



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

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

OCTUBRE DE 2021

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. COMUNICACIONES RADICADAS EN EL TERCER TRIMESTRE 2021.	4
2. INGRESOS PARA LA RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA.	5
3. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSD POR MEDIO DE RECEPCIÓN.	8
4. INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD.....	9
5. DISTRIBUCIÓN PQRSD POR DEPENDENCIA.	15
6. ANÁLISIS DE QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.....	17
6.1. QUEJAS.	17
6.2. RECLAMOS.....	18
6.3 DENUNCIAS.	19
6.4. SUGERENCIAS.	21
7. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD DEL TERCER TRIMESTRE DEL 2021.	21
7.1. GESTIÓN POR DEPENDENCIAS.	22
8. TIEMPO DE RESPUESTA DEL ESTADO DE LA SOLICITUD	24
9. TRASLADOS POR COMPETENCIA.....	26
10. ACCIONES DE MEJORA.....	27
11. RECOMENDACIONES.....	27
12. DOCUMENTO ANEXO AL INFORME.....	28

Introducción

Mediante el presente documento se da a conocer el tercer informe trimestral de Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias (PQRSD) recibidas a través de los canales de atención físicos y virtuales de la ADR, 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 01 de julio y el 30 de septiembre 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 el 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: 3.459 (2.555 PQRSD y 904 Otros ingresos).
2. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución: 55
3. Tiempo promedio de respuesta: 9.10 días.
4. Número de solicitudes en que se negó el acceso a la información: 1

1. Comunicaciones Radicadas en el tercer trimestre 2021.

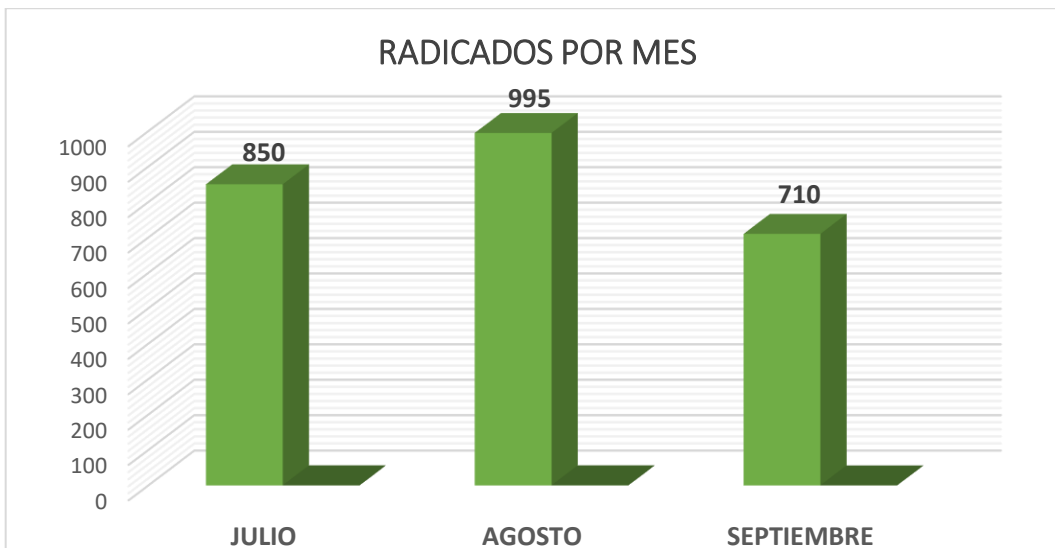
Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2021, se radicaron en la Agencia de Desarrollo Rural – ADR **tres mil cuatrocientos cincuenta y nueve (3.459)** documentos, de los cuales **dos mil quinientos cincuenta y cinco (2.555)** fueron **PQRSD** y **novecientos cuatro (904)** otros tipos de ingresos (NO PQRSD), distribuidos de la siguiente manera:

MES	TOTAL DOCUMENTOS	PQRSD	OTROS INGRESOS
			NO PQRSD
JULIO	1.127	850	277
AGOSTO	1.327	995	332
SEPTIEMBRE	1.005	710	295
TOTAL	3.459	2.555	904

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

En la tabla 1, se observa que, en el tercer trimestre de la actual vigencia, en el mes de agosto se radicaron el mayor número de documentos tanto PQRSD como NO PQRSD.

Nota: Los novecientos cuatro (904) documentos tipificados como otros tipos de ingresos (NO PQRSD), según la clasificación de ingreso y que a su vez no se encuentran categorizados en la Ley 1755 de 2015 no requieren respuesta, por lo tanto, después de ser verificados no son objeto de seguimiento.



Fuente: Elaboración propia, con información de Orfeo
Gráfica 1. PQRSD radicadas por mes en el tercer trimestre

En la Gráfica 1, se observa que en el mes de julio se recibieron **ochocientos cincuenta (850)** radicados que corresponden al 33%, en agosto, se recibió el mayor número de PQRSD del trimestre, con **noviecientos noventa y cinco (995)** radicados correspondientes al 39% del total recibido durante el periodo y, en el mes de septiembre se recibió un menor número de PQRSD, **setecientos diez (710)** radicados que equivalen al 28%.

2. Ingresos para la recepción de correspondencia.

Para la recepción y radicación de los documentos en la Agencia de Desarrollo Rural, los ciudadanos cuentan con trece (13) unidades de correspondencia físicas:

Para Bogotá: La Sede Central de la ADR y la UTT No. 13 con cobertura en los departamentos de Cundinamarca, Guaviare, Vaupés, Amazonas, Guainía
Territoriales: Doce (12) Unidades Técnicas Territoriales – UTTs distribuidas en todo el territorio nacional.

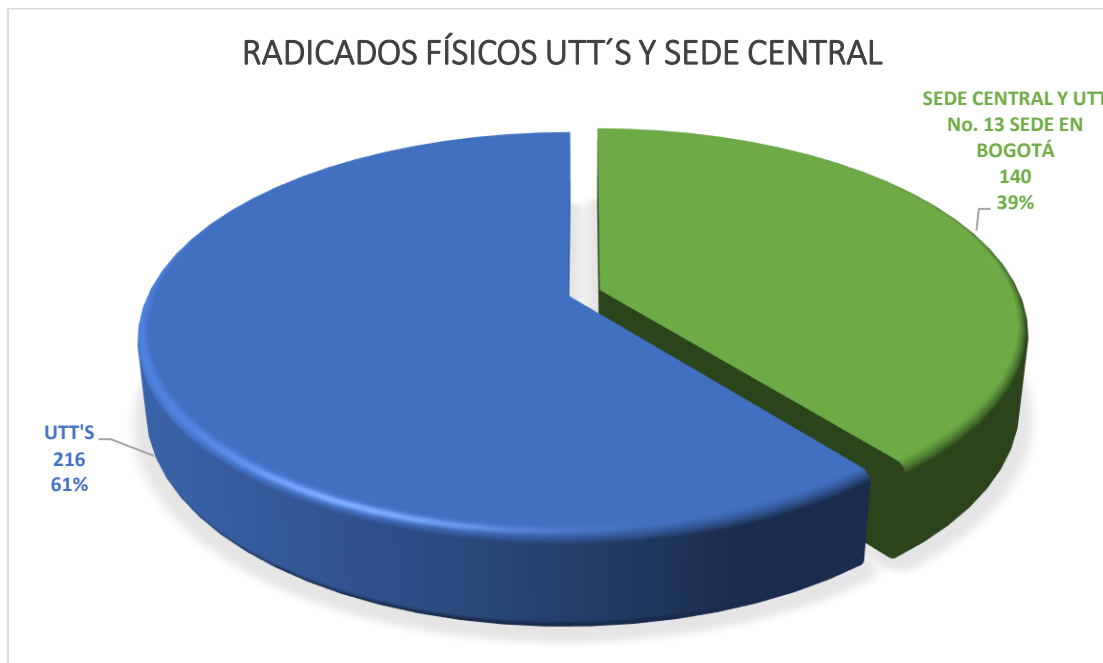
Así mismo, la Entidad cuenta con los canales virtuales de recepción de documentos atendidos desde el nivel central, como son el correo electrónico: atencionalciudadano@adr.gov.co, y los correos institucionales

de los servidores públicos y contratistas de la ADR los cuales se remiten para su radicación al correo electrónico radicacionsecentral@adr.gov.co y el Link de PQRSD disponible en la página web: www.adr.gov.co.

Al respecto es necesario precisar que a partir del mes de julio de 2021, se autorizó a las Unidades Técnicas Territoriales para recibir y radicar correos electrónicos para atender LAS SOLICITUDES DE ALIVIOS FINANCIEROS - LEY 2071 DE 2020.

De las dos mil quinientas cincuenta y cinco (2.555) PQRSD radicadas en la ADR, trescientas cincuenta y seis (356) fueron recibidas de manera física a través de las unidades de correspondencia en el nivel central y territorial. Dos mil ciento noventa y nueve (2.199) fueron radicadas por los canales virtuales de la Entidad.

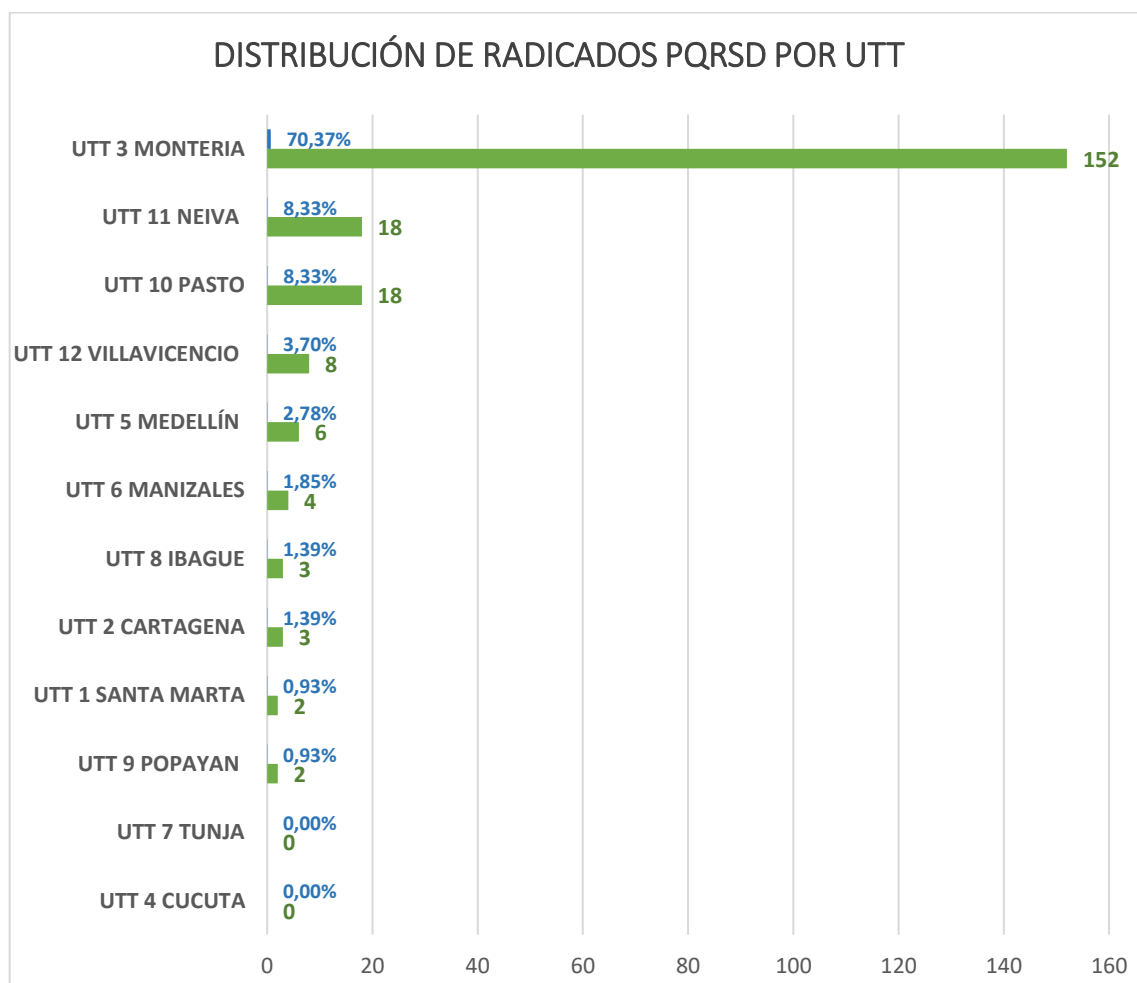
A continuación, en las gráficas 1 y 2 se realiza la explicación de los valores y porcentajes de la sede central y las UTTs.



Fuente: Elaboración propia, con información de Orfeo
Gráfica 2. Radicados por medio Físico de PQRSD en las sedes de la Agencia

En la Gráfica anterior se puede observar que, durante el tercer trimestre en la Sede Central y UTT 13, se radicaron por medio físico, **ciento cuarenta (140)** PQRSD correspondientes al 39% y en las 12 UTTs **doscientas dieciséis (216)** equivalente al 61%, lo cual quiere decir que los ciudadanos accedieron a realizar sus trámites en mayor proporción de manera física en las Unidades Técnicas Territoriales.

En este análisis no se incluye la UTT No. 13 con sede en Bogotá (sede central) que tiene cobertura en los departamentos de Cundinamarca, Guaviare, Vaupés, Amazonas, Guainía, teniendo en cuenta que la radicación la realiza el nivel central.



Fuente: Elaboración propia, con información Orfeo
Gráfica 3. Distribución de radicados Físicos PQRSD por UTT

Las Unidades Técnicas Territoriales en el tercer trimestre del 2021 radicaron de manera física **doscientas dieciséis (216)** de las PQRSD del periodo objeto del presente informe. La UTT No. 3 Montería, radicó la mayor cantidad de PQRSD equivalente a un porcentaje del 70,37% para un total de **ciento cincuenta y dos (152)**, frente a las UTTs Santa Marta y Popayán, que radicaron cada una **dos (2)** correspondiente al 0,93%. Se evidencia que las UTT's No. 4 Cúcuta y 7 Tunja no registraron radicaciones por medio físico.

3. Clasificación de las PQRSD 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 de Desarrollo Rural.

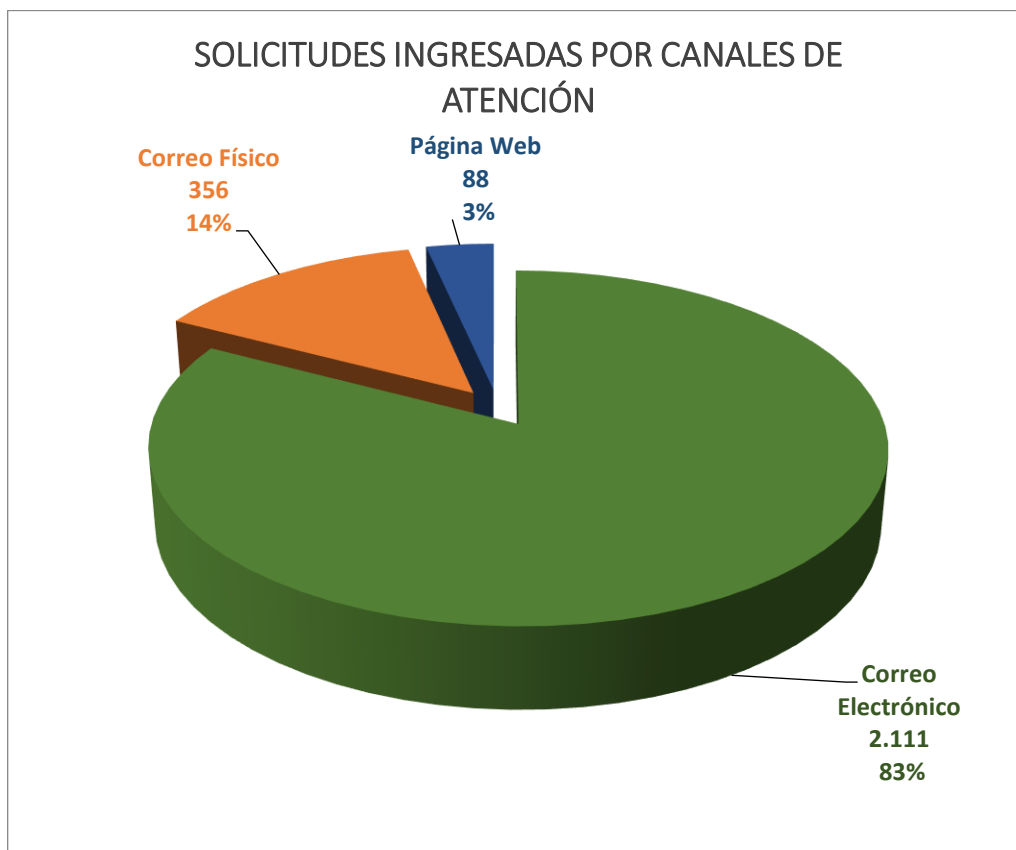
Radicación correo físico: Comunicaciones o documentos que los ciudadanos y usuarios entregan en las ventanillas de correspondencia por medio de documento escrito "remisorio" o por algún medio diferente (teniendo en cuenta la emergencia sanitaria).

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 <https://www.adr.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/pqrzd>

MEDIO DE RECEPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACION
CORREO ELECTRÓNICO	742	799	570	2.111	83%
CORREO FÍSICO	90	155	111	356	14%
PÁGINA WEB	18	41	29	88	3%
TOTAL	850	995	710	2.555	100%

Fuente: Elaboración propia, con información de 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 **dos mil ciento once (2.111)** equivalente al 83%.



Fuente: Elaboración propia, con información de Orfeo
Gráfica 4. Porcentaje de 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 con lo establecido por Gestión Documental de la ADR, según su grado de prioridad en trece (13) clases denominadas 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 establecidos en la normatividad vigente, teniendo en cuenta las trece (13) clases:

Clases de 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”.

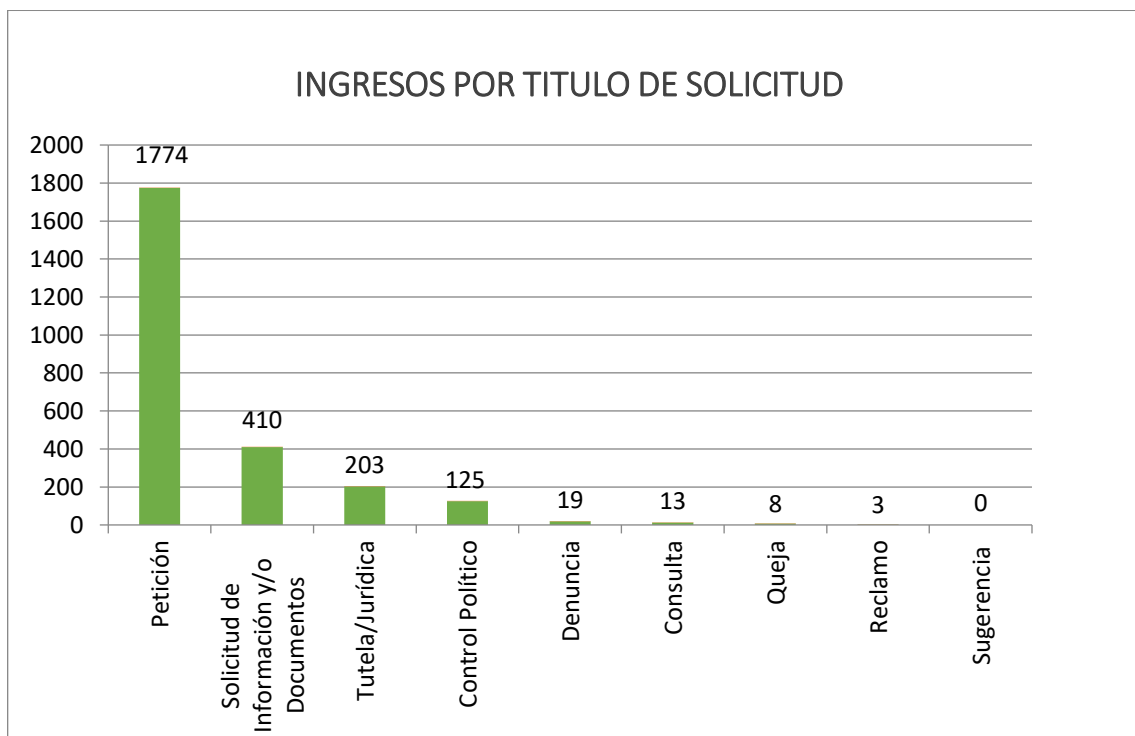
Ampliación de términos

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

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

Consultas: 35 días hábiles.

La Gráfica 5 muestra la distribución de las PQRSD según la clasificación establecida por Gestión Documental asignada al momento de radicar.



Fuente: Elaboración propia, con información de Orfeo
Gráfica 5. Distribución de Ingresos por Tipo de Solicitud.

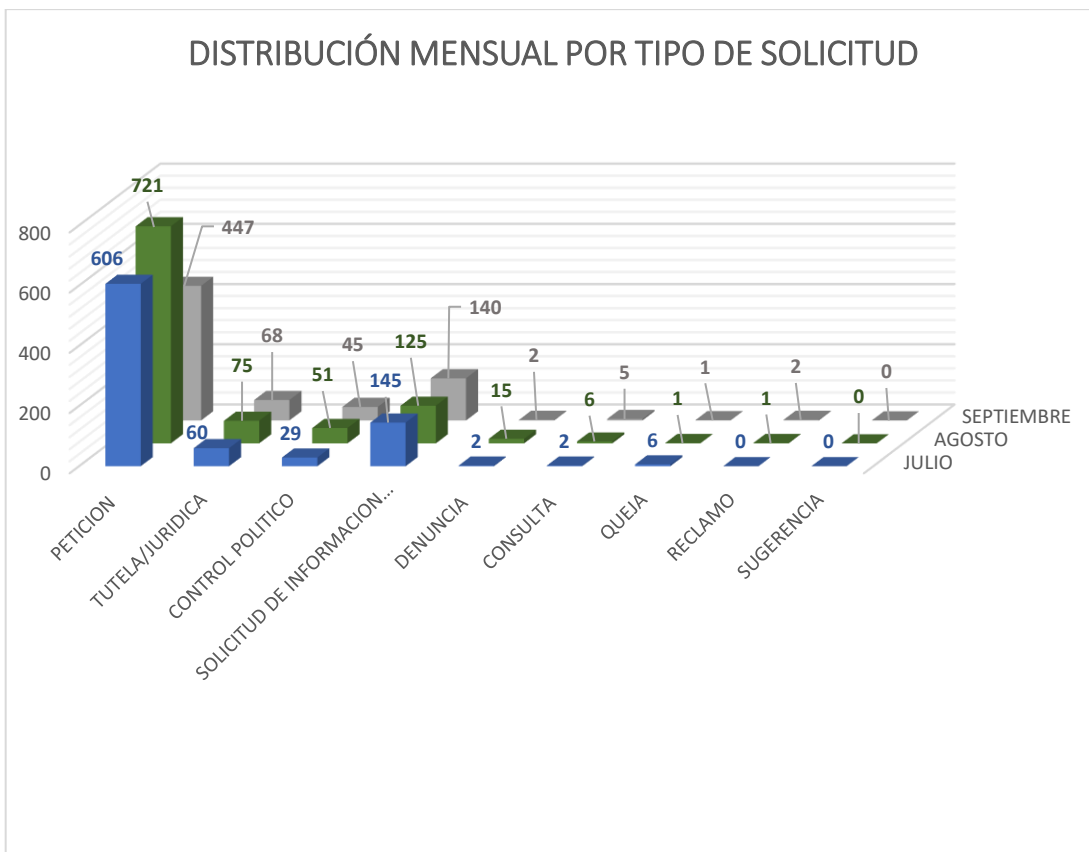
Durante el tercer trimestre, la mayor cantidad de PQRSD recibidas y radicadas en las unidades de correspondencia y los diferentes medios habilitados, fueron clasificadas como peticiones, correspondientes a mil setecientos setenta y tres (1773), el menor número de asignación fueron las definidas como reclamo con un total de dos (3).

La Tabla 3 y la Gráfica 6 muestran la distribución mensual de las PQRSD según la clasificación establecida por Gestión Documental asignada al momento de radicar.

CLASIFICACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Petición	606	721	447	1.774

Solicitud de Información y/o Documentos	145	125	140	410
Tutela/Jurídica	60	75	68	203
Control Político	29	51	45	125
Denuncia	2	15	2	19
Consulta	2	6	5	13
Queja	6	1	1	8
Reclamo	0	1	2	3
Sugerencia	0	0	0	0
TOTAL	850	995	710	2.555

Fuente: Elaboración propia, con información de Orfeo
Tabla 3: Distribución mensual por tipo de solicitud



Fuente: Elaboración propia, con información Orfeo
Gráfica 6. Distribución mensual por tipo de solicitud.

La tabla 4, muestra la distribución de los ingresos PQRSD, teniendo en cuenta la clase de solicitud y el medio de recepción.

Medio de Ingreso Clasificación	Correo Electrónico Institucional	Correo Físico	Web	Total General
Petición	1435	277	62	1774
Solicitud de Información y/o Documentos	347	60	3	410
Tutela/Jurídica	189	13	1	203
Control Político	123	2	0	125
Denuncia	8	0	11	19
Consulta	3	0	10	13
Queja	4	4	0	8
Reclamo	2	0	1	3
Sugerencia	0	0	0	0
TOTAL	2.111	356	88	2.555

Fuente: Elaboración propia, con información de Orfeo
Tabla 4. Distribución por clase de solicitud y medio de ingreso

Se evidencia que, el mayor volumen de peticiones, solicitudes de información y/o documentos, tutela/jurídica y control político ingresan por el correo electrónico institucional y el mayor número de documentos clasificados como consulta, denuncia se radican mediante el link PQRSD de la página web de la Agencia, frente a la recepción por medio de correo físico el cual es el menos utilizado.

5. Distribución PQRSD por dependencia.

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	% PORCENTAJE
DIRECCION DE ACCESO A ACTIVOS PRODUCTIVOS	151	159	125	435	17,03
DIRECCION DE ADECUACION DE TIERRAS	100	104	85	289	11,31
OFICINA JURIDICA	76	92	84	252	9,86
VICEPRESIDENCIA DE INTEGRACION PRODUCTIVA	42	27	123	192	7,51

UTT SANTA MARTA	58	105	25	188	7,36
UTT TUNJA	81	91	11	183	7,16
UTT MONTERIA	40	97	23	160	6,26
UTT CUCUTA	48	64	23	135	5,28
DIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA	49	28	19	96	3,76
UTT POPAYAN	36	28	14	78	3,05
DIRECCION DE PARTICIPACION Y ASOCIATIVIDAD	25	21	18	64	2,50
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	15	18	21	54	2,11
UTT CARTAGENA	24	15	14	53	2,07
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	13	20	17	50	1,96
UTT PASTO	9	17	19	45	1,76
VICEPRESIDENCIA DE GESTION CONTRACTUAL	15	13	12	40	1,57
SECRETARIA GENERAL	4	17	12	33	1,29
UTT MEDELLIN	11	9	10	30	1,17
UTT BOGOTA	8	12	7	27	1,06
VICEPRESIDENCIA DE PROYECTOS	8	10	7	25	0,98
UTT NEIVA	4	9	9	22	0,86
UTT VILLAVICENCIO	5	5	11	21	0,82
UTT MANIZALES	7	5	4	16	0,63
OFICINA DE PLANEACION	6	7	3	16	0,63
DIRECCION DE COMERCIALIZACION	4	6	5	15	0,59
DIRECCION DE CALIFICACION Y FINANCIACION	5	4	1	10	0,39
PRESIDENCIA	1	5	4	10	0,39
UTT IBAGUE	1	3	3	7	0,27
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	3	0	1	4	0,16
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	0	2	0,08
OFICINA DE COMUNICACIONES	0	2	0	2	0,08

DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	0	1	0	1	0,04
TOTAL	850	995	710	2555	100,00

Fuente: Elaboración propia, con información de Orfeo
Tabla 5. Distribución por dependencia de las PQRSD radicadas durante el primer trimestre de 2021.

En la Tabla 5 se detalla la cantidad de PQRSD asignadas durante el tercer 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 17,03%, le sigue la Dirección de Adecuación de Tierras con un 11,31%, 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 Santa Marta con un porcentaje del 7.36% y la UTT Tunja con 7.16%

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

Durante el tercer trimestre de 2021 se radicaron ocho (8) Quejas, tres (3) Reclamos y diecinueve (19) Denuncias, relacionados con las funciones de la Agencia.

6.1. Quejas.

En el tercer trimestre de 2021 fueron ocho (8) los radicados clasificados como quejas, sin embargo, una vez revisados los documentos se verificó que son en realidad seis (6) quejas, debido a que una misma queja se radicó tres veces, en la tabla 6 se reflejan con su respectivo asunto.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	ASUNTO
SECRETARIA GENERAL	1	Queja en contra de funcionaria de ADR por insinuaciones, con claros visos de corrupción y no han recibido respuesta al respecto.

	1	Solicita en cumplimiento de lo ordenado mediante auto del 13 de agosto por la Procuradora Regional Bolívar, remitir la queja presentada con oficio PRB-JGB-SEC-1373
DIRECCION DE PARTICIPACIÓN Y ASOCIATIVIDAD	1	Presenta queja por que la Junta Directiva de ECOUPALT, que se nombró a la fuerza y sigue tomando decisiones pasando por encima de los estatutos, decretos, leyes y en especial de la ADR
UNIDAD TECNICA TERRITORIAL TUNJA	3 (La misma queja fue radicada 3 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 No. Radicado 20213570023431, para acreditarse como EPSEA, se venció el plazo y nadie le da respuesta.
	1	Presenta queja acerca de los procesos de contratación a través de la ADR en la UTT Tunja
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	CORPOGANSA presenta queja por no estar conformes con la auditoria de la ADR, manifiestan que les solicitaron información interna de la forma como van a salir al mercado, formulaciones de los alimentos que van a procesar, marcas a priori a registrarlas y proveedores a los que les van a vender con sus respectivos detalles.

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

6.2. Reclamos.

Durante el tercer trimestre de 2021 se recibieron tres (3) reclamos relacionados con temas misionales a cargo de la Agencia, en la tabla 7 se reflejan con su respectivo asunto.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	ASUNTO
DIRECCION DE PARTICIPACION Y ASOCIATIVIDAD	1	Reclama respuesta a solicitud para trámite de cancelación de la Empresa Comunitaria Los Amigos.
DIRECCION DE ACCESO A ACTIVOS PRODUCTIVOS	1	Reclama respuesta a No radicado 20216100070651 que fue enviado al correo atención al ciudadano sobre el estado de un proyecto de la asociación campo verde
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	1	Presentan queja irregularidades en las pruebas escritas en el concurso ADR.

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

6.3 Denuncias.

En el tercer trimestre de 2021 fueron diecinueve (19) los radicados clasificados como denuncias, sin embargo una vez revisados los documentos se verificó que son en realidad nueve (9) denuncia, debido a que dos de las denuncias fueron radicas tres y ocho veces, en la tabla 8 se reflejan con su respectivo asunto.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	SUNTO
DIRECCIÓN DE ACCESO A ACTIVOS PRODUCTIVOS	2	Denuncian posible corrupción en el proyecto de los barcos
		Denuncian uso inadecuado de insumos donados por la ADR, dos lanchas que se entregaron a pescadores artesanales.

UNIDAD TECNICA TERRITORIAL PASTO	1	Denuncian venta de vehículo donado por la FAO y la ADR a un particular.
DIRECCION DE ADECUACION DE TIERRAS	2	Denuncian que la Gerente encargada y representante legal de USOCHICAMOCHA no puede ostentar el cargo por que los estatutos no lo permiten y que además realiza las funciones de tesorera
		Denuncian el deterioro del distrito de riego del rio Lebrija, el mal estado del canal principal y que un predio esta evacuando al caño todas las aguas del drenaje al canal, destruyendo la infraestructura de las paredes de la viga del canal.
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA TECNICA	1	Denuncian posible manejo de intereses políticos en la UTT Tunja, relacionados con las certificaciones como EPSEA en ese Departamento
OFICINA DE PLANEACIÓN	1	Denuncian contratista que posiblemente tiene conflicto de intereses por tener contrato con dos entidades públicas que se relacionan en los temas que maneja, al realizar solicitudes en una entidad que ella misma responde en la otra.
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	3 (La misma queja fue radicada 3 veces)	Denuncian posible falsedad en certificaciones relacionadas en la hoja de vida de un aspirante servidor público en la ADR.
SECRETARIA GENERAL	9 (La misma queja fue radicada 9 veces)	Denuncia posible caso de corrupción de una funcionaria, que solicita bonificaciones diciendo que puede hacer que aceleren la aprobación de proyectos.

Fuente: Elaboración propia, con información de Orfeo
Tabla 8. Resumen de Denuncias.

Para el periodo comprendido entre el 01 de julio y 30 de septiembre de 2021, la mayor parte de denuncias se concentraron en los temas que manejan las Direcciones de Acceso a Activos Productivos y Adecuación de Tierras.

6.4. Sugerencias.

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

7. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD del tercer 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”*¹ y teniendo en cuenta que la gestión adecuada de una petición genera un cruce de información entre el peticionario y la Agencia de Desarrollo Rural a medida que se surte el trámite definitivo de la solicitud, la Entidad propende por mantener una comunicación fluida con el peticionario manteniéndolo informado con respecto al estado de su requerimiento. Adicional a ello, de considerarlo necesario, lo requiere o le solicita la adición o complementación de la información necesaria para atender su solicitud.

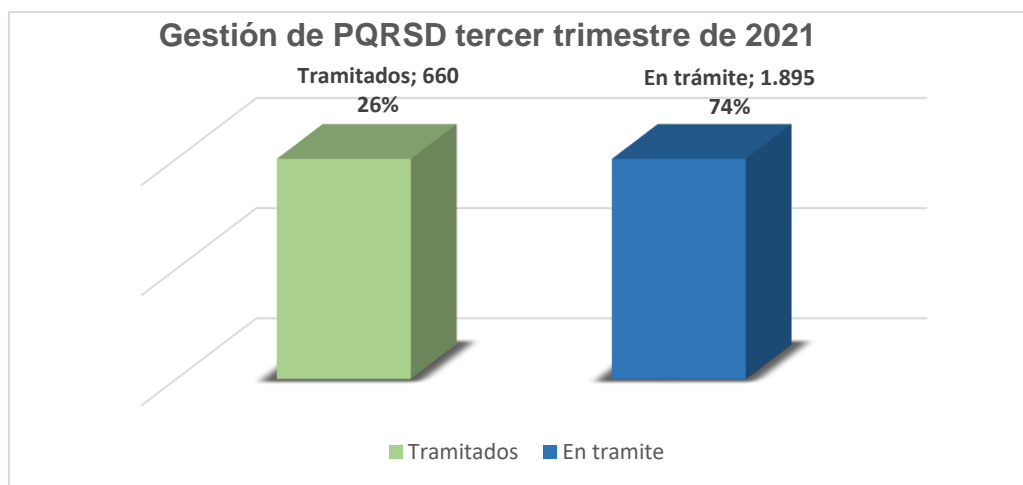
Una vez se radican y clasifican los documentos en la herramienta de Gestión Documental – ORFEO, se asignan a las dependencias competentes de dar trámite, el Jefe de la dependencia reasigna el documento al usuario que debe atender el requerimiento y de acuerdo al análisis y validación este usuario puede cambiar la clasificación que el radicador le dio al documento al momento de radicar, es decir, el documento se puede reclasificar.

La dependencia encargada de realizar el seguimiento al trámite de cada uno de los radicados de ingreso verifica constantemente que las respuestas, las evidencias y/o soportes de entrega de la respuesta a los ciudadanos hayan sido cargadas en la herramienta SGD Orfeo.

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

Cuando no se evidencia la respuesta y la prueba de entrega en el aplicativo, se remite diligenciada la matriz de seguimiento a PQRSD, creada por el Proceso de Participación y Atención al Ciudadano, al enlace designado en cada dependencia para apoyar el seguimiento a PQRSD, indicando los radicados que no tienen las evidencias de respuesta y entrega al ciudadano para que se realice el cargue de los documentos correspondientes y se efectúe nuevamente la verificación por parte de Atención al Ciudadano para verificar que la información este cargada en la herramienta Orfeo

En la Gráfica 7, se puede apreciar el total de trámites efectuados y validados para atender los **dos mil quinientos cincuenta y cinco (2.555)** documentos clasificados como PQRSD durante el tercer trimestre de 2021.



Fuente: Elaboración propia, con información Orfeo
Gráfica 7. Gestión PQRSD en el tercer trimestre de 2021.

El número de PQRSD en trámite se debe a que, con la ampliación de términos por la emergencia sanitaria, los días hábiles para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, y denuncias se duplicó extendiendo los plazos más allá del corte para la elaboración del presente informe.

7.1. Gestión por dependencias.

El presente informe fue realizado con corte a 30 de septiembre 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 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 tercer trimestre de 2021.

DEPENDENCIA	TRAMITADOS	EN TRAMITE	TOTAL
DIRECCION DE ACCESO A ACTIVOS PRODUCTIVOS	46	389	435
DIRECCION DE ADECUACION DE TIERRAS	36	253	289
OFICINA JURIDICA	33	219	252
VICEPRESIDENCIA DE INTEGRACION PRODUCTIVA	9	183	192
UTT SANTA MARTA	106	82	188
UTT TUNJA	0	183	183
UTT MONTERIA	76	84	160
UTT CUCUTA	118	17	135
DIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA	3	93	96
UTT POPAYAN	2	76	78
DIRECCION DE PARTICIPACION Y ASOCIATIVIDAD	32	32	64
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	43	11	54
UTT CARTAGENA	25	28	53
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	48	50
UTT PASTO	9	36	45
VICEPRESIDENCIA DE GESTION CONTRACTUAL	22	18	40

SECRETARIA GENERAL	13	20	33
UTT MEDELLIN	4	26	30
UTT BOGOTA	16	11	27
VICEPRESIDENCIA DE PROYECTOS	5	20	25
UTT NEIVA	0	22	22
UTT VILLAVICENCIO	15	6	21
UTT MANIZALES	10	6	16
OFICINA DE PLANEACION	11	5	16
DIRECCION DE COMERCIALIZACION	7	8	15
DIRECCION DE CALIFICACION Y FINANCIACION	5	5	10
PRESIDENCIA	7	3	10
UTT IBAGUE	1	6	7
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	1	3	4
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	0	2
OFICINA DE COMUNICACIONES	1	1	2
DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	0	1	1
TOTAL	660	1895	2555

Fuente: Elaboración propia, con información de Orfeo
Tabla 9 Trámite PQRSD por dependencia

8. Tiempo de respuesta del estado de la solicitud

El tiempo de respuesta se calcula de la siguiente manera:

Tiempo respuesta = Día siguiente a la fecha de radicación del documento

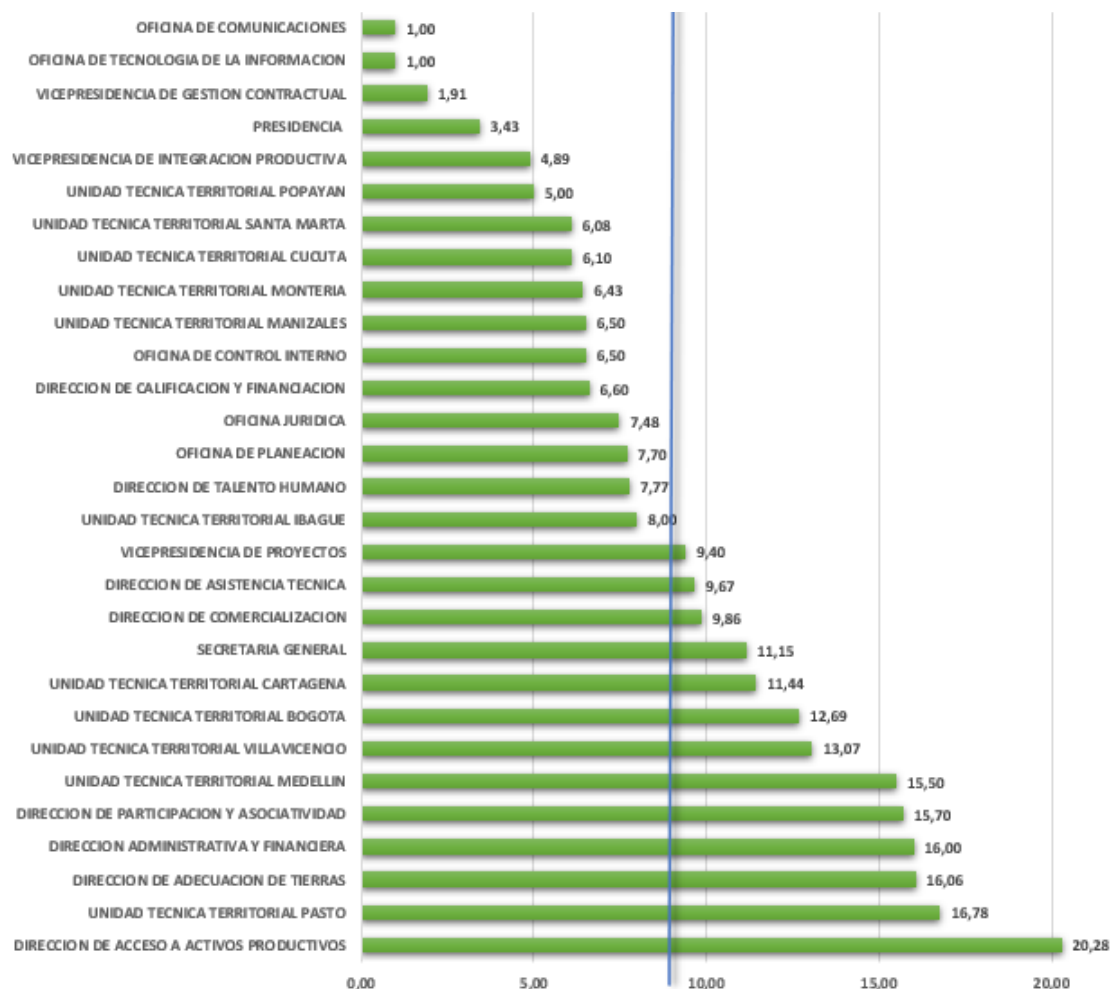
-

Día que se notifica la respuesta.

El cálculo se debe realizar teniendo en cuenta los días hábiles.

La fecha final de “notificación respuesta” corresponde a la fecha de entrega efectiva al ciudadano, informada y evidenciada por los responsables de las unidades de correspondencia mediante la guía de entrega física o el correo

electrónico enviado satisfactoriamente por el responsable de enviar la respuesta.



Fuente: Elaboración propia, con información Orfeo
Gráfica 8. Tiempo de respuesta promedio por dependencias en días hábiles.

En la gráfica 8, se muestra el tiempo promedio en dar respuesta para las dependencias que tramitaron las PQRSD durante el tercer trimestre de 2021; la línea azul corresponde al promedio general que fue de 9.10 días hábiles. Se observa que trece (13) dependencias/UTTs, están por encima de la media en sus tiempos de respuesta y dieciséis (16) están por debajo de esta.

9. Traslados por competencia.

Durante el tercer trimestre de 2021 se realizaron cincuenta y cinco (55) 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 remisorio 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 10, se muestra las entidades a las que se trasladó por competencia las cincuenta y cinco (55) PQRSD, durante el periodo analizado.

TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES	CANTIDAD TRASLADOS
Agencia Nacional de Tierras - ANT	28
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural - MADR	8
Unidad Nacional de Atención y Reparación Integral de Víctimas - UNARIV	2
Banco Agrario	2
ASOLEBRIJA	2
Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC	1
Consortio INTERGROUP	1
Departamento Administrativo de la Función Pública	1
Departamento Nacional de Planeación - DNP	1
ECOUPALT	1
Fiscalía General de la Nación	1
Ministerio de Ciencias Tecnología e Innovación	1
Ministerio de Relaciones Exteriores	1
ONU - UNDOC	1
PAR INCODER	1
Unidad de Planificación Rural Agropecuaria - UPRA	1
Unidad de Restitución de Tierras URT	1
USOSALDAÑA	1
TOTAL	55

Fuente: Elaboración propia, con información de Orfeo
Tabla 10. Destino de solicitudes PQRSD trasladadas por competencia

10. ACCIONES DE MEJORA.

En atención a los resultados obtenidos del análisis de las PQRSD del tercer trimestre de la vigencia 2021, es necesario retomar y fortalecer 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 - ORFEO la prueba de entrega de las respuestas (Planillas y/o Correo electrónico).
- Intensificar 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, con el fin de lograr que las respuestas y los soportes entrega a los ciudadanos sean cargadas en la herramienta ORFEO oportunamente.
- Se continuará con el seguimiento personalizado a los servidores públicos y contratistas que tienen mayor número de soportes sin cargar 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.

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. Con base en las dificultades que presenta al momento de descargar las estadísticas que brinda la misma herramienta.

- 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 reasignados, para la adecuada modificación de la tabla de retención y reclasificación de los documentos.
- Atender los lineamientos que surjan de las capacitaciones para el uso de la herramienta ORFEO que realiza Gestión Documental.

12. Documento anexo al informe.

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

Elaboró:

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

Revisó:

Yonathan David Villareal Vellojín, Contratista, Secretaría General.

Andrea Juliana Ortiz Bohórquez, Contratista; Secretaria General

Aprobó

Cesar Augusto Castaño Jaramillo

Secretario General.