

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

**Segundo Trimestre
2018**



ADR

Agencia de Desarrollo Rural
¡Cosechando progreso!

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Segundo 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 segundo trimestre de 2018 comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio.

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; un comparativo con el primer trimestre y en última instancia se analiza el seguimiento dado a quejas, reclamos y denuncias interpuestas ante 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 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 las unidades de Gestión Documental por medio de un oficio, carta o documento escrito remitido.

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 Artículo 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

CANALES DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN			
PRESENCIAL	Punto de Atención al Ciudadano:			
	Calle 43 N° 57 – 41. (Bogotá D.C) Piso 1			
	Carrera 69 N° 25 B 44 Piso 9°. Edificio WBP. (Bogotá D.C)			
	Trece (13) Unidades Técnicas Territoriales ubicadas en:			
	UTT's	Sede	Departamentos Influencia	Dirección
	1	Santa Marta	Magdalena, César, La Guajira.	Carrera 4 No. 23-B-40 Oficina 1201 Edificio Banco de Bogotá. Santa Marta.
	2	Cartagena	Bolívar, Atlántico, San Andrés y Providencia.	Calle 32 No. 8-56 Piso 13. Centro Sector La Matuna, Edificio Concasa, Cartagena.
	3	Montería	Córdoba, Sucre	Calle 28 No. 4-61 Piso 4. Edificio Cámara de Comercio.
	4	Cúcuta	Norte de Santander, Santander, Arauca.	Calle 14 A No. 1-E-07 Caobos, Cúcuta
	5	Medellín	Antioquia, Chocó.	Calle 48B No. 80-53 Barrio Calasanz, Medellín.
	6	Manizales	Caldas, Quindío, Risaralda.	Calle 23 N° 21 - 41 piso 8 Edificio SH
	7	Tunja	Boyacá, Casanare.	Carrera 10 No. 15-16 / 20 Tunja, Boyacá.
	8	Ibagué	Tolima.	Carrera 5 N° 44 - 19 Piedra Pintada - Parte Alta.
9	Popayán	Cauca, Valle del Cauca.	Carrera 5 N°2 – 28	
10	Pasto	Nariño, Putumayo.	Calle 20 No. 27-38 Pasto, Nariño	

	11	Neiva	Huila, Caquetá.	Calle 7 N° 6 - 27 Edificio Banco Agrario Pisos 14 – 15.
	12	Villavicencio	Meta, Vichada.	Carrera 35A No. 47-21, Caudal Alto. Villavicencio, Meta.
	13	Bogotá	Cundinamarca, Guaviare, Vaupés, Amazonas, Guainía.	Carrera 69 N° 25 B 44 Piso 9°. Edificio WBP. (Bogotá, D.C)
Horario de Atención: de 8:00 am – 5:00 pm en jornada continua				
ESCRITO	Ventanilla de Correspondencia:			
	Avenida El Dorado CAN. Calle 43 N° 57 – 41			
	Buzón de Sugerencias:			
	Ubicado en la Calle 43 N° 57 - 41. Entrada Principal, costado izquierdo del Punto de Atención al Ciudadano. En cada una de las Unidades Técnicas Territoriales - UTT se encuentra un Buzón.			
TELEFÓNICO	Línea Nacional: 018000115121			
	PBX: 3830444. Atención al Ciudadano Opción: 0 Extensiones: 1112-1113 - 1114			
VIRTUAL	Página Web www.adr.gov.co con link de PQRSD y Chat.			
	Correo electrónico: atencionalciudadano@adr.gov.co			
	Redes sociales:			
	YouTube			
	Instagram: adr_colombia			
	Twitter: @ADRColombia			
Flickr				
Facebook: Agencia de Desarrollo Rural				

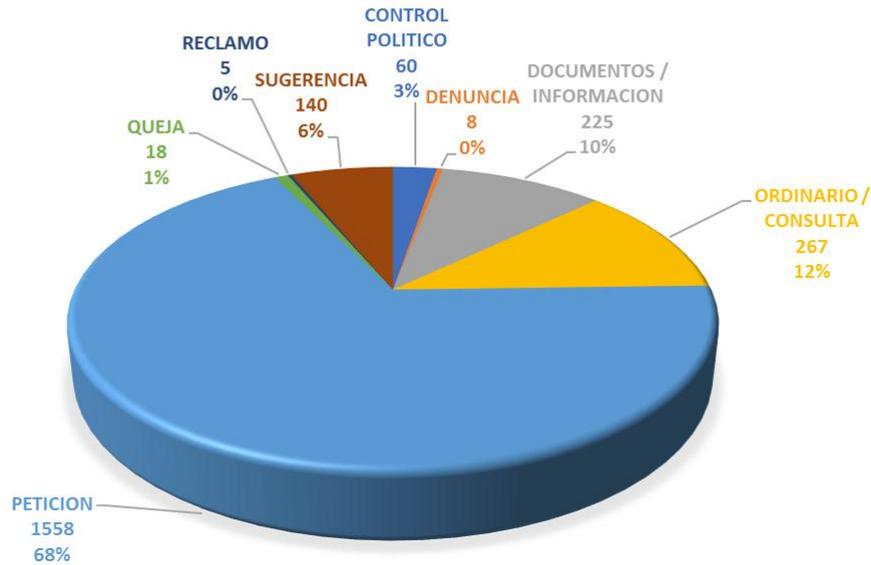
4. Balance de Atención de PQRSD

4.1 Documentos de ingreso radicados: Durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2018, tanto en la sede principal, como en las 13 Unidades Técnicas Territoriales, se radicaron 2.281 solicitudes relacionadas con la misión de la Agencia.

4.2 Ingreso por clase de solicitud: La clasificación de ingresos se hace teniendo en cuenta los tiempos de respuesta establecidos en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 motivo por el cual, a las PQRSD, se adiciona los grupos: Control Político, Información/documentos y Ordinario/Consulta.

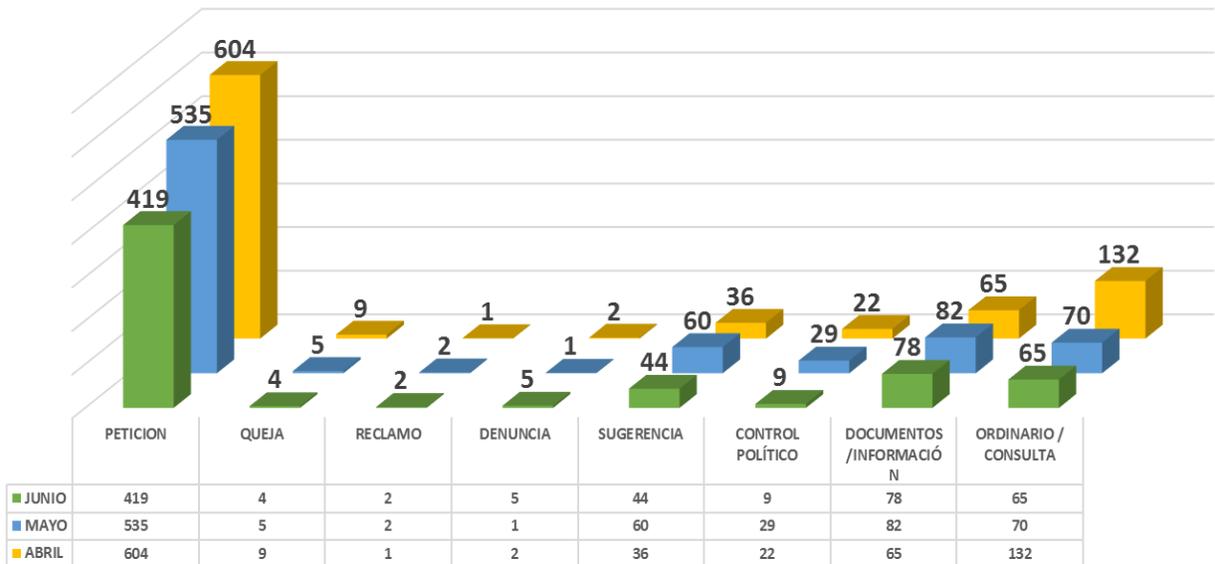
El gráfico 1 contiene la distribución de los radicados por clase de ingreso:

GRÁFICO 1. INGRESO POR CLASE DE SOLICITUD



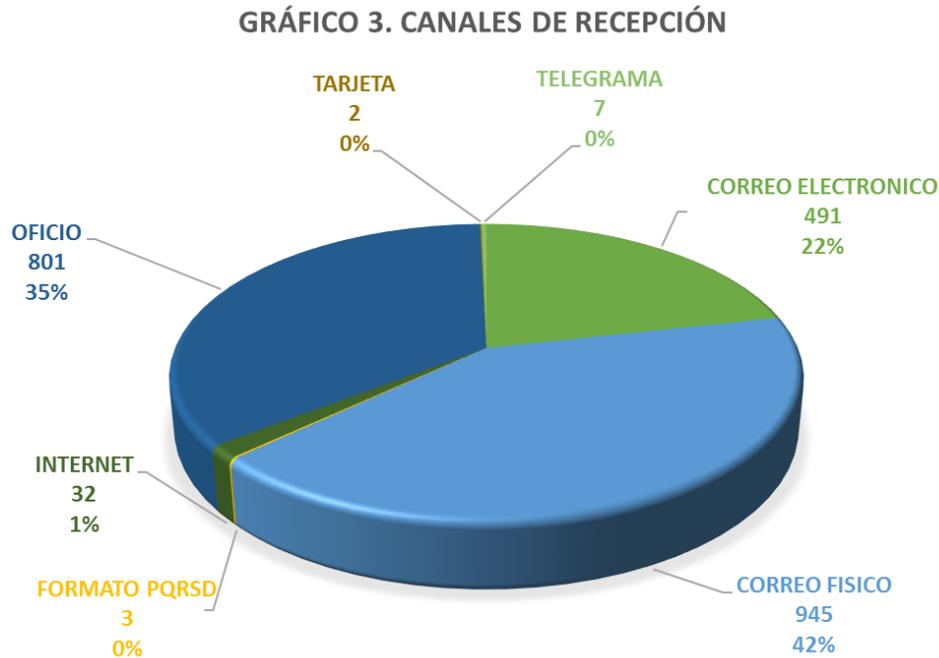
En el Grafico 2 se representa el ingreso mensual de documentos oficiales de acuerdo con la categorización por clase de ingreso y discriminadas por mes.

GRÁFICO 2. DISTRIBUCIÓN RADICADOS MENSUAL POR CLASE DE INGRESO



4.3. Comunicaciones oficiales por medio de recepción.

El gráfico 3 muestra la distribución de los radicados de ingreso de acuerdo con los canales de recepción.



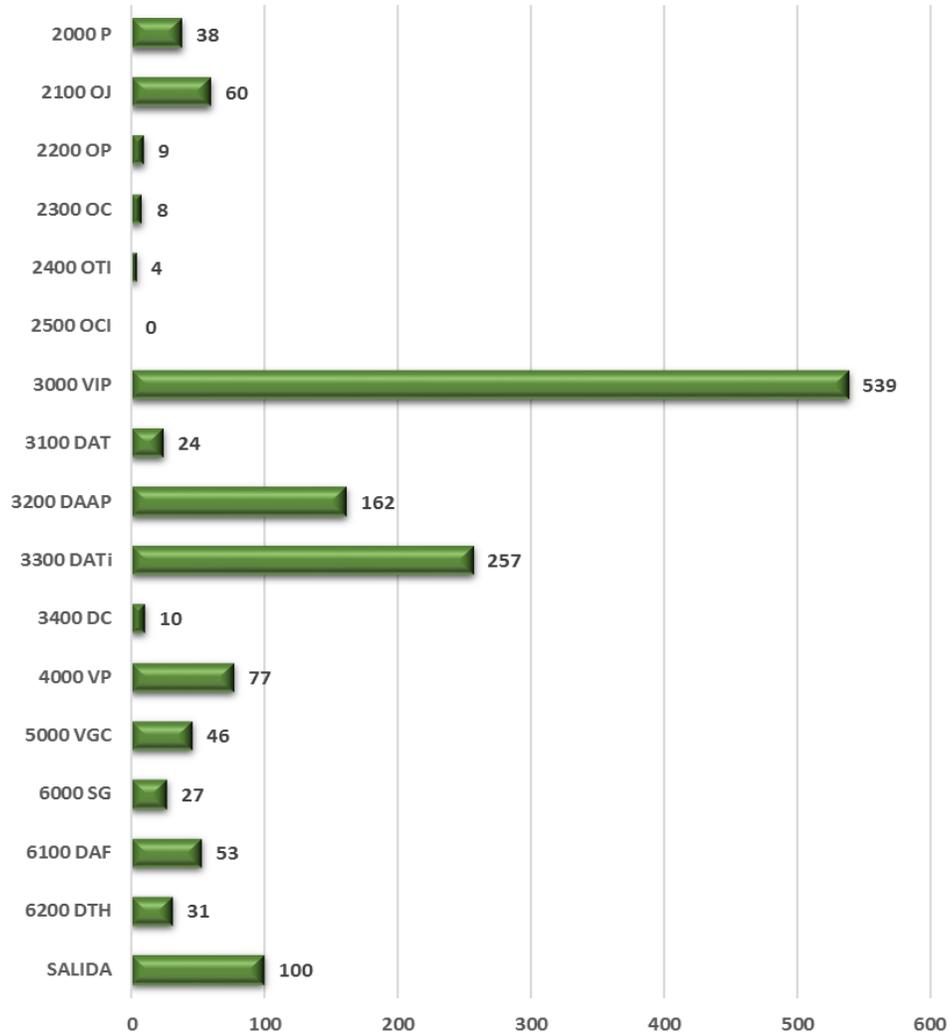
4.4 Comunicaciones oficiales radicadas por dependencia.

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.

4.4.1 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 segundo 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.

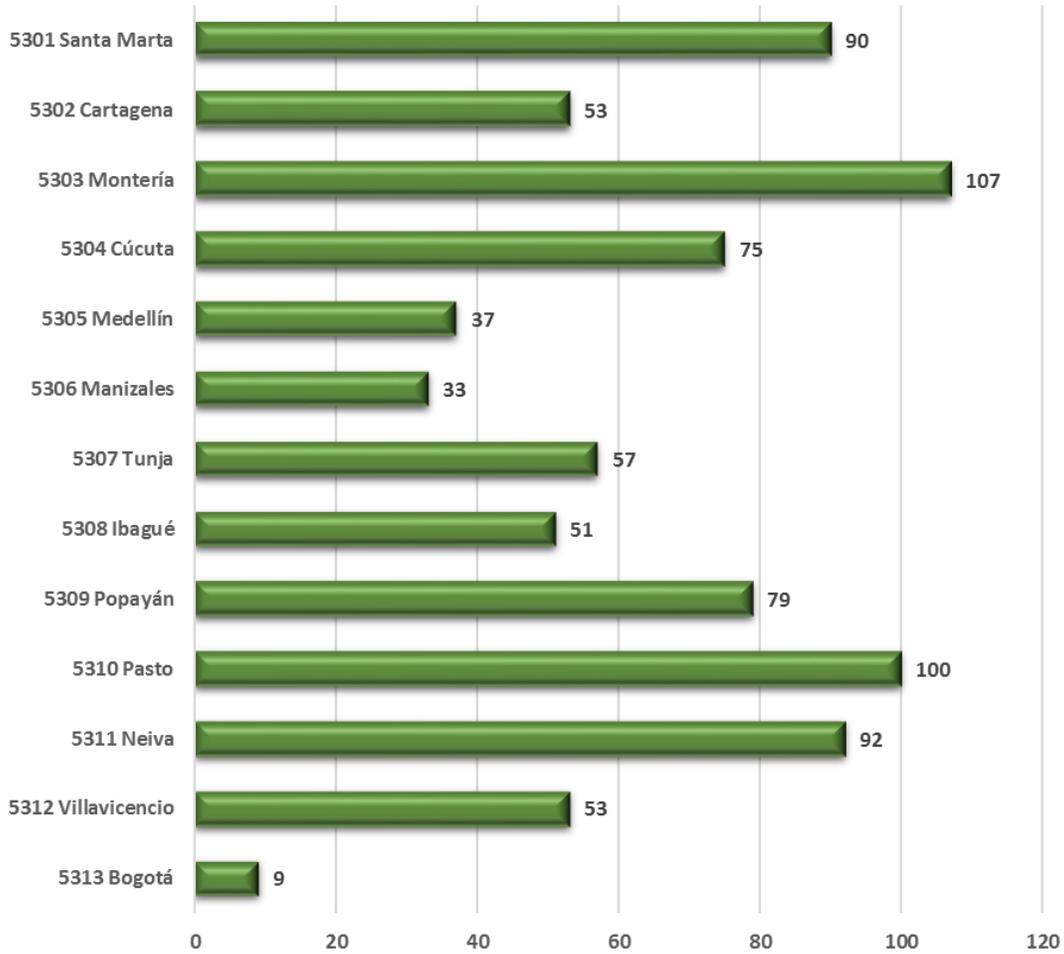
Gráfico 4. Distribución Nivel Central.



4.4.2 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 segundo trimestre corresponden a Montería, Pasto, Neiva y Santa Marta, mientras que las de las de Bogotá y Manizales reportaron un menor número de documentos radicados.

Gráfico 5. Distribución por UTT.



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 segundo trimestre de 2018, discriminadas por clase de petición.

Tabla 1. Distribución de Peticiones por Dependencias.

DEPENDENCIA		CONTROL POLÍTICO	DENUNCIA	DOCUMENTOS / INFORMACIÓN	ORDINARIO / CONSULTA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTALES
2000 PRESIDENCIA		2	1	4	16	14			1	38
2100 OFICINA JURÍDICA		7		12	3	38				60
2200 OFICINA DE PLANEACIÓN				2	4	3				9
2300 OFICINA DE COMUNICACIONES					6	2				8
2400 OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				1	2	1				4
2500 OFICINA DE CONTROL INTERNO										0
VICEPRESIDENCIA DE INTEGRACIÓN PRODUCTIVA	3000 VIP - DESPACHO	1	1	43	26	459	3	1	5	539
	3100 Dirección de Asistencia Técnica			4	4	13	3			24
	3200 Dirección de Acceso a Activos Productivos	2	1	36	8	112			3	162
	3300 Dirección de Adecuación de Tierras	9		26	2	210	2	2	6	257
	3400 Dirección de Comercialización	1			5	4				10
	3501 UTT SANTA MARTA			2	10	59	1		18	90
	3502 UTT CARTAGENA			4	1	40	1		7	53
	3503 UTT MONTERÍA	1	1	3	21	78	3			107
	3504 UTT CÚCUTA			7	9	15			44	75
	3505 UTT MEDELLÍN			1	4	29			3	37
	3506 UTT MANIZALES			3	16	14				33
	3507 UTT TUNJA			6	4	44			3	57
	3508 UTT IBAGUÉ		2	3	2	15			29	51
	3509 UTT POPAYÁN	1		5	25	44		1	3	79
	3510 UTT PASTO			5	31	62			2	100
3511 UTT NEIVA			2	9	78	1		2	92	
3512 UTT VILLAVICENCIO		1	2	18	23			9	53	
3513 UTT BOGOTÁ				1	8				9	
4000 VICEPRESIDENCIA DE PROYECTOS		4		6	3	64				77
5000 VICEPRESIDENCIA DE GESTION CONTRACTUAL		8		7	1	27			3	46
SECRETARÍA GENERAL	6000 SG DESPACHO	7	1	4	2	12			1	27
	6100 Dirección Administrativa y Financiera	4		11	9	23	4	1	1	53
	6200 Dirección de Talento Humano	1		5	5	20				31
9999 DEPENDENCIA SALIDA		12		21	20	47				100
Totales		60	8	225	267	1.558	18	5	140	2.281

4.6 Acceso a la información y tiempos de respuesta.

De las 2.281 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 segundo trimestre es de once (11) días.

4.7 Documentos con radicados de salida: Durante el segundo trimestre de 2018 se radicaron 5.877 comunicaciones oficiales de salida, estas se clasificarán en 5 grupos a saber:

Alcance: Corresponden a aclaraciones hechas a respuestas previas.

Respuesta: Corresponden a respuestas emitidas a las diferentes solicitudes que los usuarios han hecho ante la Agencia.

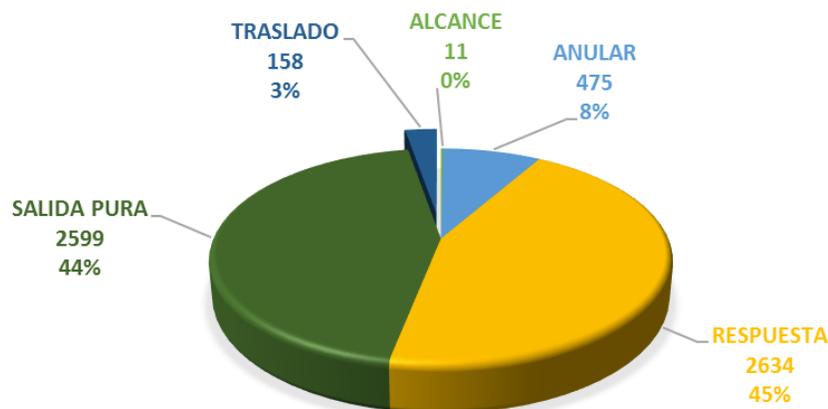
Salida pura: En este grupo se clasificaron los documentos que se relacionan con el funcionamiento y que no están relacionados con la misión de la Agencia.

Trámite: Pueden ser de dos tipos: documentos en los que se hacen solicitudes a terceros o entre dependencias con el fin de dar respuestas de fondo a requerimientos de ingresos radicados en la Agencia o documentos que están en proceso de revisión y firma.

Traslado: Son documentos oficiales, transferidos 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.

GRÁFICO 6. DISTRIBUCIÓN DOCUMENTOS DE SALIDA

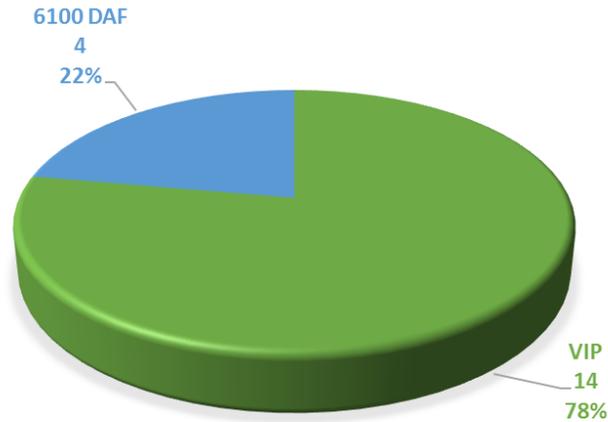


Se resalta los 158 traslados realizados durante el segundo trimestre.

4.8 Análisis de Quejas, Reclamos y Denuncias: Para el primer trimestre de 2018, en la Agencia se evidenció el recibo de dieciocho (18) quejas a nivel nacional, de las cuales el mes de mayor volumen fue el de abril.

En el gráfico 8 se observa la distribución de quejas por dependencias.

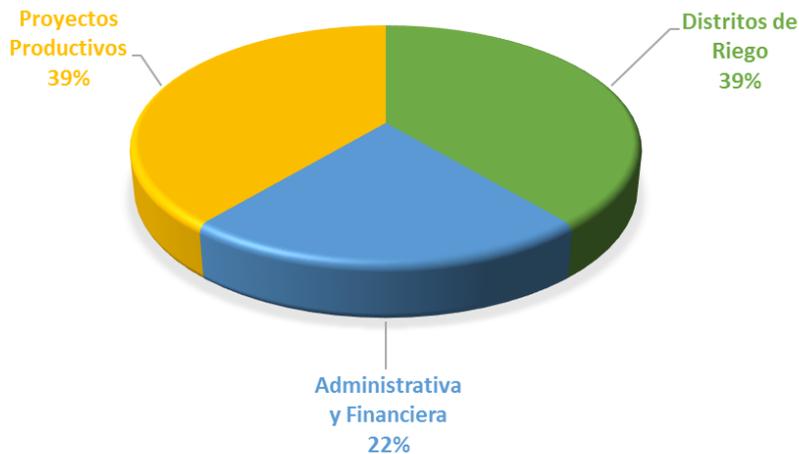
GRÁFICO 7. DISTRIBUCION QUEJAS POR DEPENDENCIA



El 78% 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 el gráfico 9.

GRÁFICO 8. DISTRIBUCIÓN QUEJAS POR TEMA



El porcentaje más alto de quejas se refiere a los distritos de riego y a los proyectos productivos igualados con el 39% del total de las mismas. Entre las causas de las quejas se encuentran: Daños causados a los maderables y a las fincas, Incremento del valor en los puntos de riego y Malos manejos de recursos por parte del presidente de la Asociación de Usuarios del distrito.

Entre el 22% de las quejas de la Secretaria General se encuentran temas de facturación de la Empresa de Telecomunicaciones, imprudencia de un conductor y que no contestan el conmutador.

En cuanto a los reclamos elevados ante la Agencia en el segundo trimestre se evidencian cinco (5), cuatro contra la Vicepresidencia de Integración Productiva a referidos a los distritos de riego y uno remitido vía internet a la Dirección Administrativa y Financiera relacionado con titulación de Baldíos el cual fue atendido con respuesta rápida remitiendo al peticionario ante la ANT.

Durante el segundo trimestre se radicaron ocho (8) denuncias cuyos asuntos se especifican a continuación:

La primera de ellas solicita verificación de la radicación de un proyecto y denuncia presunta coacción por el apoyo a una campaña política; una segunda se radicó dos veces (una por correo electrónico y otra por correo físico), en ella se denuncian un supuesto cobro en los proyectos agrícolas; en la cuarta informan sobre inconvenientes con un contratista; en la quinta, informan venta de predios en resguardo (tema de la ANT); la sexta realmente no corresponde a una denuncia toda vez que informan sobre descuentos por embargo de un empleado de la agencia y el responsable de la radicación la clasifico como denuncia cuando realmente no corresponde a ese tipo documental; en la séptima se pone en conocimiento un caso de presunta corrupción y finalmente, la octava denuncia apertura e instalación de redes hidráulicas no autorizadas en el Distrito ASOJUANIA.

5. Acciones de Mejora

En atención a los resultados obtenidos del análisis de las PQRSD del primer 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.
- Reuniones con enlaces de PQRSD de las diferentes áreas para la verificación de la gestión hecha respecto de cada requerimiento.

6. Recomendaciones

Es el interés de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR la mejora continua de los procedimientos y servicios de la entidad. Con el ánimo de contribuir a dicho interés, consideramos pertinentes las siguientes recomendaciones:

- Implementar las tablas de retención documental TRD, que permitan la creación de archivos documentales para un efectivo monitoreo y seguimiento de la gestión dada a los requerimientos radicados ante la Agencia.
- Atender a las recomendaciones realizadas por Gestión Documental frente a las fallas detectadas en la herramienta de gestión documental Orfeo para la optimización de su funcionamiento e acuerdo a las necesidades 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.