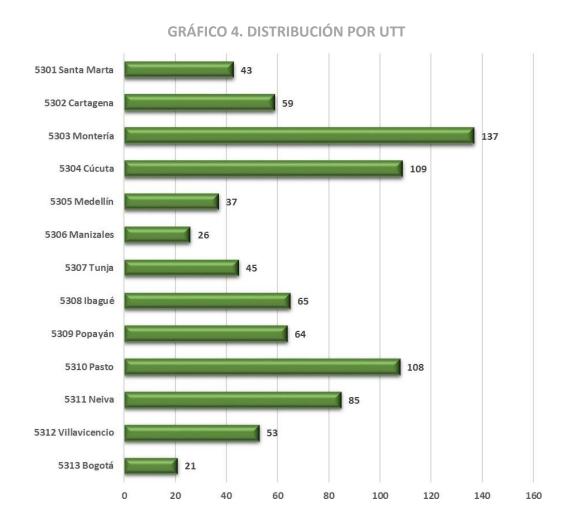






4.4.2 COMUNICACIONES OFICIALES RADICADAS EN LAS UNIDADES TÉCNICAS TERRITORIALES

En el gráfico 4 se observa que las concentraciones de comunicaciones relacionadas con la misión de la Agencia radicadas durante el tercer trimestre corresponden a Montería, Cúcuta y Pasto, mientras que Bogotá y Manizales reportaron un menor número de documentos radicados.



4.5. DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD POR DEPENDENCIAS

En la Tabla 1 se detalla la distribución por dependencias del total de peticiones radicadas en Gestión Documental durante el tercer trimestre de 2018, discriminadas por clase de petición







TABLA 1. CLASIFICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS.

DEPENDENCIA		CONTROL	DENUNCIA	DOCUMENTS / INFORMACIN	ORDINARIO /CONSULA	PETICION	QUEJA	RECLA MO	SUGERENCIA	TOTAL
2000 PRESIDENCIA				3	21	21			3	51
2100 OFIC	INA JURÍDICA	5		6	8	48				67
2200 OFIC	INA DE PLANEACIÓN				2	4				6
	INA DE COMUNICACIONES				1	5				6
	INA DE CONTROL INTERNO					1	1			1
2500 OFICINA DE CONTROL INTERNO										
	3000 VIP - DESPACHO	13		49	20	262	4		4	352
	3100 Dirección de Asistencia Técnica	2		9	2	20				33
	3200 Dirección de Acceso a Activos Productivos	4	2	28	5	96	3		1	139
	3300 Dirección de Adecuación de Tierras	13		23	10	155	2	1	5	209
⋖	3400 Dirección de Comercialización				5	4				9
UCTIV	3501 UTT SANTA MARTA	2		1	13	20			7	43
ROD	3502 UTT CARTAGENA			4	6	48			1	59
VICEPRESIDENCIA DE INTEGRACIÓN PRODUCTIVA	3503 UTT MONTERÍA	2		1	38	95	1			137
GRAC	3504 UTT CÚCUTA			1	35	70			3	109
R	3505 UTT MEDELLÍN			3	4	30				37
IA DE	3506 UTT MANIZALES			1	8	17				26
DENC	3507 UTT TUNJA			5	12	28				45
RESI	3508 UTT IBAGUÉ	1		9	25	24			6	65
/ICEP	3509 UTT POPAYÁN	1			17	43			3	64
	3510 UTT PASTO			17	28	55	2		6	108
	3511 UTT NEIVA			7	12	65		1		85
	3512 UTT VILLAVICENCIO			5	10	33	1		4	53
	3513 UTT BOGOTÁ			1	2	15		1	2	21
4000 VICEPRESIDENCIA DE PROYECTOS		5	1	10	2	605				623
5000 VICEPRESIDENCIA DE GESTION CONTRACTUAL		3		5	1	28				37
IRIA AL	6000 SG DESPACHO	4		3	1	8	2			18
SECRETARIA GENERAL	6100 Dirección Administrativa y Financiera	4		7	7	48				66
	6200 Dirección de Talento Humano	5		6	3	16				30
9999 DEPE	ENDENCIA SALIDA	4		9	8	24				45
Totales		71	3	213	306	1.888	16	3	45	2.545







4 DOCUMENTOS CON RADICADO DE SALIDA

Durante el tercer trimestre se asignaron 4.330 números consecutivos a radicados de salida, de los cuales **1.410** atienden ingresos clasificados como PQRSD.

El gráfico 5 muestra la clasificación por tipo de respuesta dada a las PQRSD, durante el tercer trimestre de 2018.

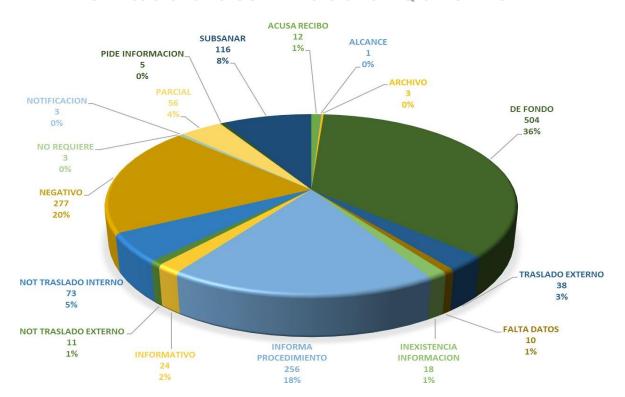


GRÁFICO 5. CLASIFICACIÓN DE RESPUESTAS A PQRSD POR TIPO

En la tabla 2 se puede apreciar la clasificación de las respuestas dadas, distribuidas en las diferentes dependencias.

Se resalta los 38 radicados que fueron trasladados por competencia a otras Entidades en concordancia a lo establecido con el Articulo 21 de la Ley 1755 de 2015.







TABLA 2. CLASIFICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DADAS A LAS PQRSD POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA		ACUSA RECIBO	ALCANCE	ARCHIVO	DE FONDO	EXT TRASLADO	FALTA DATOS	INEXISTENCIA INFORMACION	INFORMA PROCEDIMIENTO	INFORMATIVO	NEGATIVO	NOT EXT TRASLADO	NOT INT TRASLADO	NO REQUIERE	NOTIFICA	PARCIAL	PIDE INFORMACION	SUBSANAR
2000 PRESIDENCIA					9	1			6				1			1	1	
2100 OFICINA JURÍDICA					22	4							1	3	3	3		
2200 OF	ICINA DE PLANEACIÓN				2				1									
2300 OFICINA DE COMUNICACIONES		1			1													
2400 OF	ICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN																	
2500 OF	ICINA DE CONTROL INTERNO						1											
3000 VIP - DESPACHO			1		52	4	1	2	153		12	2	9			3	2	1
	3100 Dirección de Asistencia Técnica				6	1		2	1		2					8		
	3200 Dirección de Acceso a Activos Productivos				19	4		1	77				2					3
	3300 Dirección de Adecuación de Tierras				57	2	3	3	2		6	2	2			7	1	4
IVA	3400 Dirección de Comercialización								1									
ona	3501 UTT SANTA MARTA				10	1		1			1							1
PRC	3502 UTT CARTAGENA				9						2	1	3				1	2
CIÓN	3503 UTT MONTERÍA				21	4	1			6	5		24			1		
GRA	3504 UTT CÚCUTA				50					13	1		14			1		3
I I	3505 UTT MEDELLÍN	1			8		1				3	1				2		2
IA DE	3506 UTT MANIZALES	3			3						3							1
ENC	3507 UTT TUNJA				27	1		1		1			4			2		1
ZESIL	3508 UTT IBAGUÉ	2			23	2	1	1		2	1	1	5			4		3
VICEPRESIDENCIA DE INTEGRACIÓN PRODUCTIVA	3509 UTT POPAYÁN				24	1		3			6		1			1		5
>	3510 UTT PASTO	1			52	2		1			14		1			15		1
	3511 UTT NEIVA				16	1					1		2			2		14
	3512 UTT VILLAVICENCIO	2			21						1	1	2					
	3513 UTT BOGOTÁ				5			1	1				1			3		
4000 VICEPRESIDENCIA DE PROYECTOS		1			35	4	1		12	2	218		1			2		75
5000 VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN CONTRACTUAL					7	1			1			1						
RIA L	6000 SG DESPACHO				6	1												
SECRETARIA GENERAL	6100 Dirección Administrativa y Financiera	1			10		1	2			1	1						
SEC	6200 Dirección de Talento Humano				7													
9999 DEPENDENCIA SALIDA				3	2	4			1			1				1		
Totales		12	1	3	504	38	10	18	256	24	277	11	73	3	3	56	5	116

atencionalciudadano@adr.gov.co







5 TIEMPOS DE RESPUESTA

El promedio de los tiempos de respuestas para el tercer trimestre fue de nueve (9) días.

Anexo al presente informe, encontrará el resumen detallado del tiempo de respuesta a cada una de las PQRSD allegadas a la Agencia de Desarrollo Rural.

6 ACCIONES DE MEJORA

En atención a los resultados obtenidos del análisis de las PQRSD del segundo trimestre de 2018, se emprendieron las siguientes acciones tendientes a fortalecer la gestión:

- Campañas institucionales sobre los términos y tiempos de respuestas de las PQRSD.
- Capacitaciones institucionales sobre términos y tiempos de respuestas de las PQRSD y manejo de la herramienta de gestión documental Orfeo.
- En lo que respecta a la herramienta de gestión documental Orfeo, la ADR viene fortaleciendo el equipo de tecnologías de la información para un desarrollo adecuado de la herramienta de acuerdo a las necesidades de la Agencia.

7 RECOMENDACIONES

Es el interés de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR la mejora continua de los procedimientos y servicios de la entidad, con el propósito de contribuir a este objetivo, se considera pertinente algunas recomendaciones:

- Atender a las recomendaciones realizadas por Gestión Documental frente a las capacitaciones para el uso de la herramienta Orfeo, para la optimización de su funcionamiento de acuerdo a los lineamientos de la Agencia.
- Establecer un sistema de alertas compartidas entre el responsable de la gestión del requerimiento y su jefe inmediato con el fin de contribuir al cumplimiento de los términos y tiempos del mismo.

atencionalciudadano@adr.gov.co