

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 |
| 1.2 COMUNICACIONES OFICIALES POR MEDIO DE RECEPCIÓN. | 5 |
| 1.3. COMUNICACIONES OFICIALES RADICADAS POR DEPENDENCIA. | 6 |
| 1.3.1. COMUNICACIONES OFICIALES RADICADAS EN LA SEDE CENTRAL. | 6 |
| 1.3.2. COMUNICACIONES OFICIALES RADICADAS EN LAS UNIDADES TÉCNICAS TERRITORIALES. | 7 |
| 1.4. DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD POR DEPENDENCIAS. | 8 |
| 1.5 ACCESO A LA INFORMACIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTA. | 9 |
| 2. DOCUMENTOS CON RADICADO DE SALIDA. | 10 |
| 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 el seguimiento dado a quejas, reclamos y denuncias interpuestas 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 2.280 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.

SUGERENCIA: Presentación de una propuesta o idea en busca de mejorar el desempeño de la Agencia.

RECLAMO: Exigencia de una solución a una indebida prestación del servicio o la no atención de una solicitud.

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.

PETICION: Todo requerimiento que esté relacionado con la misión de la entidad: presentación de proyectos y solicitud de servicios a cargo de la Agencia.

ORDINARIO/CONSULTA. 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.

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.

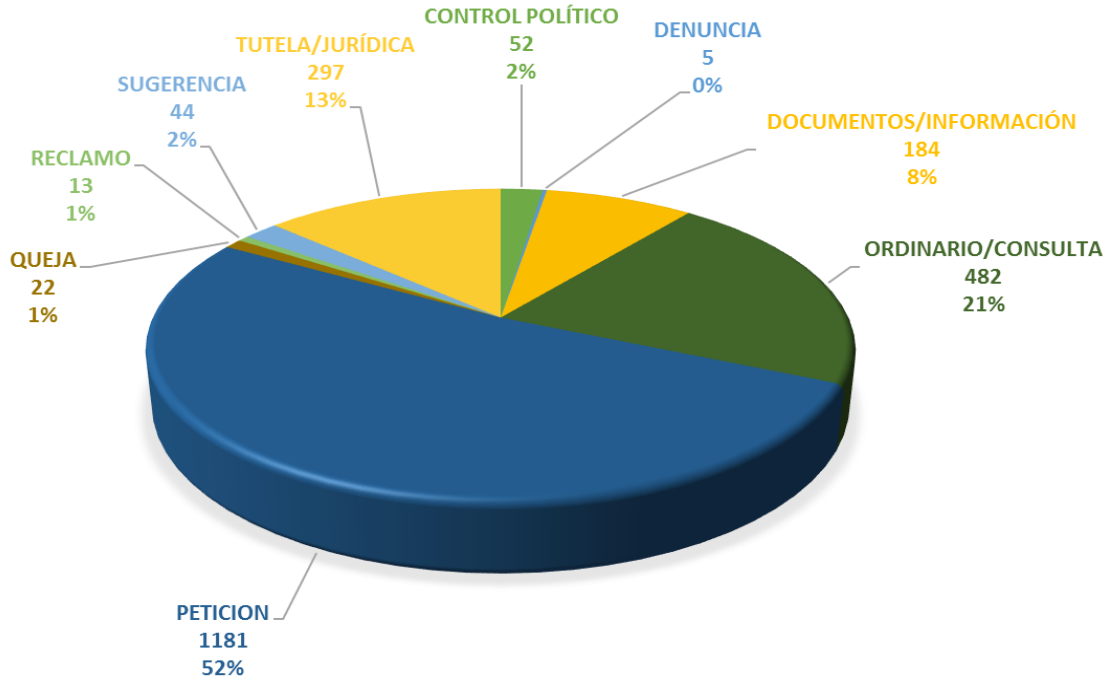
DENUNCIA: Es poner en conocimiento de la Agencia, la comisión de un hecho delictuoso, del que se hubiere tenido noticias por cualquier medio.

CONTROL POLÍTICO: Pertenecen a este grupo los documentos provenientes de la Rama Legislativa del Poder Público y de los Entes de Control.

El Grafico 1 muestra la distribución de los 2.280 radicados de entrada de acuerdo con la clase de solicitud.

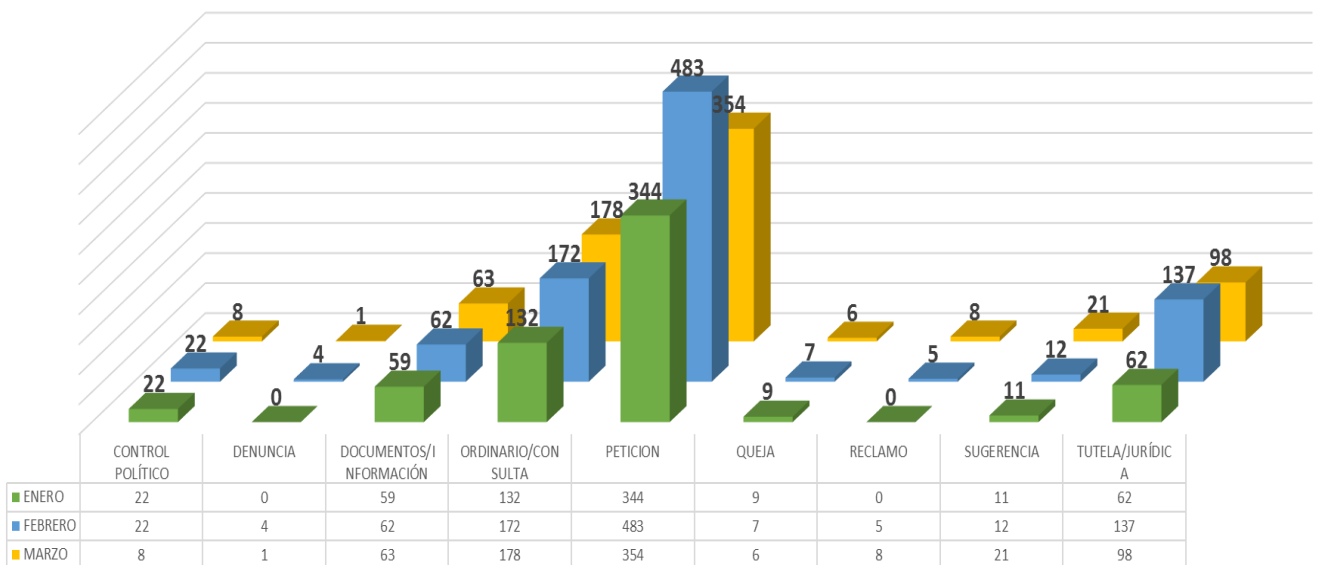
**INFORME FINAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
RADICADAS EN GESTION DOCUMENTAL -PRIMER TRIMESTRE 2018-**

GRÁFICO 1. INGRESO POR CLASE DE SOLICITUD.



En el Grafico 2 se representa el ingreso mensual de documentos oficiales de acuerdo con la categorización por clase de ingreso y discriminadas mes a mes.

Grafico 2. Distribución de Documentos Radicados mensualmente por Clase de Ingreso

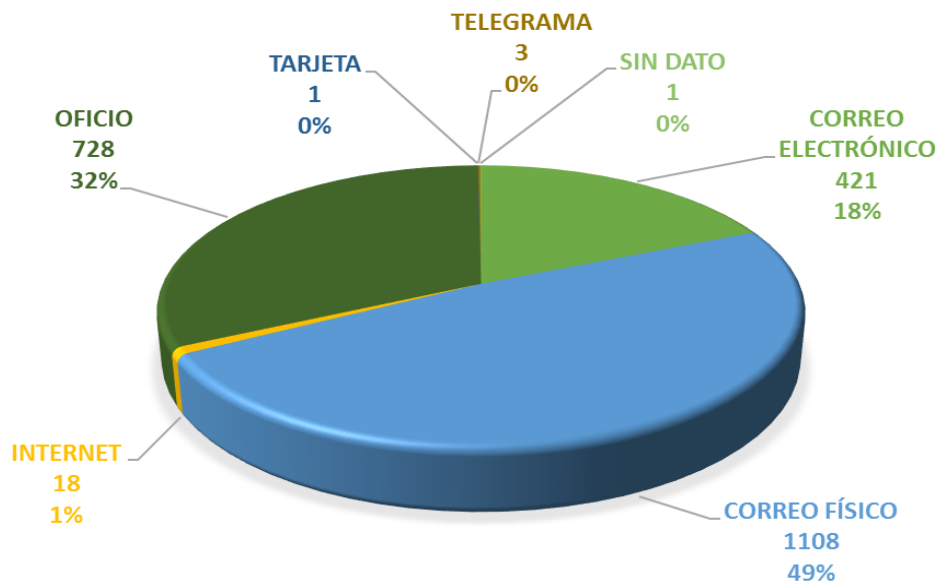


OFICIO: En este grupo se clasificaron las comunicaciones que los usuarios entregan en los sitios destinados para la Gestion Documental por medio de un oficio, carta o documento escrito remitatorio.

TARJETA: Son 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 3. POR MEDIO DE RECEPCIÓN



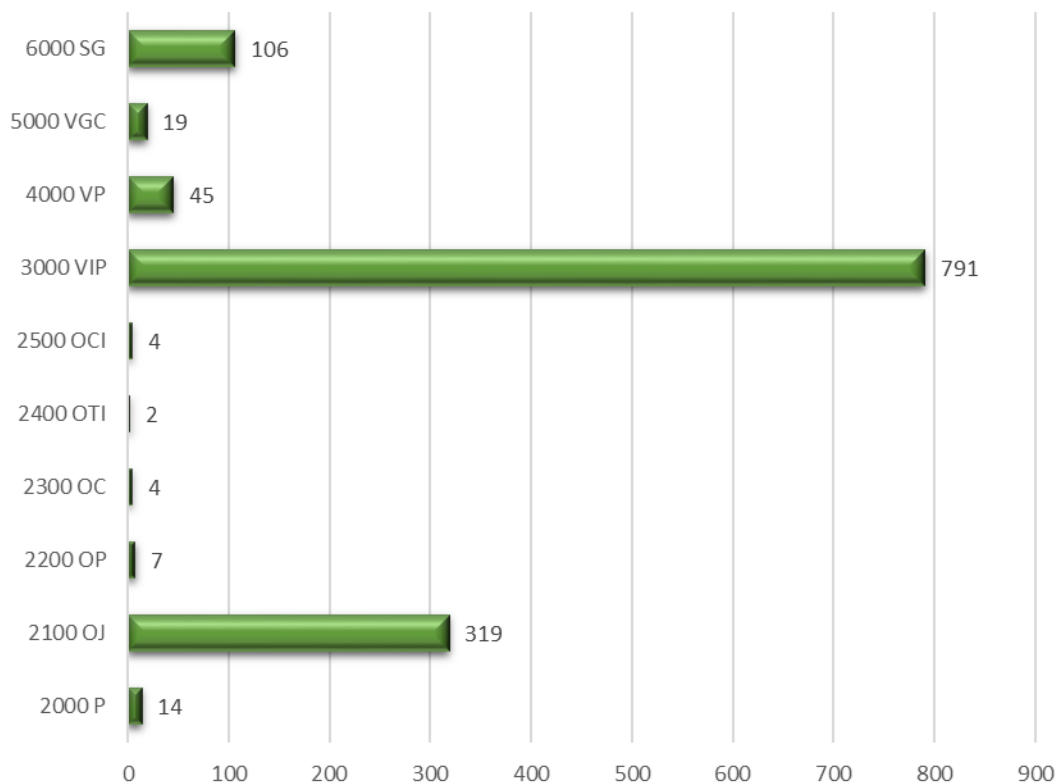
1.3. COMUNICACIONES OFICIALES RADICADAS POR DEPENDENCIA.

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 4 y 5 muestran el total de radicados por dependencias.

1.3.1. COMUNICACIONES OFICIALES RADICADAS EN LA SEDE CENTRAL.

En el gráfico 4 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.

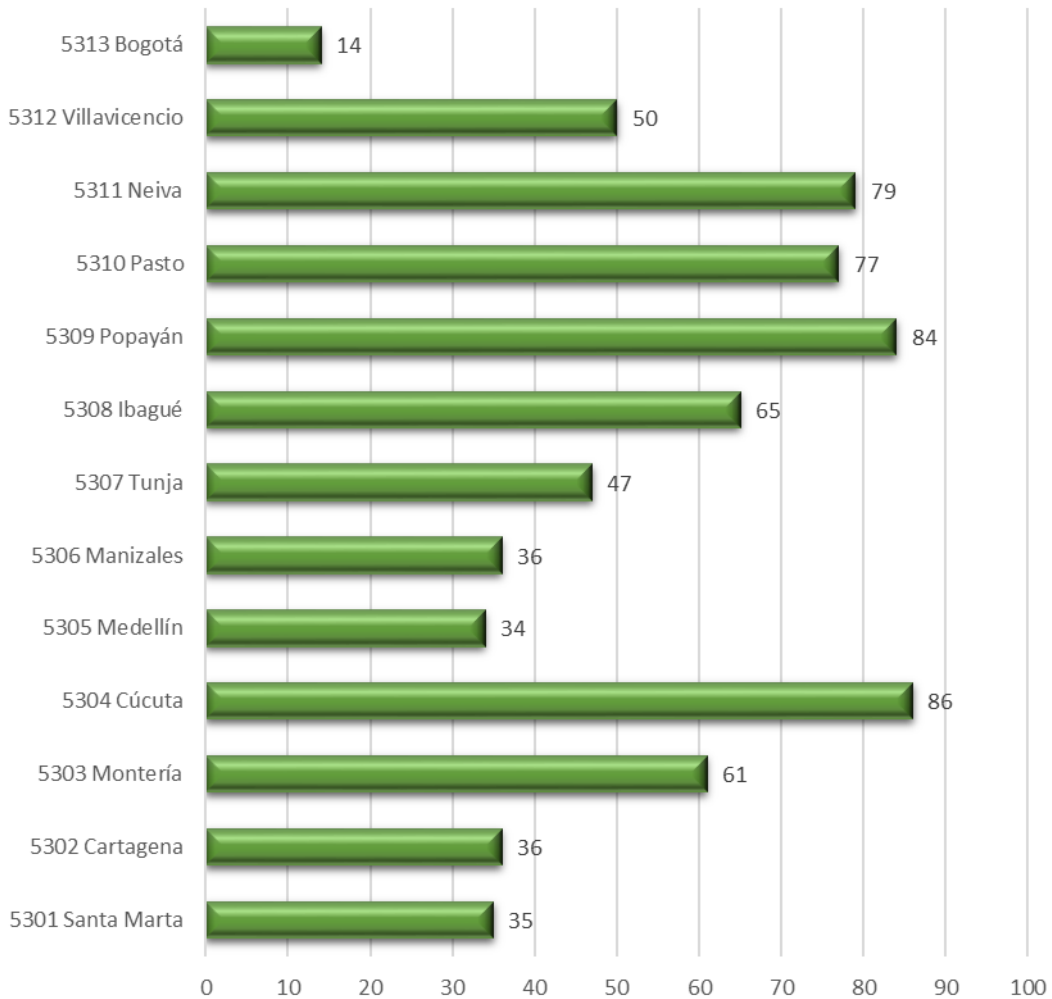
Gráfico 4. Distribución Nivel Central.



1.3.2. COMUNICACIONES OFICIALES RADICADAS EN LAS UNIDADES TÉCNICAS TERRITORIALES.

En el gráfico 5 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.

Gráfico 5. Distribución por UTT.



1.4. DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD POR DEPENDENCIAS.

En la Tabla 1 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.

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

Página 9 de 13

Tabla 1. Distribución de Peticiones por Dependencias

| DEPENDENCIA | | TUTELA JURÍDICA | SUGERENCIA | RECLAMO | QUEJA | PETICIÓN | ORDINARIO CONSULTA | DOCUMENTOS INFORMACIÓN | DENUNCIA | CONTROL POLÍTICO | TOTALES |
|--|---|-----------------|------------|-----------|-----------|--------------|--------------------|------------------------|----------|------------------|--------------|
| 2000 PRESIDENCIA | | | | | | 6 | 6 | 1 | | 1 | 14 |
| 2100 OFICINA JURÍDICA | | 278 | | 1 | | 13 | 8 | 10 | | 9 | 319 |
| 2200 OFICINA DE PLANEACIÓN | | | | | | 1 | 5 | 1 | | | 7 |
| 2300 OFICINA DE COMUNICACIONES | | | | | | 1 | 3 | | | | 4 |
| 2400 OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | | | | | | 1 | 1 | | | | 2 |
| 2500 OFICINA DE CONTROL INTERNO | | | | | | 1 | 2 | | | 1 | 4 |
| VICEPRESIDENCIA DE INTEGRACIÓN PRODUCTIVA | 3000 VIP - DESPACHO | 1 | 1 | | 1 | 316 | 26 | 28 | | 3 | 376 |
| | 3100 Dirección de Asistencia Técnica | | 1 | | | 2 | | | | | 3 |
| | 3200 Dirección de Acceso a Activos Productivos | | | | | 107 | 13 | 19 | 1 | 1 | 141 |
| | 3300 Dirección de Adecuación de Tierras | | 10 | 4 | 8 | 135 | 57 | 42 | | 8 | 264 |
| | 3400 Dirección de Comercialización | | 1 | | | 4 | 1 | | | 1 | 7 |
| | 3501 UTT SANTA MARTA | 1 | 3 | | | 22 | 8 | 1 | | | 35 |
| | 3502 UTT CARTAGENA | | 9 | | 1 | 19 | 6 | | | 1 | 36 |
| | 3503 UTT MONTERÍA | | | | 6 | 10 | 42 | 3 | | | 61 |
| | 3504 UTT CÚCUTA | 2 | 8 | | | 30 | 42 | 3 | | 1 | 86 |
| | 3505 UTT MEDELLÍN | 5 | 2 | | | 16 | 9 | 2 | | | 34 |
| | 3506 UTT MANIZALES | | 4 | | | 9 | 21 | | | 2 | 36 |
| | 3507 UTT TUNJA | | 2 | | | 11 | 31 | 3 | | | 47 |
| | 3508 UTT IBAGUÉ | | | | | 57 | 6 | 1 | | 1 | 65 |
| | 3509 UTT POPAYÁN | | | 1 | | 66 | 16 | 1 | | | 84 |
| | 3510 UTT PASTO | 1 | | | | 44 | 29 | 3 | | | 77 |
| 3511 UTT NEIVA | 2 | | | | 49 | 21 | 3 | 3 | 1 | 79 | |
| 3512 UTT VILLAVICENCIO | | | | | 26 | 24 | | | | 50 | |
| 3513 UTT BOGOTÁ | | | | | 6 | 8 | | | | 14 | |
| VICEPRESIDENCIA DE PROYECTOS | 4000 VP DESPACHO | | | | | 6 | 4 | | 2 | 3 | 15 |
| | 4100 Dirección de Calificación y Financiación | | | | | | | | | | 0 |
| | 4200 Dirección de Seguimiento y Control | | | | | | 1 | | | | 1 |
| | 4300 Dirección de Participación y Asociatividad | | 1 | 5 | | 17 | 2 | 2 | | 2 | 29 |
| 5000 VICEPRESIDENCIA DE GESTION CONTRACTUAL | | | | | | 7 | 7 | 1 | | 4 | 19 |
| SECRETARÍA GENERAL | 6000 SG DESPACHO | 1 | | | | 6 | 2 | 4 | | | 13 |
| | 6100 Dirección Administrativa y Financiera | 1 | 1 | 1 | 2 | 17 | 16 | 13 | | 4 | 55 |
| | 6200 Dirección de Talento Humano | 1 | | | | 9 | 19 | 5 | | 4 | 38 |
| 9999 DEPENDENCIA SALIDA | | 4 | 1 | 1 | 4 | 167 | 46 | 33 | 1 | 8 | 265 |
| Totales | | 297 | 44 | 13 | 22 | 1.181 | 482 | 179 | 7 | 55 | 2.280 |

1.5 ACCESO A LA INFORMACIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTA.

De las 2.280 solicitudes radicadas que están relacionadas con la misión de la Agencia durante el periodo objeto de este análisis, a ninguno se le negó el acceso a la información.

El promedio de los tiempos de respuestas para el primer trimestre es de diez (10) días.

2. DOCUMENTOS CON RADICADO DE SALIDA.

Durante el primer trimestre de 2018 se radicaron 3.532 comunicaciones oficiales de salida, estas se clasificarón en 5 grupos a saber:

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

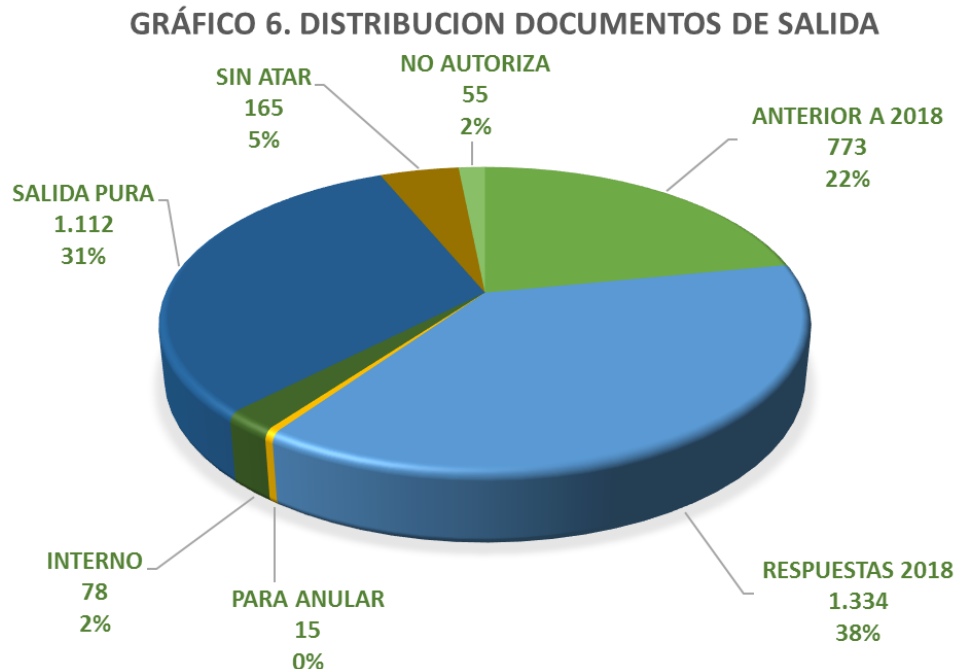
ANTERIORES A 2018: Corresponden a respuestas dadas a documentos de ingreso que fueron radicados antes del último día del 2017.

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, trasferidos por competencia en concordancia con el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

En el gráfico 6 se muestra la distribución de los documentos emitidos por la Agencia.



En la tabla 3 se detalla la distribución de los 3.532 documentos de salida por dependencias y clasificados de acuerdo con los grupos descritos anteriormente.

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

Página 11 de 13

Tabla 2. Clasificación de las Respuestas Radicadas por Dependencia.

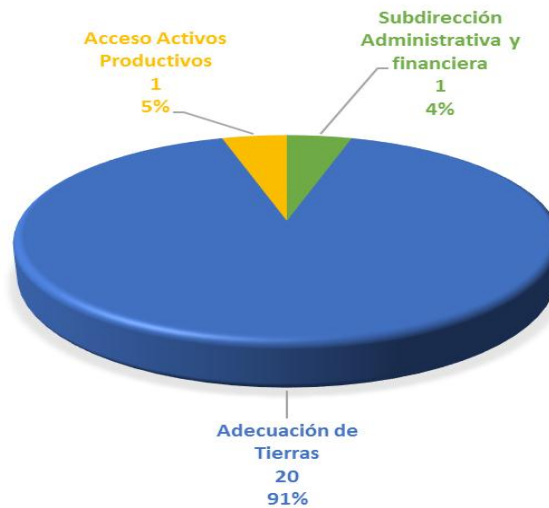
| DEPENDENCIA | | ANTERIOR A 2018 | RESPUESTAS 2018 | PARA ANULAR | INTERNO | SALIDA PURA | SIN ATAR | NO AUTORIZA | TOTAL | % |
|---|--------------------------------------|-----------------|-----------------|-------------|-----------|--------------|------------|-------------|--------------|----------------|
| 2000 PRESIDENCIA | | 7 | 2 | | 1 | | 3 | | 13 | 0,37% |
| 2100 OFICINA JURIDICA | | 24 | 218 | | 6 | 28 | 7 | | 283 | 8,01% |
| 2200 OFICINA DE PLANEACION | | | | | 1 | 2 | | | 3 | 0,08% |
| 2300 OFICINA DE COMUNICAC | | | 4 | | | 83 | | | 87 | 2,46% |
| 2400 OFICINA DE TECNOLOGIA | | | 1 | | | | | | 1 | 0,03% |
| 2500 OFICINA DE CONTROL INT | | | 1 | | 4 | | | | 5 | 0,14% |
| VICEPRESIDENCIA DE INTEGRACION PRODUCTIVA | 3000 VIP - DESPACHO | 150 | 205 | | | 3 | 5 | | 363 | 10,28% |
| | 3100 Dirección de Asistencia Técnica | 2 | 11 | | | | | | 13 | 0,37% |
| | 3200 Dirección de Acceso a Activos | 11 | 116 | | 2 | 18 | 10 | | 157 | 4,45% |
| | 3300 Dirección de Adecuación de | 68 | 218 | | 11 | 60 | 13 | | 370 | 10,48% |
| | 3400 Dirección de Comercialización | 11 | 9 | | | | 3 | | 23 | 0,65% |
| | 3501 UTT SANTA MA | 15 | 9 | | | 55 | 7 | | 86 | 2,43% |
| | 3502 UTT CARTAGEN | 14 | 15 | | | 15 | 12 | | 56 | 1,59% |
| | 3503 UTT MONTERÍ | 10 | 42 | 1 | 2 | 98 | 4 | | 157 | 4,45% |
| | 3504 UTT CÚCUTA | 22 | 16 | 2 | | 79 | 8 | | 127 | 3,60% |
| | 3505 UTT MEDELLÍN | 42 | 38 | 1 | | 11 | 13 | | 105 | 2,97% |
| | 3506 UTT MANIZALE | 7 | 18 | | 18 | 63 | 10 | | 116 | 3,28% |
| | 3507 UTT TUNJA | 28 | 25 | 1 | | 36 | 6 | | 96 | 2,72% |
| | 3508 UTT IBAGUÉ | 37 | 23 | | | 17 | 5 | | 82 | 2,32% |
| | 3509 UTT POPAYÁN | 60 | 16 | 7 | 1 | 61 | 9 | | 154 | 4,36% |
| | 3510 UTT PASTO | 99 | 24 | | | 186 | 4 | | 313 | 8,86% |
| 3511 UTT NEIVA | 44 | 31 | 1 | | 141 | 3 | | 220 | 6,23% | |
| 3512 UTT VILLAVICE | 39 | 37 | | | 73 | 4 | | 153 | 4,33% | |
| 3513 UTT BOGOTÁ | 20 | 6 | | | 6 | 9 | | 41 | 1,16% | |
| VICEPRESIDENCIA DE PROYECTOS | 4000 VP DESPACHO | 1 | 11 | | | 3 | | | 15 | 0,42% |
| | 4100 Dirección de Calificación y | | | | 2 | | | | 2 | 0,06% |
| | 4200 Dirección de Seguimiento y | | | | | | | | 0 | 0,00% |
| | 4300 Dirección de Participación y | 9 | 23 | | | 16 | 6 | | 54 | 1,53% |
| 5000 VICEPRESIDENCIA DE GESTION CONTRACTUAL | | 1 | 18 | | 8 | 2 | 5 | | 34 | 0,96% |
| SECRETARIA GENERAL | 6000 SG DESPACHO | 3 | 15 | | 4 | 7 | 3 | 30 | 62 | 1,76% |
| | 6100 Dirección Administrativa y | 6 | 35 | 2 | 12 | 18 | 6 | 2 | 81 | 2,29% |
| | 6200 Dirección de Talento Humano | 2 | 14 | | 2 | 6 | 3 | 2 | 29 | 0,82% |
| SALIDA | | 41 | 133 | | 4 | 25 | 7 | 21 | 231 | 6,54% |
| Totales | | 773 | 1.334 | 15 | 78 | 1.112 | 165 | 55 | 3.532 | 100,00% |

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 8 se observa la distribución de quejas por dependencias.

GRÁFICO 8. 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 9.

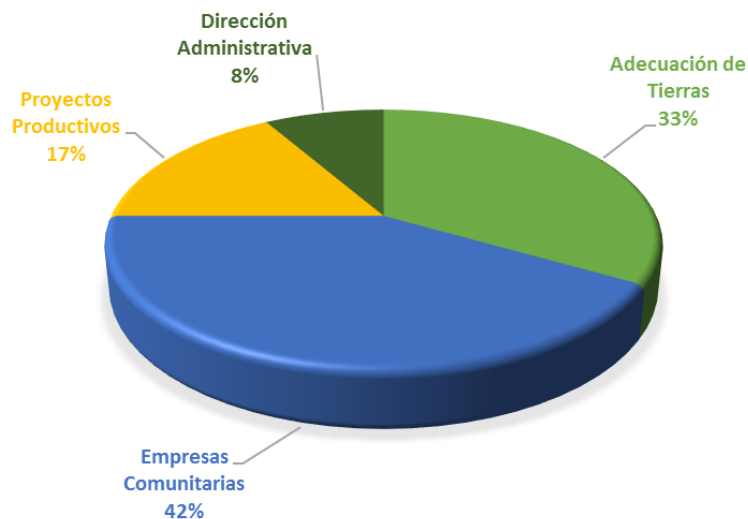
GRÁFICO 9. DISTRIBUCIÓN QUEJAS PRIMER TRIMESTRE POR TEMAS



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.

GRÁFICO 10. DISTRIBUCION DE LOS RECLAMOS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE 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 los dos restantes hacen referencia a inscripciones en matriculas inmobiliarias.

JAVIER ENRIQUE OSPINA

Gestor T1 13

Ma. FARID RODRIGUEZ

Gestor T1 09