Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Cuarto Trimestre
2018

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Cuarto 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 cuarto trimestre de 2018 comprendido entre el 1 de octubre y el 14 de diciembre.

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/CELULAR
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 Nº 1E-07 Barrio Caobos	3174343822

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

4. BALANCE DE ATENCIÓN DE PQRSD

- **Número de solicitudes recibidas durante el cuarto trimestre:** 3.173

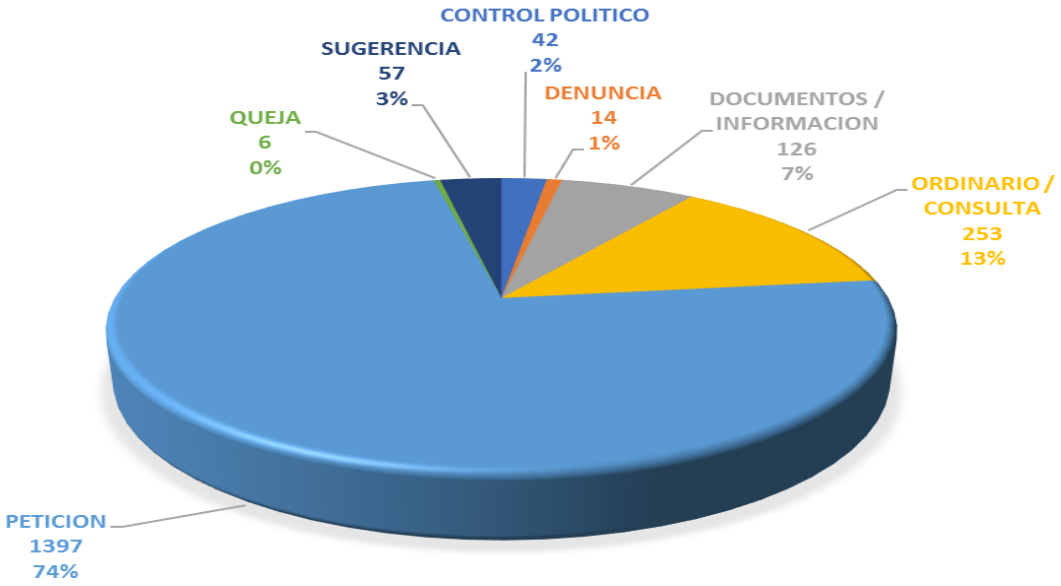
- **Tiempo promedio de respuesta en el mismo periodo:** 10.8 días
- **Número de solicitudes a las que se haya negado el acceso a la información en el mismo periodo:** 0

4.1 Documentos de Ingreso Radicados: durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 14 de diciembre de 2018, tanto en la central principal, como en las 13 Unidades Técnicas Territoriales, se radicaron **3.173** 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.

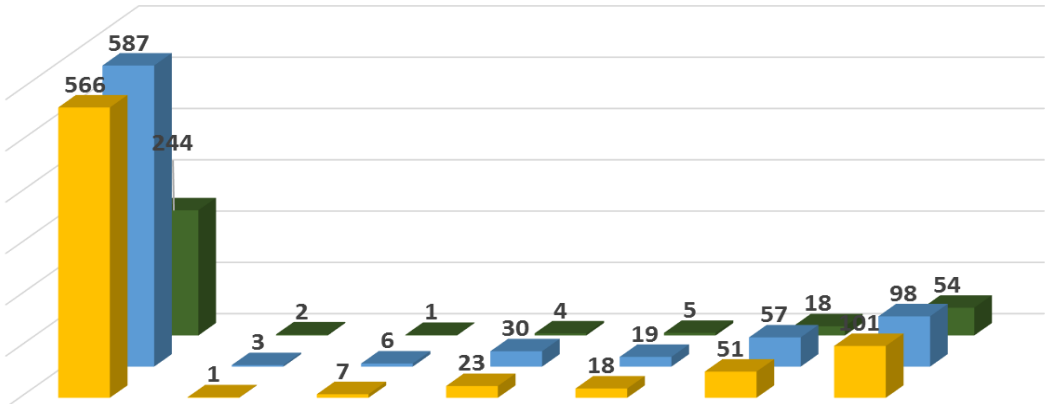
El gráfico 1 contiene la distribución de los radicados por clase de ingreso.

GRÁFICO 1. 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



	PETICION	QUEJA	DENUNCIA	SUGERENCIA	CONTROL POLÍTICO	DOCUMENTOS /INFORMACIÓN	ORDINARIO / CONSULTA
OCTUBE	566	1	7	23	18	51	101
NOVIEMBRE	587	3	6	30	19	57	98
DICIEMBRE	244	2	1	4	5	18	54

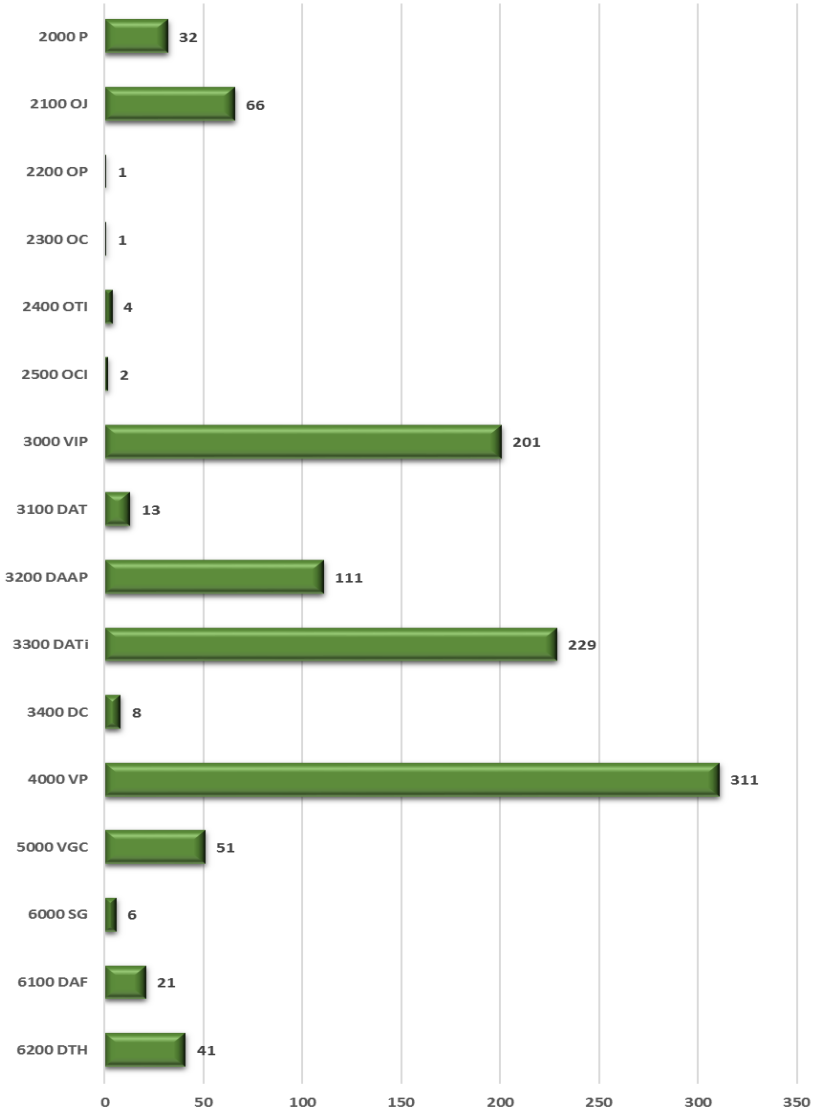
4.3 COMUNICACIONES OFICIALES RADICADAS POR DEPENDENCIA

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 cuarto trimestre corresponde a la Vicepresidencia de Integración Productiva, mientras que las de las oficinas de Tecnologías de la Información y Control Interno presentan la menor concentración con diez (10) y cinco (5) documentos radicados respectivamente.

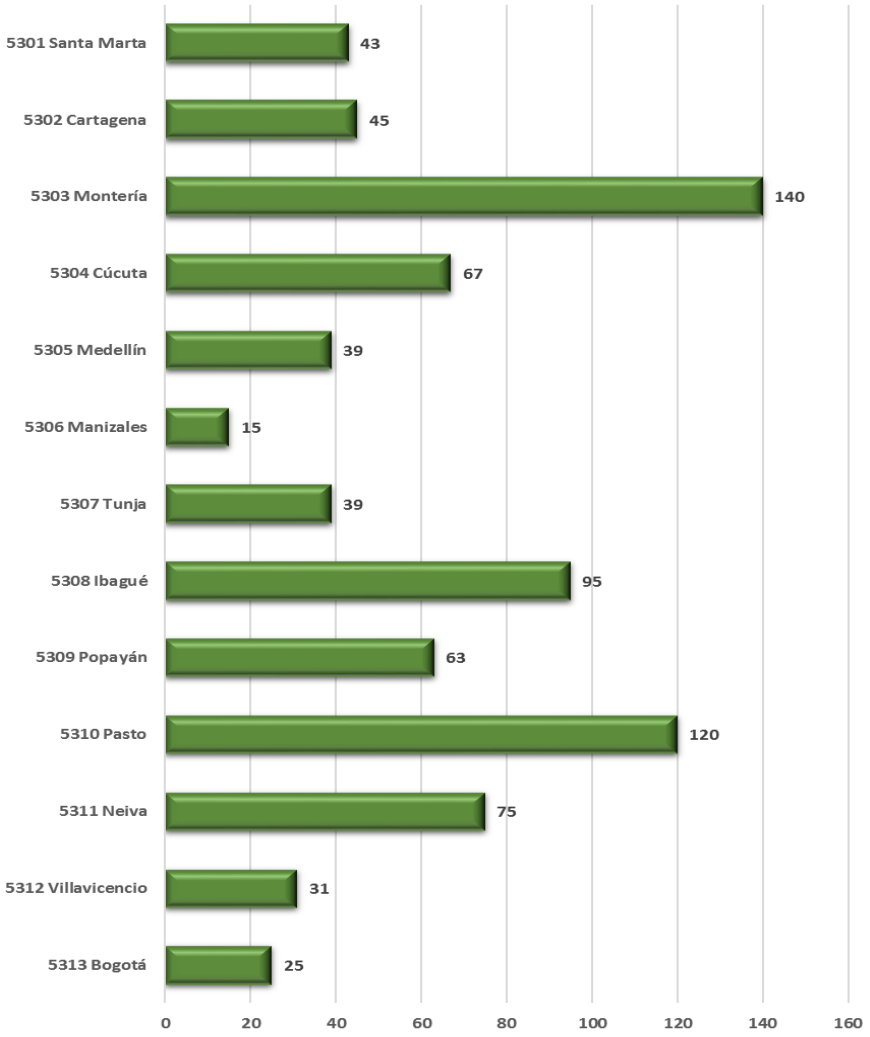
GRÁFICO 3. DISTRIBUCIÓN NIVEL CENTRAL



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 cuarto trimestre corresponden a Montería, Ibagué y Pasto, mientras que Bogotá y Manizales reportaron un menor número de documentos radicados.

GRÁFICO 4. 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 cuarto trimestre de 2018, discriminadas por clase de petición.

TABLA 1. CLASIFICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS.

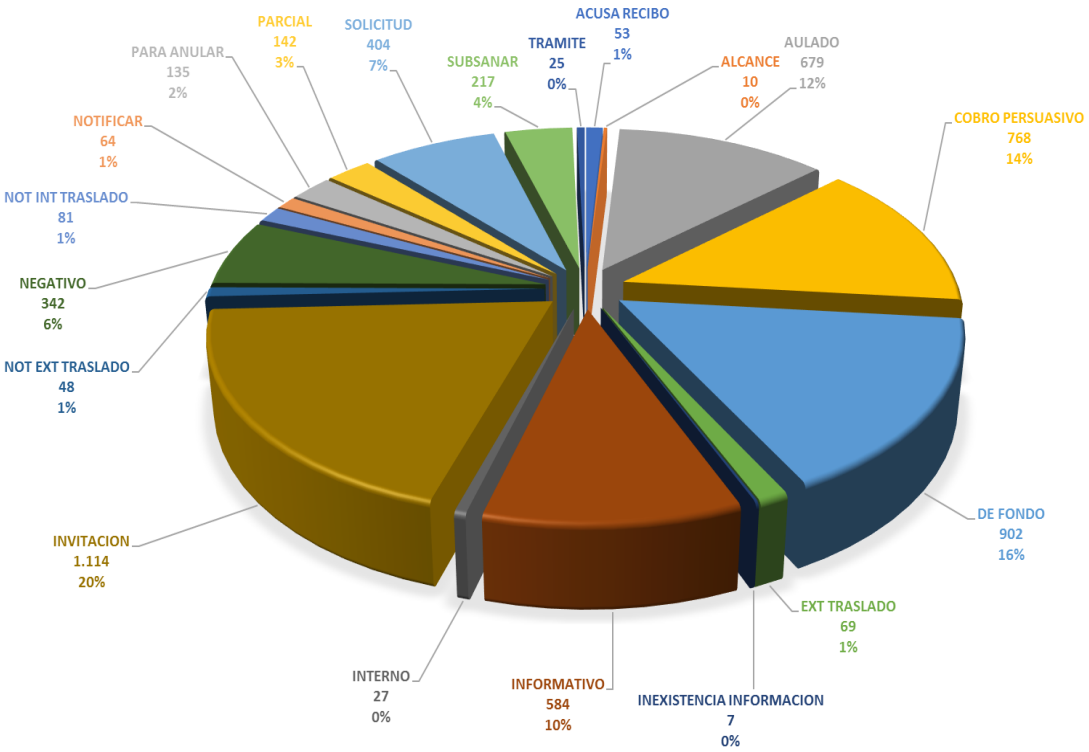
Dependencia		PQRSD	% del total	Con respuesta		Sin respuesta	
				Cantidad	% de la Dependencia	Cantidad	% de la Dependencia
2000 PRESIDENCIA		32	1,69%	19	59,38%	13	40,63%
2100 OFICINA JURÍDICA		66	3,48%	36	54,55%	30	45,45%
2200 OFICINA DE PLANEACIÓN		1	0,05%	1	100,00%	0	0,00%
2300 OFICINA DE COMUNICACIONES		1	0,05%	0	0,00%	1	100,00%
2400 OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		4	0,21%	1	25,00%	3	75,00%
2500 OFICINA DE CONTROL INTERNO		2	0,11%	2	100,00%	0	0,00%
VICEPRESIDENCIA DE INTEGRACIÓN PRODUCTIVA	3000 VIP - DESPACHO	201	10,61%	123	61,19%	78	38,81%
	3100 Dirección de Asistencia Técnica	13	0,69%	8	61,54%	5	38,46%
	3200 Dirección de Acceso a Activos Productivos	111	5,86%	93	83,78%	18	16,22%
	3300 Dirección de Adecuación de Tierras	229	12,08%	115	50,22%	114	49,78%
	3400 Dirección de Comercialización	8	0,42%	5	62,50%	3	37,50%
	3501 UTT SANTA MARTA	43	2,27%	10	23,26%	33	76,74%
	3502 UTT CARTAGENA	45	2,37%	14	31,11%	31	68,89%
	3503 UTT MONTERÍA	140	7,39%	60	42,86%	80	57,14%
	3504 UTT CÚCUTA	67	3,54%	45	67,16%	22	32,84%
	3505 UTT MEDELLÍN	39	2,06%	22	56,41%	17	43,59%
	3506 UTT MANIZALES	15	0,79%	12	80,00%	3	20,00%
	3507 UTT TUNJA	39	2,06%	33	84,62%	6	15,38%
	3508 UTT IBAGUÉ	95	5,01%	87	91,58%	8	8,42%
	3509 UTT POPAYÁN	63	3,32%	46	73,02%	17	26,98%
	3510 UTT PASTO	120	6,33%	98	81,67%	22	18,33%
	3511 UTT NEIVA	75	3,96%	61	81,33%	14	18,67%
	3512 UTT VILLAVICENCIO	31	1,64%	17	54,84%	14	45,16%
	3513 UTT BOGOTÁ	25	1,32%	22	88,00%	3	12,00%
4000 VICEPRESIDENCIA DE PROYECTOS		311	16,41%	190	61,09%	121	38,91%
5000 VICEPRESIDENCIA DE GESTION CONTRACTUAL		51	2,69%	13	25,49%	38	74,51%
SECRETARÍA GENERAL	6000 SG DESPACHO	6	0,32%	3	50,00%	3	50,00%
	6100 Dirección Administrativa y Financiera	21	1,11%	9	42,86%	12	57,14%
	6200 Dirección de Talento Humano	41	2,16%	16	39,02%	25	60,98%
Totales		**1.895**	**100,00%**	**1.161**	**61,27%**	**734**	**38,73%**

4 DOCUMENTOS CON RADICADO DE SALIDA

Durante el cuarto trimestre se asignaron **5.671** números consecutivos a radicados de salida.

El gráfico 5 muestra la clasificación de los documentos clasificados como salidas según el trámite dado durante el tercer trimestre de 2018.

GRÁFICO 5. CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS DE SALIDA



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

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

DEPENDENCIA		ACUSA RECIBO	ALCANCE	AULADO	COBRO PERSUASIVO	DE FONDO	EXT TRASLADO	INEXISTENCIA INFORMACION	INFORMATIVO	INTERNO	INVITACION	NOT EXT TRASLADO	NEGATIVO	NOT INT TRASLADO	NOTIFICAR	PARA ANULAR	PARCIAL	SOLICITUD	SUBSANAR	TRAMITE
2000 PRESIDENCIA						2	1		1		2					1		5		1
2100 OFICINA JURÍDICA				10		191	6		6	1		4		2	14	11	2	21		
2200 OFICINA DE PLANEACIÓN						3		1	1							2				
2300 OFICINA DE COMUNICACIONES						2								1				1		
2400 OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN						1			1							1				
2500 OFICINA DE CONTROL INTERNO						1			1	1					1					
VICEPRESIDENCIA DE INTEGRACIÓN PRODUCTIVA	3000 VIP - DESPACHO		3	8		31	12		93	2		4	3	4		12		16	2	2
	3100 Dirección de Asistencia Técnica					5	2					1					1	1	2	
	3200 Dirección de Acceso a Activos Productivos	1		2		38	1	1	82	2		2	2			4	1	11	2	1
	3300 Dirección de Adecuación de Tierras		6	20		152	6	2	30	4		6	11	2	2	63	53	52	41	11
	3400 Dirección de Comercialización					4			34				2			1		3		
	3501 UTT SANTA MARTA					8	2		8	5			36		8			14	4	
	3502 UTT CARTAGENA	2				11			3				51	3			10	12	2	
	3503 UTT MONTERÍA	1		630	115	38			73		60		49	31			10	16	25	2
	3504 UTT CÚCUTA					56	3		52		214	3	27	12	8		1	16	8	
	3505 UTT MEDELLÍN	9				6	1		8			1	31	2	1		4	47	17	
	3506 UTT MANIZALES					12	1		4		9		7	1				10	5	
	3507 UTT TUNJA				653	28	1		51	1	64	1	19	8			6	24	5	
	3508 UTT IBAGUÉ	2				83	5		9		98	3	17	8			6	5	11	
	3509 UTT POPAYÁN	3				29	5	1	15		41	4	19	4	11		1	24	40	
	3510 UTT PASTO	1				57	1		9		362	1	28	2	10		28	11	4	
	3511 UTT NEIVA	12				27	1		34		89	1	16	1	2		2	6	20	1
	3512 UTT VILLAVICENCIO	19				29			10		175		16		3		3	9		1
	3513 UTT BOGOTÁ	3	1			9	2		13			2	3				1	5	15	
4000 VICEPRESIDENCIA DE PROYECTOS				2		27	16	2	15	1		13	3			12	5	3	11	5
5000 VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN CONTRACTUAL				2		17				5						9	4	11		
SECRETARÍA GENERAL	6000 SG DESPACHO					7	1		25	2					4	2	3	44	2	
	6100 Dirección Administrativa y Financiera			3		15	1		6	2		2				8	1	28		1
	6200 Dirección de Talento Humano			2		13	1			1			2			9		9	1	
Totales		**53**	**10**	**679**	**768**	**902**	**69**	**7**	**584**	**27**	**1.114**	**48**	**342**	**81**	**64**	**135**	**142**	**404**	**217**	**25**

5 TIEMPOS DE RESPUESTA

El promedio de los tiempos de respuestas para el cuarto trimestre fue de diez punto ochos (10.8) días.

6 ACCIONES DE MEJORA

En atención a los resultados obtenidos del análisis de las PQRSD del cuarto trimestre de 2018, se emprenderán 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.

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.