



**Segundo Informe Trimestral**  
**Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos,**  
**Sugerencias y Denuncias (PQRSD).**

**Secretaría General- Dirección Administrativa y  
Financiera - Participación y Atención al Ciudadano**

**Julio de 2021**

## Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
1. COMUNICACIONES RADICADAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE 2021. ....	4
2. INGRESOS POR UNIDAD DE CORRESPONDENCIA. ....	4
3. CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN. ....	6
4. INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD.....	8
5. DISTRIBUCIÓN PQRSD POR DEPENDENCIA. ....	13
6. ANÁLISIS DE QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.....	14
6.1. QUEJAS. ....	14
6.2. RECLAMOS.....	16
6.3 DENUNCIAS. ....	17
6.4. SUGERENCIAS. ....	18
7. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD DEL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2021. ....	18
7.1. GESTIÓN POR DEPENDENCIAS. ....	20
8. TIEMPO DE RESPUESTA DEL ESTADO DE LA SOLICITUD .....	22
9. TRASLADOS POR COMPETENCIA.....	23
10. ACCIONES DE MEJORA.....	25
11. RECOMENDACIONES.....	25
12. DOCUMENTO ANEXO AL INFORME.....	26

## **Introducción**

Mediante el presente documento se da a conocer el segundo informe trimestral de Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias (PQRSD) recibidas a través de los canales de atención escrito (unidades de correspondencia en el nivel central y UTTs), virtual (correo electrónico y link de PQRSD), disponible en la página web de la Entidad, radicadas en la herramienta del Sistema de Gestión Documental - SGD Orfeo las cuales fueron atendidas por las diferentes dependencias de la Agencia de Desarrollo Rural -ADR, durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2021.

La información fue consolidada en una matriz diseñada por el Proceso de Participación y Atención al Ciudadano, para efectuar la revisión, control y seguimiento de cada uno de los radicados asignados, teniendo en cuenta la información contenida en el SGD Orfeo, tanto para entradas como para salidas.

En concordancia con el Artículo 52 del Decreto 103 del 20 de enero de 2015, se utilizó la matriz de seguimiento y control como base para análisis y seguimiento de los documentos oficiales y la elaboración del presente informe el cual contiene información detallada respecto a:

1. Número de solicitudes radicadas: 3.209 (2.611 PQRSD y 598 Otros ingresos).
2. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución: 60
3. Tiempo promedio de respuesta: 10.85 días
4. Número de solicitudes en que se negó el acceso a la información: 0

## 1. Comunicaciones Radicadas en el segundo trimestre 2021.

Durante el periodo comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2021, se radicaron en la Agencia de Desarrollo Rural – ADR **tres mil doscientos nueve (3.209)** documentos, de los cuales **dos mil seiscientos once (2.611)** PQRSD y **quinientos noventa y ocho (598)** otros tipos de ingresos (NO PQRSD), distribuidos de la siguiente manera:

MES	TOTAL DOCUMENTOS	PQRSD	OTROS INGRESOS NO PQRSD
<b>Abril</b>	889	744	145
<b>Mayo</b>	1117	933	184
<b>Junio</b>	1203	934	269
<b>TOTAL</b>	<b>3209</b>	<b>2611</b>	<b>598</b>

Fuente: Elaboración propia, con información Orfeo  
Tabla 1: Comunicaciones Radicadas PQRSD Y NO PQRSD

En la tabla 1 se observa que, en el mes de abril se recibió un menor número de PQRSD, **setecientos cuarenta y cuatro (744)**, frente al mes de junio, en el cual se observa el mayor número de PQRSD, con **novcientos treinta y cuatro (934)** radicados.

Para el mes de mayo, se radicaron **novcientos treinta y tres (933)** documentos clasificados como PQRSD, recibidas durante el periodo objeto del presente informe.

## 2. Ingresos por unidad de correspondencia.

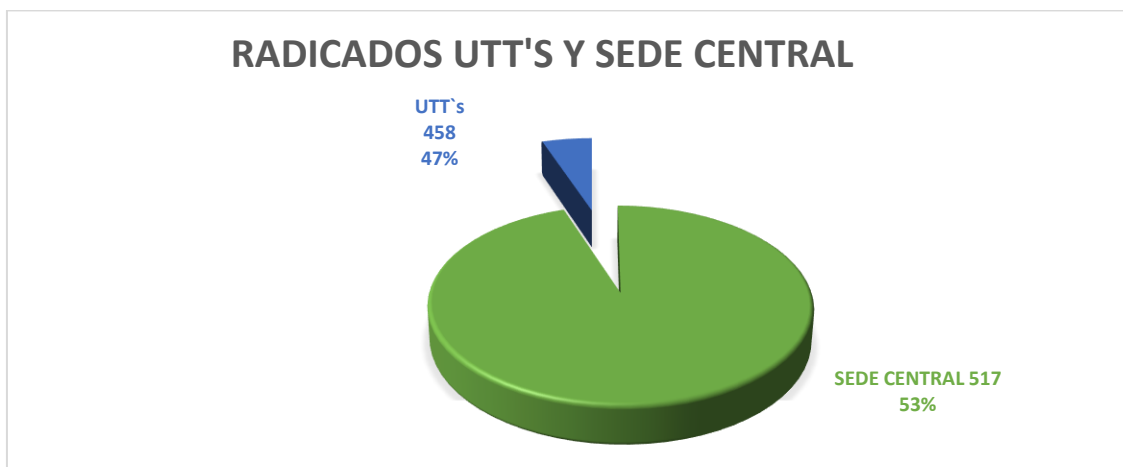
Para la recepción y radicación de los documentos en la Agencia de Desarrollo Rural, los ciudadanos cuentan con catorce (14) unidades de correspondencia: una en la ciudad de Bogotá- Sede Central y trece (13) restantes en las Unidades Técnicas Territoriales – UTTs distribuidas en todo el territorio nacional; de igual forma la Entidad cuenta con los canales virtuales de radicación atendidos desde el nivel central, como lo son el

correo electrónico: [atencionalciudadano@adr.gov.co](mailto:atencionalciudadano@adr.gov.co) y el Link de PQRSD disponible en la página web: [www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co).

De las dos mil seiscientos once (2.611) PQRSD radicadas en la ADR, novecientos setenta y cinco (975) fueron recibidas de manera física a través de sus unidades de correspondencia en el nivel central y territorial.

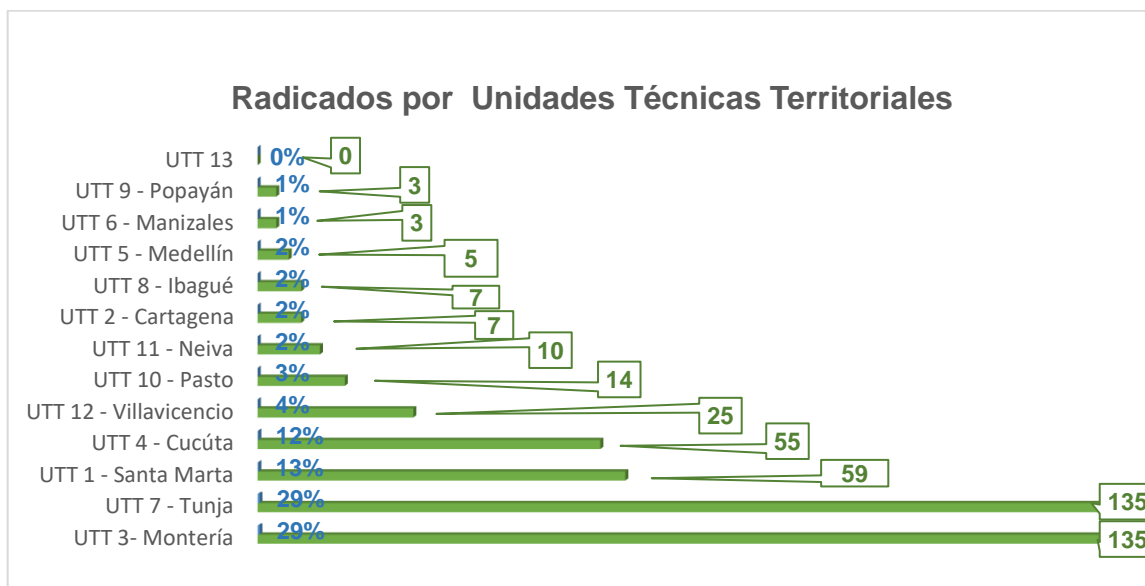
A continuación, en los gráficos 1 y 2 se realiza la explicación de los valores y porcentajes de la sede central y las UTTs.

**Nota: Los quinientos noventa y ocho (598)** documentos tipificados como otros tipos de ingresos (NO PQRSD), según la clasificación de la TRD, no requieren respuesta, por lo tanto, después de ser verificados no son objeto de seguimiento.



Fuente: Elaboración propia, con información Orfeo  
Gráfico 1. Radicados de PQRSD en las sedes de la Agencia

En el Grafico anterior se puede observar que, durante el segundo trimestre en la sede central se radicaron por medio físico, quinientos diecisiete (517) PQRSD correspondientes al 53% y en las UTTs cuatrocientos cincuenta y ocho (458) equivalente al 47%, lo cual quiere decir que los ciudadanos accedieron a realizar sus trámites en mayor proporción de manera física en la Sede Central.



Fuente: Elaboración propia, con información Orfeo  
Gráfico 2. Distribución de radicados PQRSD por UTT

Las Unidades Técnicas Territoriales en el segundo trimestre del 2021 radicaron cuatrocientos cincuenta y ocho (458) de las PQRSD del periodo objeto del presente informe. La UTT No. 3 Montería y la UTT No. 7 Tunja, radicaron la misma cantidad de PQRSD, que corresponde a la mayor cantidad de PQRSD equivalente a un porcentaje del 29% para un total de **ciento treinta y cinco (135)** para cada una, frente a las UTTs Manizales y Popayán, que radicaron cada una **tres (3) en un porcentaje del 1 %**. Se evidencia que la UTT No. 13 Cundinamarca con sede en Bogotá no registró entradas.

### 3. Clasificación de las solicitudes por medio de recepción.

La Agencia de Desarrollo Rural tiene habilitados tres (3) medios diferentes para recibir y radicar los requerimientos de los ciudadanos y usuarios, mencionados a continuación:

**Radicación correo electrónico institucional:** Ingresos por el servicio de red habilitado por la Agencia a la dirección [atencionalciudadano@adr.gov.co](mailto:atencionalciudadano@adr.gov.co)

**Radicación correo físico:** Comunicaciones o documentos que los ciudadanos y usuarios entregan en las ventanillas de correspondencia por

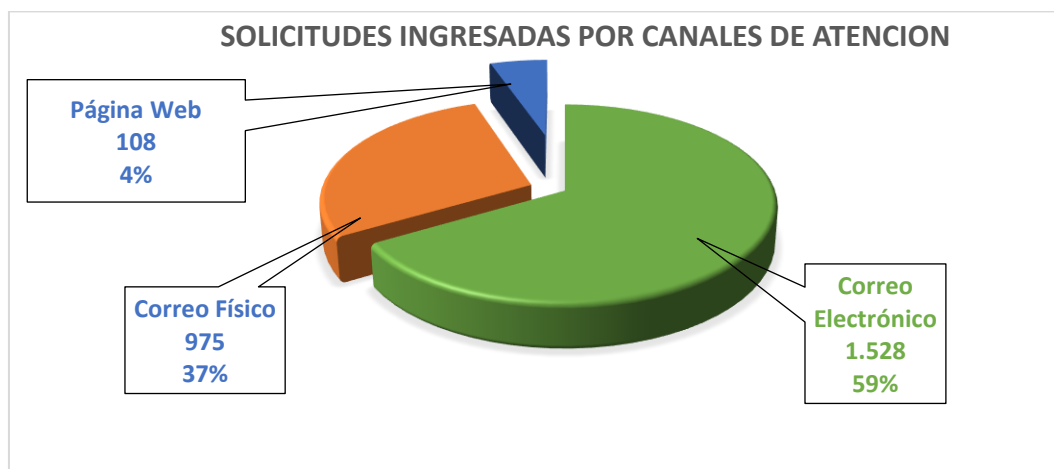
medio de documento escrito “remisorio” o por algún medio diferente (teniendo en cuenta la emergencia sanitaria).

**Radicación página Web (Link PQRSD internet):** Plataforma presente en la página Web de la ADR que permite al ciudadano y usuario manifestar sus requerimientos y anexar documentos en el enlace <http://pqrsd.adr.gov.co/pqr3/index.php>.

MEDIO DE RECEPCIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% PARTICIPACION
CORREO ELECTRÓNICO	518	499	511	1528	59%
CORREO FÍSICO	189	396	390	975	37%
PÁGINA WEB	37	38	33	108	4%
<b>TOTAL</b>	<b>744</b>	<b>933</b>	<b>934</b>	<b>2611</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, con información Orfeo  
Tabla 2: Medio de Recepción

La tabla 2, muestra que el mayor número de PQRSD ingresaron por el correo electrónico institucional con una cantidad de **mil quinientos veintiocho (1.528) equivalente al 59%**.



Fuente: Elaboración propia, con información Orfeo  
Gráfico 3. Porcentaje participación por canal de recepción de PQRSD.

#### 4. Ingresos por tipo de solicitud.

La clasificación de los documentos que ingresaron a la entidad se realizó de acuerdo a lo establecido por Gestión Documental de la ADR, según su grado de prioridad en 13 clases CLASS\_ING, teniendo como guía principal el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Esta clasificación se realiza en el momento de la recepción y radicación de la solicitud por parte de los responsables de cada una de las unidades de correspondencia, a partir de la clasificación se define el tiempo de respuesta establecido en la normatividad vigente, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

##### Clasificación PQRSD

**Consulta.** Cuando la consulta va enfocada a temas relacionados a la misionalidad de la entidad. ***El tiempo de respuesta es de 30 días hábiles siguientes a su recepción.***

**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 para dar respuesta es de 5 días hábiles siguientes a su recepción.***

**Denuncia:** Es poner en conocimiento de la Agencia, la comisión de un hecho delictuoso, del que se hubiere tenido noticias por cualquier medio. ***El tiempo de respuesta es de 15 días hábiles siguientes a su recepción.***

**Petición:** Todo requerimiento que esté relacionado con la misión de la Entidad: presentación de proyectos y solicitud de servicios a cargo de la Agencia, se incluyen citaciones o invitaciones emitidas por control político, entes de control, entes departamentales y demás que influyan en el desarrollo de la misionalidad de la entidad. ***El tiempo de respuesta es de 15 días hábiles siguientes a su recepción.***



**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 hábiles siguientes a su recepción.***

**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 hábiles siguientes a su recepción.***

**Solicitud de información y/o 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 de información sobre los temas relacionados con la Agencia. ***El tiempo de respuesta es de 10 días hábiles siguientes a su recepción.***

**Sugerencia:** Presentación de una propuesta o idea en busca de mejorar el desempeño de la Agencia. ***El tiempo de respuesta es de 15 días siguientes a su recepción.***

**Tutela/Jurídica:** Son ingresos provenientes de la Rama Judicial del Poder Público y se deben remitir de manera inmediata a la Oficina Jurídica. ***El tiempo de respuesta lo establece la Oficina Jurídica.***

#### **Clasificación NO PQRSD**

**Copia / Informativo:** Son documentos dirigidos a otros destinatarios, que anuncian copia a la ADR o documentos cuyo contenido es meramente informativo. ***No requieren respuesta por parte de la Agencia.***

**Interno:** Son ingresos emitidos al interior de la Agencia por funcionarios y/o contratistas de la agencia, enfocados a temas relacionados con talento humano y tema contractual como, por ejemplo: solicitud de certificaciones de contrato, permisos, solicitud de vacaciones, entre otros. ***El tiempo de respuesta es el contemplado en la Ley.***

**Ordinario:** 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, invitaciones que no afectan el desarrollo de la entidad, entre otros. **No requieren respuesta por parte de la entidad.**

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

**Nota:** Teniendo en cuenta la Emergencia Sanitaria a nivel nacional, la Agencia acató la directriz establecida con el Decreto 491 de 2020, ***“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica”***, en su artículo 5º establece que:

*... “Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente*

*previsto en este artículo. En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales”.*

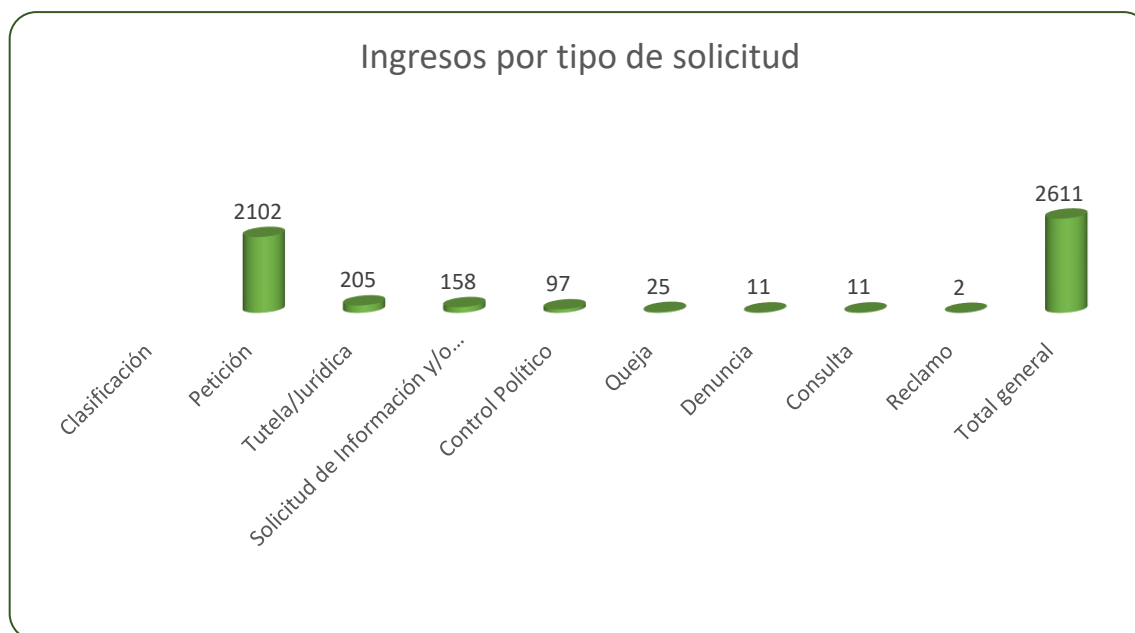
### Ampliación de términos

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias: 30 días hábiles.

Solicitudes de Información y/o Documentos: 20 días hábiles.

Consultas: 35 días hábiles.

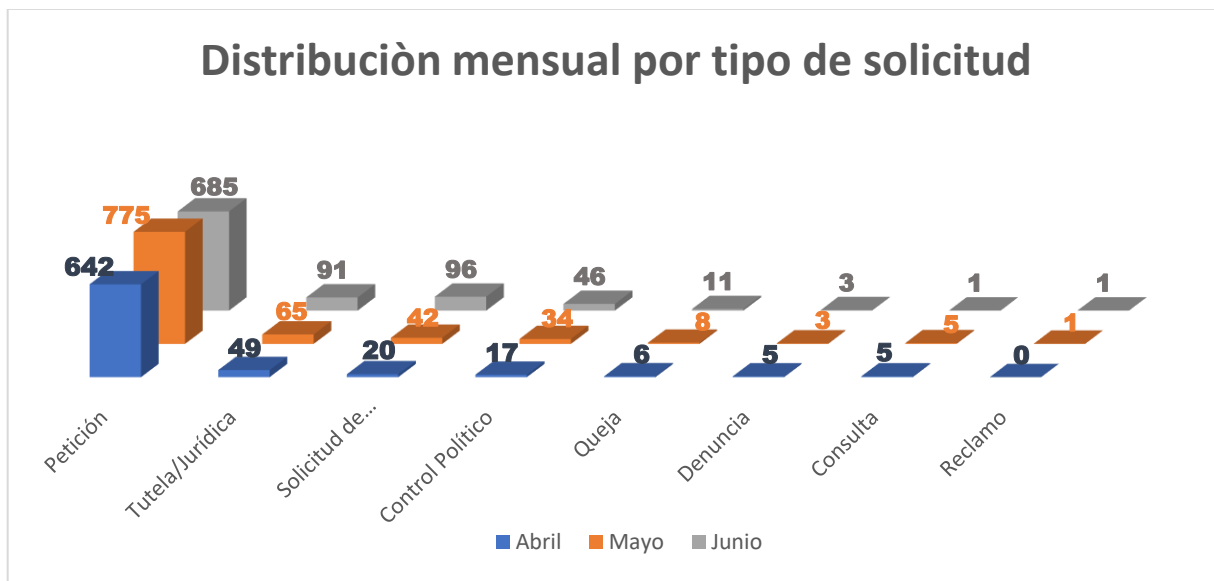
El gráfico 4 muestra la distribución de las PQRSD según la clasificación establecida por Gestión Documental asignada al momento de radicar.



Fuente: Elaboración propia, con información Orfeo  
Gráfica 4. Distribución de Ingresos por Tipo de Solicitud.

Durante el segundo trimestre, la mayor cantidad de PQRSD recibidas y radicadas en las unidades de correspondencia y los diferentes medios habilitados, fueron clasificadas como peticiones, correspondientes a dos mil ciento dos (2102), el menor número de asignación fueron las definidas como reclamo con un total de dos (2).

El Gráfico 5 muestra la distribución mensual de las PQRSD según la clasificación establecida por Gestión Documental asignada al momento de radicar



Fuente: Elaboración propia, con información Orfeo  
Gráfico 5. Distribución mensual por tipo de solicitud.

Clasificación \ Medio de Ingreso	Correo Electrónico Institucional	Correo Físico	Web	Total General
Petición	1331	698	73	2102
Tutela/Jurídica	28	177	0	205
Solicitud de Información y/o Documentos	120	34	4	158
Control Político	32	65	0	97
Queja	5	0	20	25
Denuncia	10	0	1	11
Consulta	0	1	10	11
Reclamo	2	0	0	2
<b>Total general</b>	<b>1528</b>	<b>975</b>	<b>108</b>	<b>2611</b>

Fuente: Elaboración propia, con información Orfeo  
Tabla 3. Distribución por clase de solicitud y medio de ingreso

La tabla 3 muestra la distribución de los ingresos PQRSD, teniendo en cuenta la clase de solicitud y el medio de recepción. Evidenciando que el mayor volumen de peticiones y solicitudes de información y/o documentos ingresan por el correo electrónico institucional, el mayor número de documentos clasificados como tutela/jurídica y control político son recibidos por medio de correo físico y las quejas se radican en mayor cantidad mediante el link PQRSD de la página web de la Agencia.

### 5. Distribución PQRSD por dependencia.

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% PORCENTAJE
DIRECCION DE ACCESO A ACTIVOS PRODUCTIVOS	183	211	204	<b>598</b>	22,90
DIRECCION DE ADECUACION DE TIERRAS	123	180	103	<b>406</b>	15,55
OFICINA JURIDICA	80	103	120	<b>303</b>	11,60
UTT TUNJA	40	62	94	<b>196</b>	7,51
UTT MONTERIA	28	47	82	<b>157</b>	6,01
VICEPRESIDENCIA DE INTEGRACION PRODUCTIVA	25	36	44	<b>105</b>	4,02
UTT CUCUTA	12	54	36	<b>102</b>	3,91
UTT SANTA MARTA	21	10	64	<b>95</b>	3,64
DIRECCION DE PARTICIPACION Y ASOCIATIVIDAD	24	39	16	<b>79</b>	3,03
DIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA	26	29	19	<b>74</b>	2,83
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	22	19	21	<b>62</b>	2,37
UTT CARTAGENA	11	17	15	<b>43</b>	1,65
UTT POPAYAN	18	10	15	<b>43</b>	1,65
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	10	16	17	<b>43</b>	1,65
VICEPRESIDENCIA DE PROYECTOS	14	14	12	<b>40</b>	1,53
VICEPRESIDENCIA DE GESTION CONTRACTUAL	16	11	8	<b>35</b>	1,34
SECRETARIA GENERAL	13	13	7	<b>33</b>	1,26
UTT NEIVA	15	7	9	<b>31</b>	1,19
UTT VILLAVICENCIO	18	11	1	<b>30</b>	1,15
DIRECCION DE COMERCIALIZACION	12	9	6	<b>27</b>	1,03

UTT MEDELLIN	4	10	9	<b>23</b>	0,88
UTT PASTO	3	9	11	<b>23</b>	0,88
UTT IBAGUE	7	8	1	<b>16</b>	0,61
UTT BOGOTA	6	1	6	<b>13</b>	0,50
OFICINA DE PLANEACION	6	4	1	<b>11</b>	0,42
PRESIDENCIA	2	2	2	<b>6</b>	0,23
UTT MANIZALES	3	0	3	<b>6</b>	0,23
DIRECCION DE CALIFICACION Y FINANCIACION	1	0	4	<b>5</b>	0,19
OFICINA DE COMUNICACIONES	0	0	4	<b>4</b>	0,15
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	1	1	0	<b>2</b>	0,08
<b>TOTAL</b>	<b>744</b>	<b>933</b>	<b>934</b>	<b>2611</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaboración propia, con información Orfeo

Tabla 4. Distribución por dependencia de las PQRSD radicadas durante el primer trimestre de 2021.

En la Tabla 4 se detalla la cantidad de PQRSD asignadas durante el segundo trimestre 2021, a las dependencias en el nivel central y territorial, según la competencia para conocer los asuntos y dar el trámite correspondiente; se evidencia que el mayor número de radicados es la Dirección de Activos Productivos con un porcentaje del 22,90%, le sigue la Dirección de Adecuación de Tierras con un 15.55%, dependencias que tienen a su cargo los temas misionales que más demandan los ciudadanos.

En cuanto a las Unidades Técnicas Territoriales el mayor número de radicados se asignaron a la UTT Tunja con un porcentaje del 7.51% y la UTT Montería con 6.01%

## **6. Análisis de quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.**

Durante el segundo trimestre de 2021 se radicaron veinticinco (25) quejas, dos (2) Reclamos y once (11) Denuncias, relacionados con las funciones de la Agencia.

### **6.1. Quejas.**

En el segundo trimestre de 2021 fueron radicadas veinticinco quejas (revisados los documentos se verifico que son siete (7) quejas que se radicaron varias veces), en la tabla 5 se reflejan con su respectivo asunto.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	ASUNTO
SECRETARIA GENERAL	1	Queja en contra de funcionaria de ADR por pedir dadas a cambio de ayudar en los procesos -
	4 (La misma queja fue radicada 4 veces)	Denuncia contra contratista Agencia de Desarrollo Rural por ser funcionario público y trabajar de manera simultánea con otra entidad del Estado
DIRECCION DE ACCESO A ACTIVOS PRODUCTIVOS	5 (La misma queja fue radica 5 veces)	Comunidad del Resguardo Cabildo Mayor INGA de Santiago de Putumayo - En el mes de abril se hizo A DE SANTIAGO PUTUMAYO - En el mes de abril se hizo unas entregas de unas guarañas pertenecientes a un proyecto, y el señor que los recibió con su equipo de cabildo, cobro 50 mil pesos por cada una quien no pagaba no se le entregaba, sabiendo que son recursos públicos y la comunidad se quejo
UNIDAD TECNICA TERRITORIAL TUNJA	2 (La misma queja fue radicada 2 veces)	ACREDITACION DE UNA EPSEA – El día 5 de abril del año en curso radico los documentos de su empresa (TECNOGAM S.A.S) en la unidad técnica territorial Tunja N° RAD 20213570023431, para acreditarse como EPSEA, se venció el plazo y nadie le da respuesta.
DIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA	1	Reitera solicitud respuesta a radicado No. 20216100019681, solicita investigación por qué no se ha dado respuesta
DIRECCION DE ACCESO A ACTIVOS PRODUCTIVOS	1	Inconformidad falta de transparencia en la respuesta de la ADR 20213200026232

DIRECCION DE ADECUACION DE TIERRAS	2 (La misma queja fue radicada 2 veces)	Queja - ZONA 15 TRIANGULO DEL TOLIMA , Se adjunta carta, manifestando su malestar a los incumplimientos que el triángulo ha tenido con desde el 2006 en dónde se les ofreció en una consulta previa 25 has de tierra para reforestación, mantenimiento de las vías por donde pasa el canal, la comunidad de meche San Cayetano no cuenta con un punto de agua el cual es injusto pues son el principal abastecedor del triángulo pues por su territorio pasa el principio de la obra, a la fecha después de esa visita no hemos recibido ningún tipo de notificación alguna es por esto que solicitamos a las autoridades correspondientes no nos ignoren más.
VICEPRESIDENCIA DE PROYECTOS	7 (La misma queja fue radicada 7 veces)	Contratista de vicepresidencia de proyectos, Claudia Melo Guevara, tiene más de 2 contratos con el sector público desde hace más de 2 años y la entidad no la ha requerido para que cambie su régimen, para unos si aplica y para otros no, Oficina de Contratación no la requiere como a otros contratistas para que pague el impuesto.
UNIDAD TECNICA TERRITORIAL CARTAGENA	1	Queja Fundación AIP - Queja con respecto a la falta de pago en el proyecto de EXTENSIÓN RURAL - SAN ANDRÉS ISLA. De la misma manera los coordinadores no nos responden cuando les preguntamos referente al tema del pago. Tengo conocimiento de varios otros compañeros a los que tampoco les han pagado
VICEPRESIDENCIA DE INTEGRACION PRODUCTIVA	1	Queja disciplinaria contra el director de Ayuda Humanitaria de la Alcaldía de Cali

Fuente: Elaboración propia, con información Orfeo  
Tabla 5. Resumen de quejas

## 6.2. Reclamos.



Durante el segundo trimestre de 2021 se recibieron dos (2) reclamos relacionados con temas misionales a cargo de la Agencia.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	ASUNTO
DIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA	1	Presenta queja por no recibir respuesta a derecho de petición, con Radicado No. 20216100019681
DIRECCION DE ACCESO A ACTIVOS PRODUCTIVOS	1	Presentan queja ante la comunidad contra un técnico de la ADR, embaucó a un miembro del resguardo santa Rosalía comprando equipos y abono para la implementación de un programa de cultivo de cacao por las de 4.000.000 de pesos por la suma de 300.000 mil pesos como comunidad pedimos a las autoridades a la Gobernación y a la ADR investigar.

Fuente: Elaboración propia, con información Orfeo  
Tabla 6. Resumen de Reclamos

### 6.3 Denuncias.

Durante el segundo trimestre de 2021 fueron recibidas once (11) denuncias, como se evidencia en la tabla 7.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	ASUNTO
DIRECCION DE ACCESO A ACTIVOS PRODUCTIVOS	2 (La misma queja fue radicada 2 veces)	Información proyecto y denuncia situación humanitaria - Mirar archivo adjunto de la petición completa.
	1	RV: Traslado por competencia denuncia. Radicado 20213130105422
UNIDAD TECNICA TERRITORIAL SANTA MARTA	1	Pago de AGROPAZ a por servicio prestado de extensión agropecuaria en Plato, Magdalena.

OFICINA JURIDICA	2	Envío de oficios del Juzgado 39 Civil M. - BOGOTA RADICADO 2020-699
		Denuncia uso ilegal proyectos ADR - Denuncia en contra de la Empresa que desde hace varios años están utilizando el nombre de los proyectos de la ADR para estafar y engañar cientos de agricultores.
DIRECCION DE ADECUACION DE TIERRAS	2	Denuncia por irregularidades - Junta Directiva de ASOTUNAL y solicitud de intervención inmediata
		Envío el oficio No.0188 DEL 02-06-2021- Sobre denuncia
DIRECCION DE PARTICIPACION Y ASOCIATIVIDAD	1	Denuncia contra ECOUPALT
SECRETARIA GENERAL	1	Enviar datos desde MFP11849281 21/06/2021 09:48 - Indagación preliminar No 018 - 2021
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	1	Denuncia - Pago de la nómina ADR del mes de junio

Fuente: Elaboración propia, con información Orfeo  
Tabla 7. Resumen de Denuncias.

Para el periodo comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2021, la mayor parte de denuncias se concentraron en la Dirección de Acceso a Activos Productivos.

#### **6.4. Sugerencias.**

Durante el segundo trimestre, se recibieron cero (0) sugerencias en la Entidad por los medios dispuestos.

#### **7. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD del segundo trimestre del 2021.**

En concordancia con la misión *“La Agencia de Desarrollo Rural –ADR tiene como misión la promoción, estructuración, cofinanciación y ejecución de planes y proyectos integrales de desarrollo agropecuario y rural, y generar capacidades para mejorar la gestión del desarrollo rural integral con*

*enfoque territorial para contribuir a la transformación del campo colombiano”.<sup>1</sup>*

Así mismo la gestión adecuada de una petición va generando un cruce de información entre el peticionario y la Agencia a medida que se va surtiendo el trámite definitivo de la solicitud, se propende por mantener una comunicación fluida con el peticionario manteniéndolo informado del estado de su requerimiento y requiriéndolo o solicitando complementos o adicione la información necesaria para atender su solicitud.

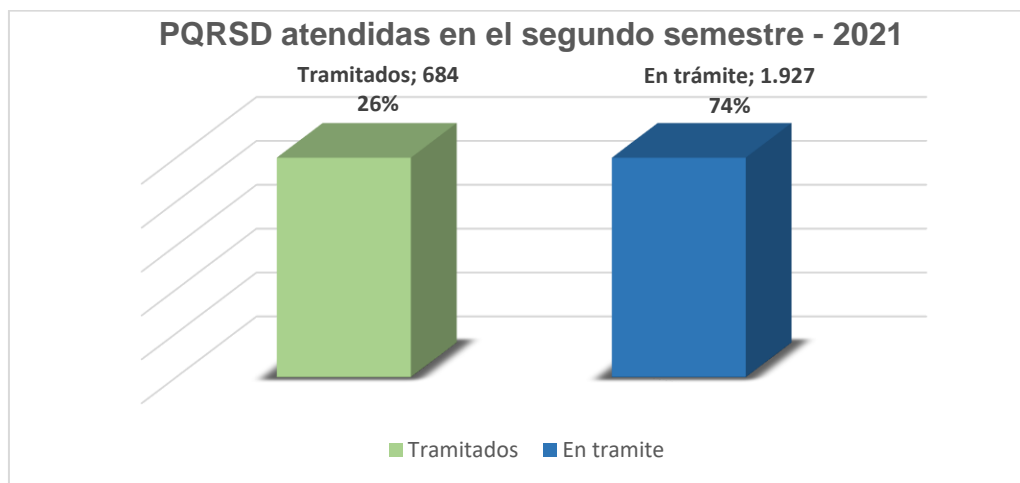
Una vez se radican los documentos en la herramienta de Gestión Documental y se reasignan a las dependencias competentes de dar trámite, se valida en cada documento la clasificación dada en el momento de la radicación o la reclasificación dada por el usuario que tiene a cargo el documento y se agrupan en PQRSD y NO PQRSD (otros tipos de documentos), y se procede a iniciar el seguimiento continuo de las PQRSD de acuerdo a los tiempos de respuesta se verifica que en la herramienta ORFEO este cargada la respuesta y la evidencia de entrega de la respuesta al ciudadano.

Cuando no se evidencia la respuesta y la prueba de entrega en el aplicativo se remite la matriz de seguimiento, creada por el Proceso de Participación y Atención al ciudadano, la cual es diligenciada y actualizada continuamente de manera manual, (teniendo en cuenta el informe automático de estadísticas de la herramienta no se puede descargar), esta matriz se envía a las dependencias donde se encuentra asignado el documento para que se cumpla con el cargue de la evidencia o se emita la respuesta al radicado de entrada y actualice la información de cada radicado en la herramienta y así mediante el seguimiento verificar nuevamente cada radicado.

En el gráfico 6, se puede apreciar el total de trámites efectuados y validados para atender a los dos mil seiscientos once (2611) documentos clasificados como PQRSD durante el segundo trimestre de 2021.

---

<sup>1</sup> <https://www.adr.gov.co/agencia/Paginas/marco-estrategico.aspx>.



Fuente: Elaboración propia, con información Orfeo  
Gráfico 6. PQRSD atendidas en el segundo trimestre de 2021.

### 7.1. Gestión por dependencias.

En la siguiente tabla se presenta la gestión realizada por cada una de las dependencias en el nivel central y en el nivel territorial de la Agencia, respecto a las PQRSD, recibidas en el segundo trimestre de 2021.

Se debe tener en cuenta que la realización del presente informe fue con corte a 30 de junio de 2021 y en el mismo se aplica la modificación de los términos para dar respuesta, de conformidad con lo establecido en el decreto 491 de 2020 ***“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica”***, por lo tanto, el número de PQRSD en tiempo para dar trámite es significativo.

En la tabla 8, se observa los trámites atendidos con soporte en el Sistema de Gestión Documental - SGD Orfeo, por las diferentes dependencias en el nivel central y en el nivel territorial de la Agencia.

DEPENDENCIA	TOTAL TRAMITADOS	TOTAL EN TRAMITE	TOTAL
-------------	------------------	------------------	-------

DIRECCION DE ACCESO A ACTIVOS PRODUCTIVOS	120	478	<b>598</b>
DIRECCION DE ADECUACION DE TIERRAS	99	307	<b>406</b>
OFICINA JURIDICA	71	232	<b>303</b>
UTT TUNJA	7	189	<b>196</b>
UTT MONTERIA	87	70	<b>157</b>
VICEPRESIDENCIA DE INTEGRACION PRODUCTIVA	8	97	<b>105</b>
UTT CUCUTA	75	27	<b>102</b>
UTT SANTA MARTA	11	84	<b>95</b>
DIRECCION DE PARTICIPACION Y ASOCIATIVIDAD	31	48	<b>79</b>
DIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA	14	60	<b>74</b>
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8	54	<b>62</b>
UTT CARTAGENA	16	27	<b>43</b>
UTT POPAYAN	6	37	<b>43</b>
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	19	24	<b>43</b>
VICEPRESIDENCIA DE PROYECTOS	31	9	<b>40</b>
VICEPRESIDENCIA DE GESTION CONTRACTUAL	20	15	<b>35</b>
SECRETARIA GENERAL	8	25	<b>33</b>
UTT NEIVA	2	29	<b>31</b>
UTT VILLAVICENCIO	23	7	<b>30</b>
DIRECCION DE COMERCIALIZACION	2	25	<b>27</b>
UTT MEDELLIN	2	21	<b>23</b>
UTT PASTO	5	18	<b>23</b>
UTT IBAGUE	0	16	<b>16</b>
UTT BOGOTA	5	8	<b>13</b>

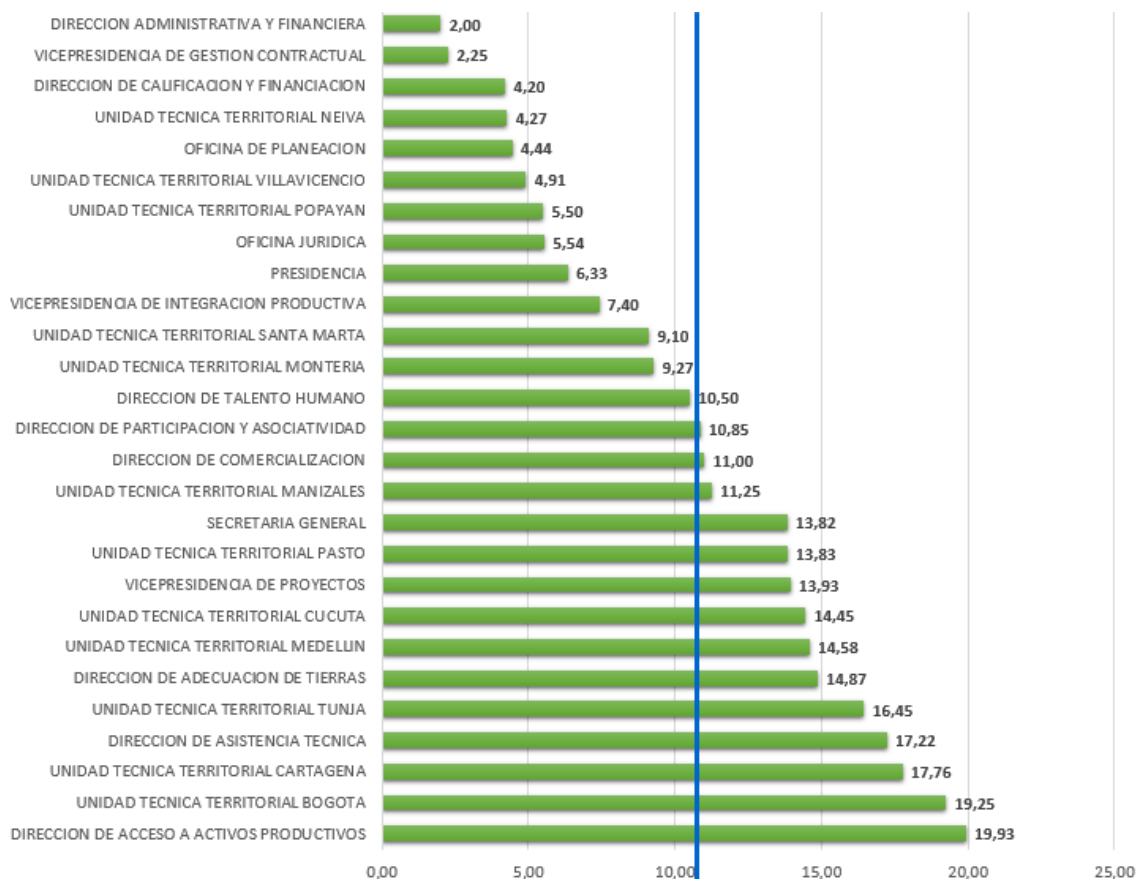
OFICINA DE PLANEACION	8	3	<b>11</b>
PRESIDENCIA	3	3	<b>6</b>
UTT MANIZALES	2	4	<b>6</b>
DIRECCION DE CALIFICACION Y FINANCIACION	1	4	<b>5</b>
OFICINA DE COMUNICACIONES	0	4	<b>4</b>
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	0	2	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>684</b>	<b>1927</b>	<b>2611</b>

Fuente: Elaboración propia, con información Orfeo  
Tabla 8 Trámite PQRSD por dependencia

## 8. Tiempo de respuesta del estado de la solicitud

El tiempo de respuesta es la diferencia en días hábiles, entre el día siguiente a la fecha de radicación del documento y el día en que se notifica la respuesta; se calcula en primer lugar, tomando la fecha de radicación registrada y como fecha final la fecha de entrega efectiva informada y evidenciada por los responsables de las unidades de correspondencia.

## Segundo Informe Trimestral Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)



Fuente: Elaboración propia, con información Orfeo  
Gráfico 7. Tiempo de respuesta promedio por dependencias en días hábiles.

En el gráfico 7, se muestra el tiempo promedio en dar respuesta para las dependencias que tramitaron las PQRSD durante el segundo trimestre de 2021; la línea azul corresponde al promedio general que fue de 10.85 días hábiles. Se observa que trece (13) dependencias/UTTs, están por encima de la media en sus tiempos de respuesta y catorce (14) están por debajo de esta.

### 9. Traslados por competencia.

Durante el segundo trimestre de 2021 se realizaron sesenta (60) traslados por competencia de conformidad con la Ley 1755 de 2015, que en su artículo 21 establece: **Funcionario sin competencia..” Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato**

***al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.”***

En la tabla 9, se muestra las entidades a las que se trasladó por competencia las sesenta (60) PQRSD, tramitadas durante el periodo analizado.

TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES	CANTIDAD TRASLADOS
Agencia Nacional de Tierras - ANT	38
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural MADR	7
ONU - UNDOC	3
Colombia Compra Eficiente	3
Ministerio de Vivienda	3
Unidad de Restitución de Tierras URT	2
USOCHICAMOCHA	1
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA	1
ASOSIACION ASUDRA	1
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>

Fuente: Elaboración propia, con información Orfeo  
Tabla 9. Destino de solicitudes PQRSD trasladadas por competencia



## 10. ACCIONES DE MEJORA.

En atención a los resultados obtenidos del análisis de las PQRSD del segundo trimestre de la vigencia 2021, es necesario retomar y fortalecer aún más las siguientes acciones tendientes al mejoramiento continuo de la gestión:

- Realizar campañas institucionales sobre los términos y tiempos de respuestas de las PQRSD.
- Realizar campañas institucionales sobre la importancia de cargar SGD - ORRFEO la prueba de entrega de las respuestas (Planillas y/o Correo electrónico).
- Se continuará con el proceso de seguimiento a cada radicado tanto de entrada como de salida, con el apoyo de los enlaces delegados mediante la Circular No. 22 del 7 de abril de 2021.
- Se continuará con el seguimiento personalizado a través de correos electrónicos institucionales de los servidores públicos y contratistas que tienen mayor número de incumplimientos en el SGD ORFEO, con la finalidad de que estos carguen las evidencias de las respuestas.
- Contar con el personal capacitado en Orfeo y demás herramientas de correspondencia, que apoyen las actividades de gestión documental.
- Como acción de mejora a los tramites atendidos en este informe Participación y Atención al Ciudadano está haciendo un seguimiento continuo a los radicados que ingresan a la Agencia.

## 11. RECOMENDACIONES.

La Agencia de Desarrollo Rural, está trabajando por una construcción adecuada de procesos y procedimientos en busca de una mejora continua de los servicios que presta la Entidad, como parte de este proceso se considera pertinente recomendar:

- Ajustar, actualizar o cambiar la herramienta de gestión documental de acuerdo con la necesidad de la Entidad, para dar cumplimiento a la normatividad vigente, en la información requerida para el seguimiento y la realización del presente informe.
- Capacitar a los responsables de la unidad de correspondencia en el nivel central y en las Unidades Técnicas Territoriales en los temas relacionados con la clasificación de las PQRSD.
- Capacitar a los servidores y contratistas responsables de dar trámite a los documentos con radicado de entrada, cuando sea necesario modificar la tabla de retención y reclasificar los documentos.
- Atender a las recomendaciones realizadas por Gestión Documental durante las capacitaciones para el uso de la herramienta.

## 12. Documento anexo al informe.

Como parte integral de este informe se adjunta la matriz en Excel que contiene toda la información validada de cada uno de los radicados de entrada clasificados como PQRSD

**Elaboró:**

*Sonia Badillo Dulcey, Gestor T1 Grado 9 (E), Secretaria General.*

**Revisó:**

*Gilma Anamaría Quintero Ocampo, Gestor T1 Grado 9 (E), Secretaria General.  
Yonathan David Villareal Vellojìn, Contratista, Secretaria General.*

**Aprobó**

*Cesar Augusto Castaño Jaramillo  
Secretario General.*