

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) Radicadas en Gestion Documental.

-Primer Trimestre 2018-

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. DOCUMENTOS DE INGRESO RADICADOS.	4
1.1. INGRESO POR CLASE DE SOLICITUD.	4
1.3. COMUNICACIONES OFICIALES RADICADAS POR DEPENDENCIA.	7
1.3.1. COMUNICACIONES OFICIALES RADICADAS EN LA SEDE CENTRAL.	7
1.3.2. COMUNICACIONES OFICIALES RADICADAS EN LAS UNIDADES TÉCNICAS TERRITORIALES.	8
1.4. DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD POR DEPENDENCIAS.	9
2. DOCUMENTOS CON RADICADO DE SALIDA.	10
2.1 ACCESO A LA INFORMACIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTA.	10
2.2. RESPUESTAS A LAS PETICIONES RADICADAS.	11
3. ANÁLISIS DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.	12

INTRODUCCIÓN

Este documento contiene el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las diferentes dependencias de la Agencia de Desarrollo Rural durante el periodo comprendido entre el 2 de enero y el 28 de marzo de 2018.

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 en última instancia se analiza las quejas, reclamos y denuncias interpuestos ante la agencia.

1. DOCUMENTOS DE INGRESO RADICADOS.

Durante el periodo comprendido entre el 2 de enero y el 28 de marzo de 2018, tanto en la sede principal, como en las 13 Unidades Técnicas Territoriales, se radicaron 2.222 solicitudes relacionadas con la misión de la Agencia.

1.1. INGRESO POR CLASE DE SOLICITUD.

Los documentos con solicitudes allegadas por los usuarios y que fueron radicados en Gestión Documental, se clasificaron en 4 grupos o clases, teniendo como guía principal el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015; estas son:

TUTELA/JURÍDICA. Son ingresos provenientes de la Rama Judicial del Poder Público.

INFORMACIÓN/DOCUMENTOS. 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.

PQRSD. Agrupa 5 tipos a saber:

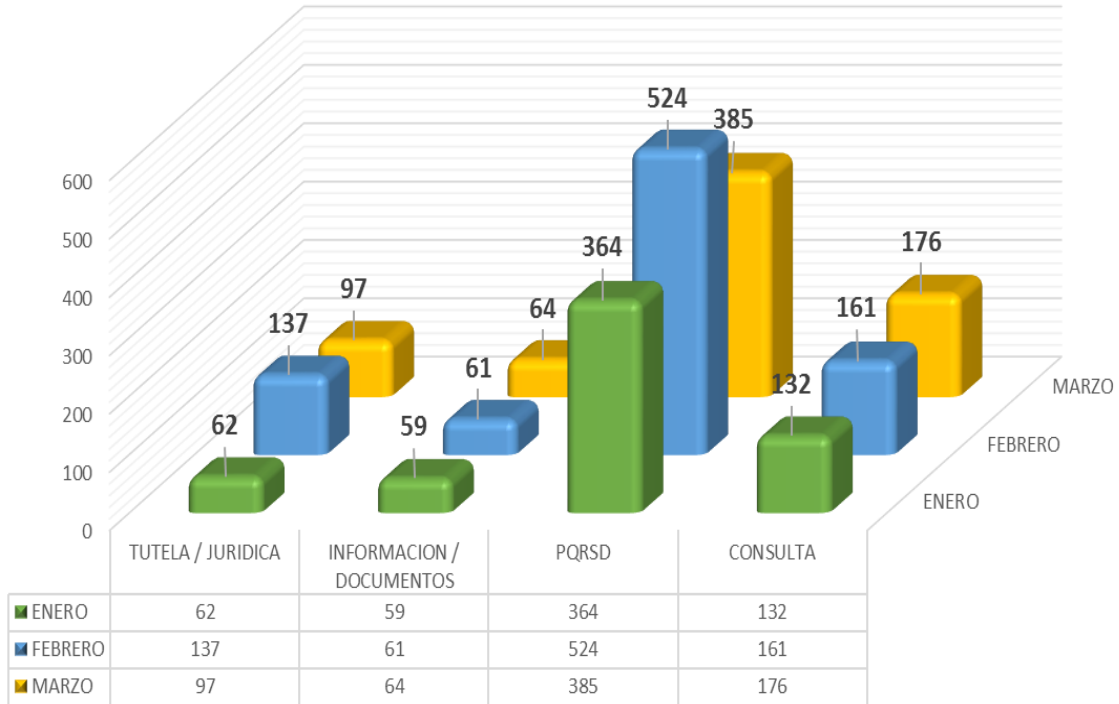
- ✓ **PETICION:** Todo requerimiento que esté relacionado con la misión de la entidad: presentación de proyectos y solicitud de servicios a cargo de la Agencia.
- ✓ **QUEJA:** manifestación de descontento o inconformidad por considerarla irregular respecto a los servidores de la Agencia o a las actuaciones que tomen en desarrollo de sus funciones.
- ✓ **RECLAMO:** Exigencia de una solución a una indebida prestación del servicio o la no atención de una solicitud.
- ✓ **SUGERENCIA:** Presentación de una propuesta o idea en busca de mejorar el desempeño de la Agencia.
- ✓ **DENUNCIA:** Es poner en conocimiento de la Agencia, la comisión de un hecho delictuoso, del que se hubiere tenido noticias por cualquier medio.

CONSULTAS. En este grupo se incluye las solicitudes en las que los usuarios expresan una opinión o solicitan guía sobre diversos temas, también se incluye las atenciones, envío de revistas, periódicos, propaganda, ofrecimiento de servicios, entre otros.

En el Grafico 1 se representa el ingreso mensual de documentos oficiales de acuerdo con la categorización por clase de ingreso y discriminadas mes a mes.

**INFORME FINAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
RADICADAS EN GESTION DOCUMENTAL -PRIMER TRIMESTRE 2018-**

Gafico 1. Documentos Radicados por Clase de Ingreso



En la tabla 1 se desglosa la distribución mensual de las **1.273 PQRSD** por clase de ingreso.

Tabla 1 Distribución de las PQRSD por Clase de Ingreso.

	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	TOTALES
ENERO	344	9	0	11	0	364
FEBRERO	497	7	4	12	4	524
MARZO	351	6	8	19	1	385
TOTALES	1.193	22	12	42	5	1.273

COMUNICACIONES OFICIALES POR MEDIO DE RECEPCIÓN.

La Agencia de Desarrollo Rural ha destinado seis (6) canales para la recepción y radicación de documentos por parte de los usuarios; a continuación, se hace una breve descripción de cada uno de ellos:

CORREO ELECTRÓNICO: Es un servicio de red que permite la recepción de comunicaciones (también denominados mensajes electrónicos o cartas digitales) por parte de los empleados de la Agencia.

CORREO FÍSICO: Hace referencia a las comunicaciones entregadas por empresas dedicadas al servicio postal, es decir, empresas dedicadas al transporte de documentos escritos.

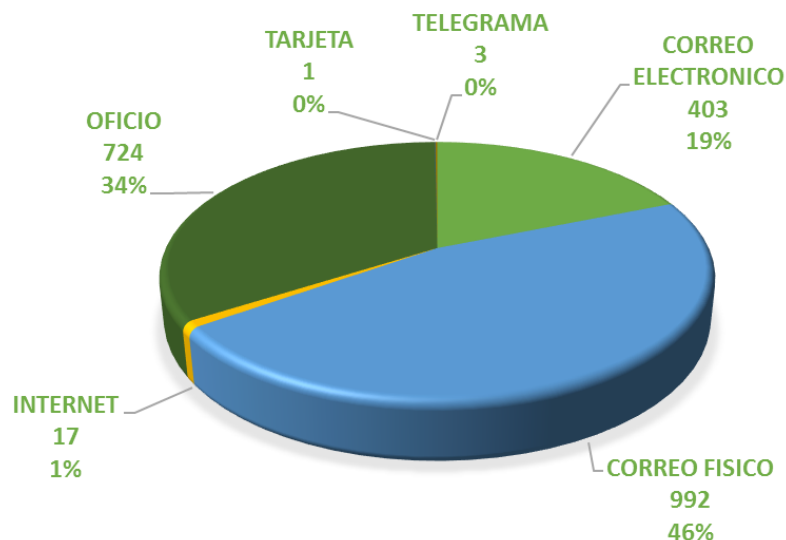
INTERNET: Plataforma presente en la página Web de la Agencia que permite al usuario manifestar sus requerimientos y anexar documentos

OFICIO: En este grupo se clasificaron las comunicaciones que los usuarios entregan en los sitios destinados para la Gestion Documental por medio de un oficio, carta o documento escrito remitario.

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.

GRÁFICO 2. MEDIOS DE RECEPCIÓN



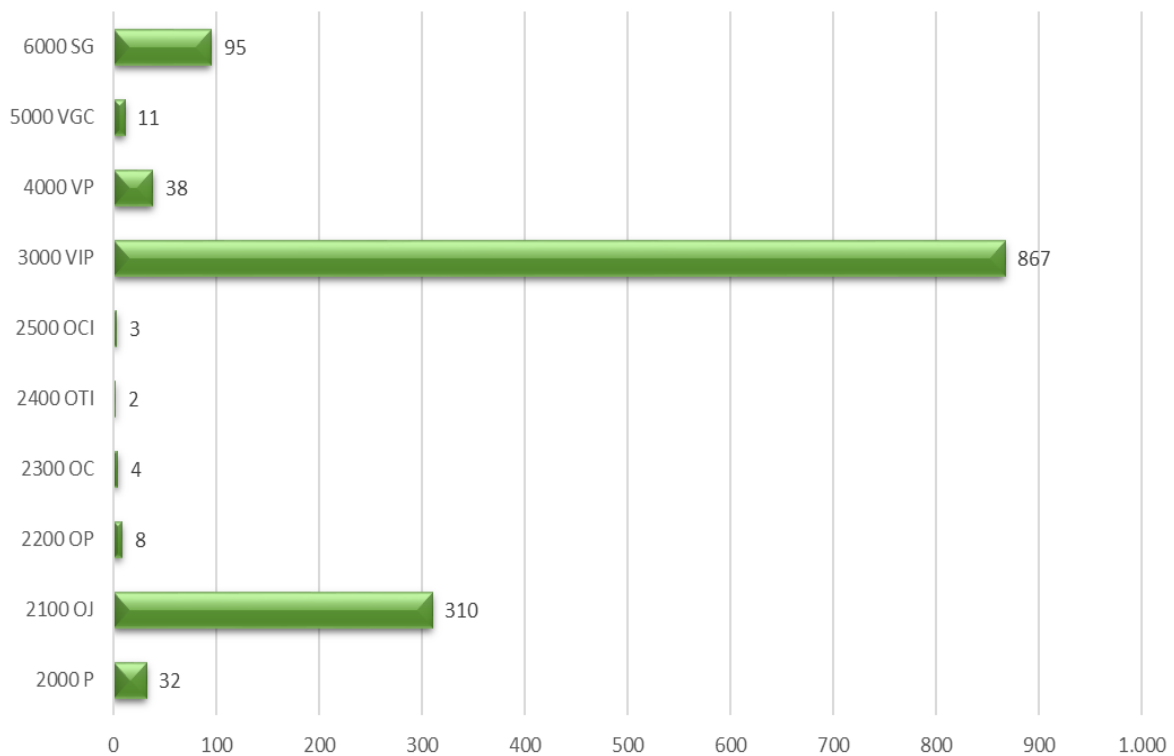
1.3. COMUNICACIONES OFICIALES RADICADAS POR DEPENDENCIA.

La información se dividió en 2 grupos: En primera instancia se analizaron las dependencias correspondientes a Oficinas Centrales, y en segundo lugar, las trece (13) Unidades Técnicas Territoriales. Los gráficos 3 y 4 muestran el total de radicados por dependencias.

1.3.1. COMUNICACIONES OFICIALES RADICADAS EN LA SEDE CENTRAL.

En la gráfica 3 se observa que la concentración de comunicaciones relacionadas con la misión de la Agencia radicadas durante el primer trimestre corresponde a la Vicepresidencia de Integración Productiva, mientras que las de las oficinas de Tecnologías de la Información, Control Interno y Comunicaciones presentan un menor número de documentos radicados.

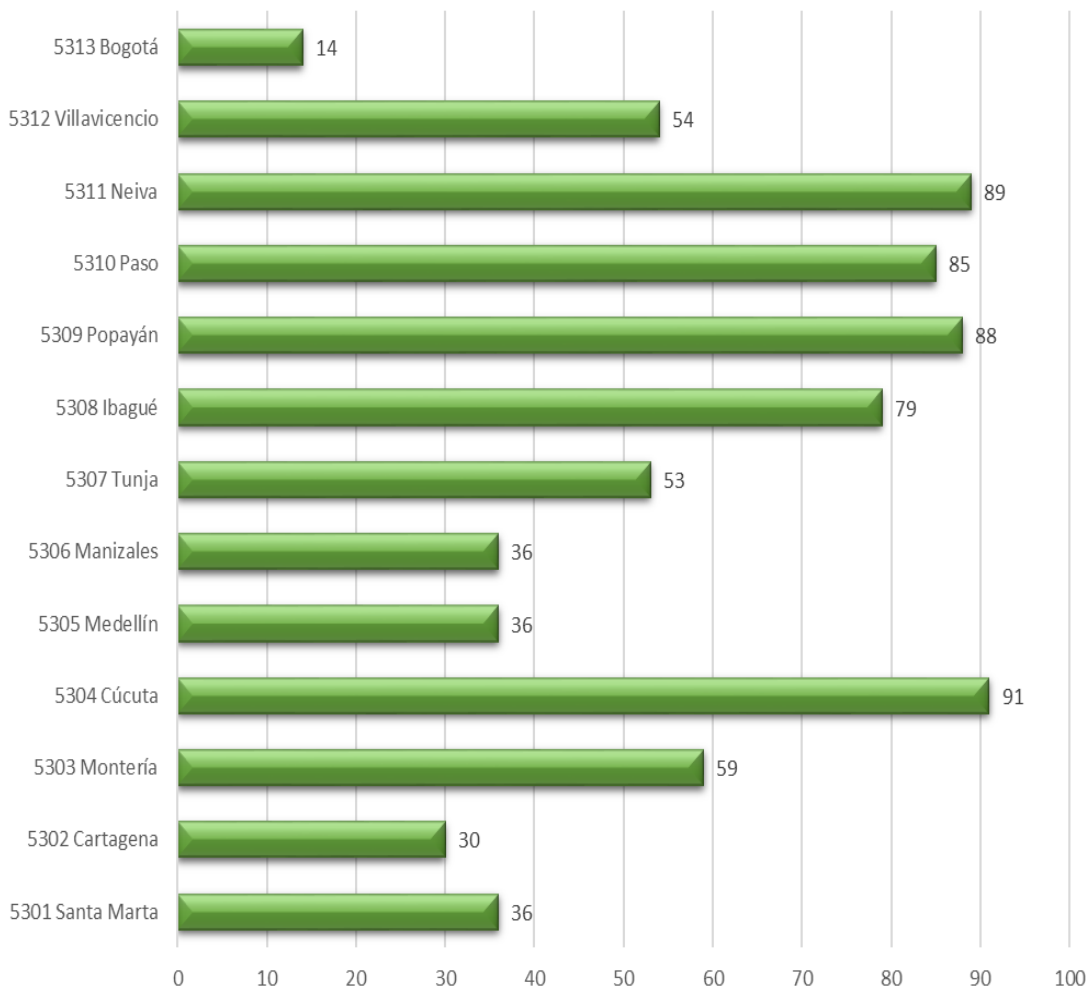
GRAFICA 3. Distribucion por Dependencias a Nivel Central.



1.3.2. COMUNICACIONES OFICIALES RADICADAS EN LAS UNIDADES TÉCNICAS TERRITORIALES.

En la gráfica 4 se observa que las concentraciones de comunicaciones relacionadas con la misión de la Agencia radicadas durante el primer trimestre corresponden a Cúcuta, Neiva, Popayán y Pasto, mientras que las de las de Bogotá, Cartagena y Santa Marta reportaron un menor número de documentos radicados.

GRAFICA 4. Distribucion por dependencias en las UTT.



**INFORME FINAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
RADICADAS EN GESTION DOCUMENTAL -PRIMER TRIMESTRE 2018-**

Página 9 de 13

1.4. DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD POR DEPENDENCIAS.

En la Tabla 2 se detalla la distribución por dependencias del total de peticiones radicadas en Gestion Documental durante el primer trimestre de 2018, discriminadas por clase de petición.

Tabla 2. Distribución de Peticiones por Dependencias

DEPENDENCIA	TUTELA / JURIDICA	INFORMACION / DOCUMENTOS	PQRSD					CONSULTA	TOTALES
			PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA		
2000 PRESIDENCIA		2	16			1		13	32
2100 OFICINA JURIDICA	279	11	11		1			8	310
2200 OFICINA DE PLANEACION		2	1					5	8
2300 OFICINA DE COMUNICACIONES			1					3	4
2400 OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION			1					1	2
2500 OFICINA DE CONTROL INTERNO			1				1	1	3
VOCEPRESIDENCIA DE INTEGRACION PRODUCTIVA	3000 VIP - DESPACHO	35	400	1		2		30	468
	3100 Dirección de Asistencia Técnica	6	12	1		1		2	22
	3200 Dirección de Acceso a Activos Productivos	20	102					13	135
	3300 Dirección de Adecuación de Tierras	41	126	8	4	10		50	239
	3400 Dirección de Comercialización		2					1	3
	3501 UTT SANTA MARTA	1	1	23			3	8	36
	3502 UTT CARTAGENA		1	17	1		8	3	30
	3503 UTT MONTERÍA		3	8	6			42	59
	3504 UTT CÚCUTA	2	4	34			8	43	91
	3505 UTT MEDELLÍN	5	2	17			2	10	36
	3506 UTT MANIZALES		2	8			4	22	36
	3507 UTT TUNJA		3	13			2	35	53
	3508 UTT IBAGUÉ		3	70				6	79
	3509 UTT POPAYÁN		1	76				11	88
	3510 UTT PASTO		3	49				33	85
	3511 UTT NEIVA	2	3	55				3	26
3512 UTT VILLAVICENCIO			30					24	54
3513 UTT BOGOTÁ			6					8	14
VICEPRESIDENCIA DE PROYECTOS	4000 VP DESPACHO	2	5					4	11
	4100 Dirección de Calificación y Financiación								0
	4200 Dirección de Seguimiento y Control	1						1	2
	4300 Dirección de Participación y Asociatividad	2	15		5	1		2	25
5000 VICEPRESIDENCIA DE GESTION CONTRACTUAL		2	4					5	11
SECRETARIA GENERAL	6000 SG DESPACHO	1	2	6		1		2	12
	6100 Dirección Administrativa y Financiera	1	13	16	2	1		10	43
	6200 Dirección de Talento Humano	3	3	10				24	40
SALIDA	2	16	57	3			1	23	102
Totales	296	184	1.192	22	12	42	5	469	2.222

2. DOCUMENTOS CON RADICADO DE SALIDA.

Durante el primer trimestre de 2018 se radicaron 3.251 comunicaciones oficiales de salida, estas se clasifican en 5 grupos a saber:

A 2018: Corresponden a respuestas dadas a documentos de ingreso que fueron radicados durante el primer trimestre de 2018.

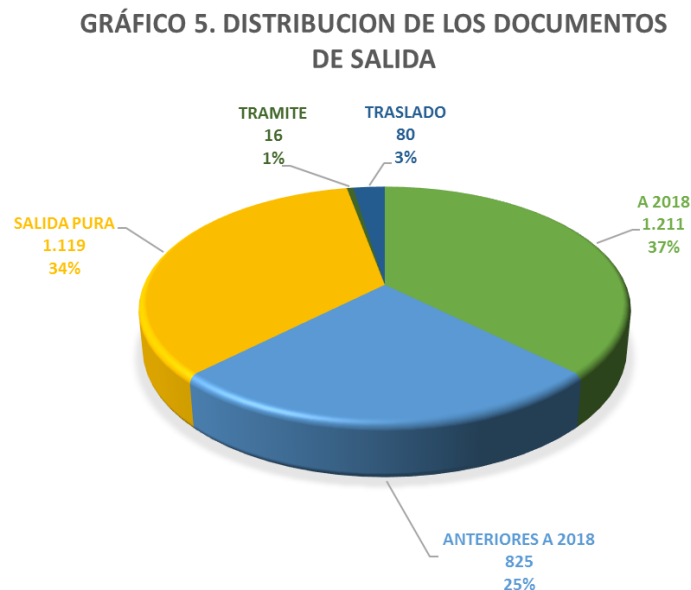
ANTERIORES A 2018: Corresponden a respuestas dadas a documentos de ingreso que fueron radicados antes del último día del 2017.

SALIDA PURA: En este grupo se clasificaron los documentos que se relacionan con el funcionamiento y que no están relacionados con la misión de la Agencia.

TRAMITE: Son documentos en los que se hacen solicitudes a terceros con el fin de dar respuestas de fondo a requerimientos de ingresos radicados en la Agencia.

TRASLADO: Son documentos oficiales, transferidos por competencia en concordancia con el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

En el grafico 5 se muestra la distribución de los documentos emitidos por la Agencia.



2.1 ACCESO A LA INFORMACIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTA.

En las 2.036 respuestas emitidas durante el periodo objeto de este análisis no hubo ningún radicado al que se le negara el acceso a la información.

**INFORME FINAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
RADICADAS EN GESTION DOCUMENTAL -PRIMER TRIMESTRE 2018-**

Página 11 de 13

El promedio de los tiempos de respuestas para el primer trimestre es de nueve (9) días, siendo el menor de un (1) día y el mayor de cuarenta y seis (46) días.

2.2. RESPUESTAS A LAS PETICIONES RADICADAS.

En la tabla 3 se detalla el trámite de las peticiones recibidas discriminado por dependencias.

Tabla 3. Respuestas a las peticiones Radicadas.

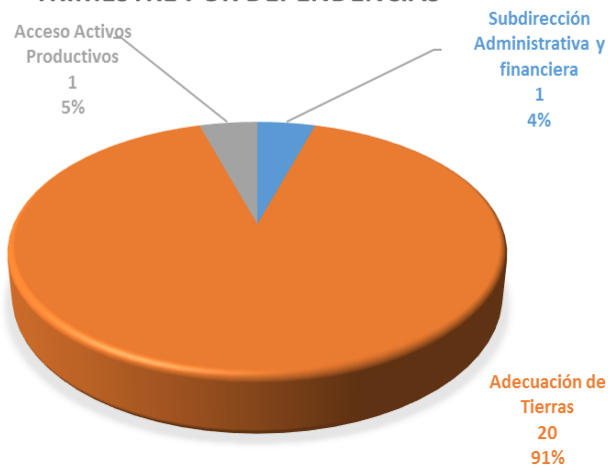
Dependencia	Salidas	% del total	Con respuesta		Sin respuesta		
			Cantidad	% de la Dependencia	Cantidad	% de la Dependencia	
2000 PRESIDENCIA	32	1,44%	5	15,63%	27	84,38%	
2100 OFICINA JURIDICA	310	13,95%	188	60,65%	122	39,35%	
2200 OFICINA DE PLANEACION	8	0,36%	1	12,50%	7	87,50%	
2300 OFICINA DE COMUNICACIONES	4	0,18%	3	75,00%	1	25,00%	
2400 OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	2	0,09%	0	0,00%	2	100,00%	
2500 OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	0,14%	1	33,33%	2	66,67%	
VICEPRESIDENCIA DE INTEGRACION PRODUCTIVA	3000 VIP - DESPACHO	468	21,06%	198	42,31%	270	57,69%
	3100 Dirección de Asistencia Técnica	22	0,99%	14	63,64%	8	36,36%
	3200 Dirección de Acceso a Activos Productivos	135	6,08%	108	80,00%	27	20,00%
	3300 Dirección de Adecuación de Tierras	239	10,76%	128	53,56%	111	46,44%
	3400 Dirección de Comercialización	3	0,14%	1	33,33%	2	66,67%
	3501 UTT SANTA MARTA	36	1,62%	6	16,67%	30	83,33%
	3502 UTT CARTAGENA	30	1,35%	2	6,67%	28	93,33%
	3503 UTT MONTERÍA	59	2,66%	31	52,54%	28	47,46%
	3504 UTT CÚCUTA	91	4,10%	12	13,19%	79	86,81%
	3505 UTT MEDELLÍN	36	1,62%	24	66,67%	12	33,33%
	3506 UTT MANIZALES	36	1,62%	12	33,33%	24	66,67%
	3507 UTT TUNJA	53	2,39%	27	50,94%	26	49,06%
	3508 UTT IBAGUÉ	79	3,56%	13	16,46%	66	83,54%
	3509 UTT POPAYÁN	88	3,96%	13	14,77%	75	85,23%
	3510 UTT PASTO	85	3,83%	22	25,88%	63	74,12%
	3511 UTT NEIVA	89	4,01%	24	26,97%	65	73,03%
3512 UTT VILLAVICENCIO	54	2,43%	24	44,44%	30	55,56%	
3513 UTT BOGOTÁ	14	0,63%	3	21,43%	11	78,57%	
VICEPRESIDENCIA DE PROYECTOS	4000 VP DESPACHO	11	0,50%	5	45,45%	6	54,55%
	4100 Dirección de Calificación y Financiación	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	4200 Dirección de Seguimiento y Control	2	0,09%	0	0,00%	2	0,00%
	4300 Dirección de Participación y Asociatividad	25	1,13%	11	44,00%	14	56,00%
5000 VICEPRESIDENCIA DE GESTION CONTRACTUAL	11	0,50%	6	54,55%	5	45,45%	
SECRETARIA GENERAL	6000 SG DESPACHO	12	0,54%	2	16,67%	10	83,33%
	6100 Dirección Administrativa y Financiera	43	1,94%	16	37,21%	27	62,79%
	6200 Dirección de Talento Humano	40	1,80%	13	32,50%	27	67,50%
SALIDA	102	4,59%	71	69,61%	31	30,39%	
Totales	2.222	100,00%	984	44,28%	1.238	55,72%	

3. ANÁLISIS DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

Para el primer trimestre de 2018, en la Agencia se evidenció el recibo de veintidós (22) quejas a nivel nacional, de las cuales el mes de mayor volumen fue el de enero.

En el gráfico 6 se observa la distribución de quejas por dependencias.

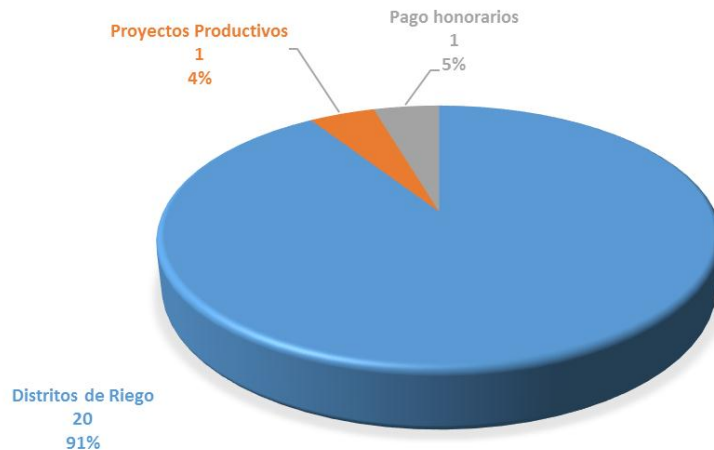
GRÁFICO 6. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS PRIMER TRIMESTRE POR DEPENDENCIAS



El 96% de las quejas se concentran en la Vicepresidencia de Integración Productiva lo que está acorde con la misionalidad de la Agencia. Solamente un 4% de las mismas se refiere a temas administrativos.

La distribución por temas se puede apreciar en el gráfico 7.

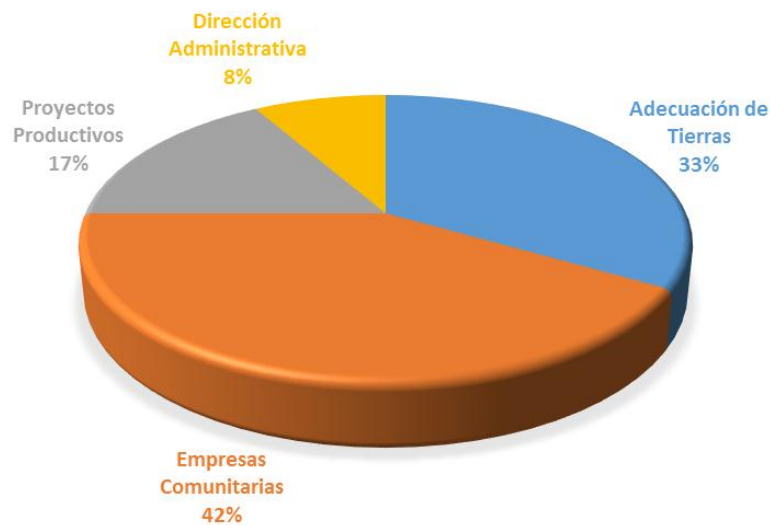
GRÁFICO 7. DISTRIBUCIÓN QUEJAS POR TEMAS



El porcentaje más alto de quejas se refiere a los distritos de riego y alcanza el 91% del total de las mismas. Entre las causas de las quejas se encuentran: Perjuicios por mal uso de los canales, cambio de las tarifas de cobro de los minidistritos de riego, desviación y manipulación de canales de riego y violaciones ley adecuación de tierras.

En cuanto a los reclamos y denuncias recibidos en la Agencia, en el primer trimestre se evidencian doce (12) reclamos.

GRAFICO 8. DISTRIBUCION DE LOS RECLAMOS POR TEMAS



Las cinco (5) denuncias fueron atendidas en los tiempos establecidos por la Ley 1755, una de ellas correspondía a un supuesto cobro en los proyectos productivos, dos estaban relacionadas con con distritos de riego y las dos restantes hacen referencia a inscripciones en matriculas inmobiliarias.

JAVIER ENRIQUE OSPINA
Gestor T1 13

Ma. FARID RODRIGUEZ
Gestor T1 09