



**Cuarto Informe Trimestral**  
(Periodo 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2021)

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

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

**ENERO 2022**

## Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
1. COMUNICACIONES RADICADAS EN EL CUARTO TRIMESTRE 2021.....	4
2. RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE INGRESOS .....	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. ....	16
6.1. QUEJAS.....	16
6.2. RECLAMOS.....	17
6.3 DENUNCIAS. ....	17
6.4. SUGERENCIAS. ....	18
7. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD DEL CUARTO TRIMESTRE DEL 2021.....	18
7.1. GESTIÓN POR DEPENDENCIAS. ....	20
8. TIEMPO DE RESPUESTA DEL ESTADO DE LA SOLICITUD.....	21
9. TRASLADOS POR COMPETENCIA.....	23
10. ACCIONES DE MEJORA.....	24
11. RECOMENDACIONES.....	24
12. DOCUMENTO ANEXO AL INFORME.....	25

## **Introducción**

Mediante el presente documento se da a conocer el cuarto 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 octubre y el 31 de diciembre 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: 2.932 (2.005 PQRSD y 927 Otros ingresos).
2. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución: 45
3. Tiempo promedio de respuesta: 11.99 días.
4. Número de solicitudes en que se negó el acceso a la información: 0

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

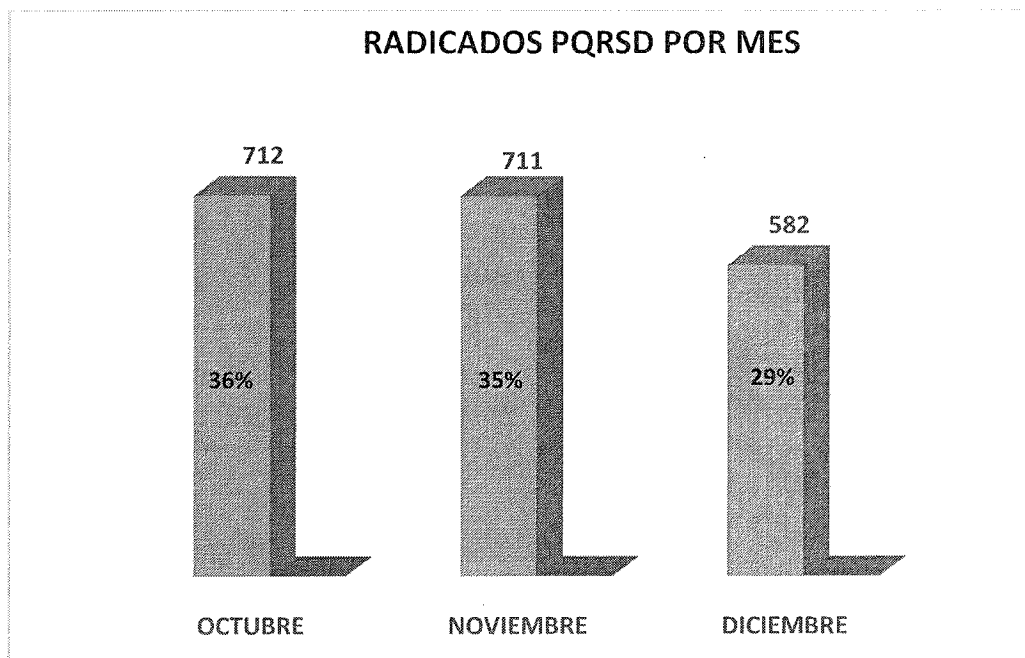
Durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2021, se radicaron en la Agencia de Desarrollo Rural – ADR **dos mil novecientos treinta y dos (2.932)** documentos, de los cuales **dos mil cinco (2.005)** fueron PQRSD y **novecientos veintisiete (927)** otros tipos de ingresos (NO PQRSD), distribuidos de la siguiente manera:

MES	TOTAL DOCUMENTOS	PQRSD	OTROS INGRESOS
			NO PQRSD
OCTUBRE	992	712	280
NOVIEMBRE	1.079	711	368
DICIEMBRE	861	582	279
<b>TOTAL</b>	<b>2.932</b>	<b>2.005</b>	<b>927</b>

Fuente: Elaboración propia, con información ORFEO  
Tabla 1: Comunicaciones Radicadas PQRSD y no PQRSD

En la tabla 1, se observa que, en el cuarto trimestre de la vigencia 2021, en el mes de octubre se radicó el mayor número de documentos clasificados como PQRSD y en el mes de noviembre se radicó el mayor número de documentos NO PQRSD.

**Nota:** Los novecientos veintisiete (927) 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 octubre se recibió el mayor número de PQRSD del trimestre, con **setecientos doce (712)** radicados que corresponden al 36%, en noviembre, se recibieron **setecientos once (711)** radicados correspondientes al 35% del total recibido durante el periodo y, en el mes de diciembre se recibió un menor número de PQRSD, **quinientos ochenta y dos (582)** radicados que equivalen al 29%.

## 2. Recepción y radicación de Ingresos

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

Bogotá: La Sede Central de la ADR y la UTT No. 13 con cobertura para los departamentos de Cundinamarca, Guaviare, Vaupés, Amazonas, Guainía

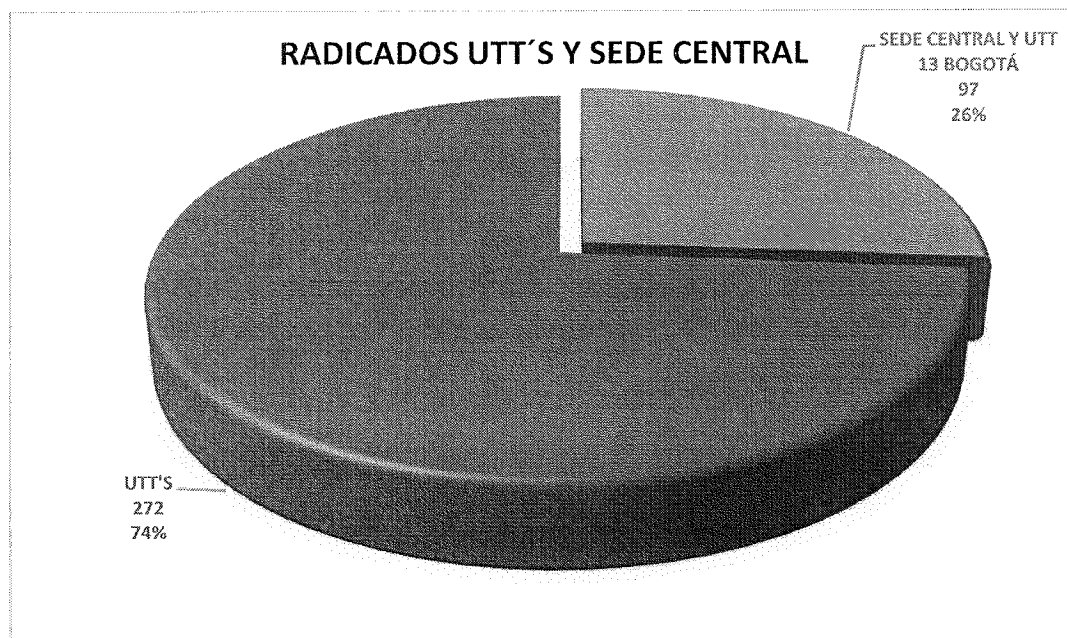
Territoriales: Doce (12) Unidades Técnicas Territoriales – UTTs distribuidas en todo el territorio nacional.

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](mailto: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 [radicacionsedecentral@adr.gov.co](mailto:radicacionsedecentral@adr.gov.co) y el Link de PQRSD disponible en la página web: [www.adr.gov.co](http://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 con el fin de atender las solicitudes de alivios financieros - Ley 2071 de 2020.

De las **dos mil cinco (2.005)** PQRSD radicadas en la ADR, **trescientas sesenta y nueve (369)** fueron recibidas de manera física a través de las unidades de correspondencia en el nivel central y territorial. **Mil seiscientos treinta y seis (1.636)** fueron radicadas por los canales virtuales de la Entidad.

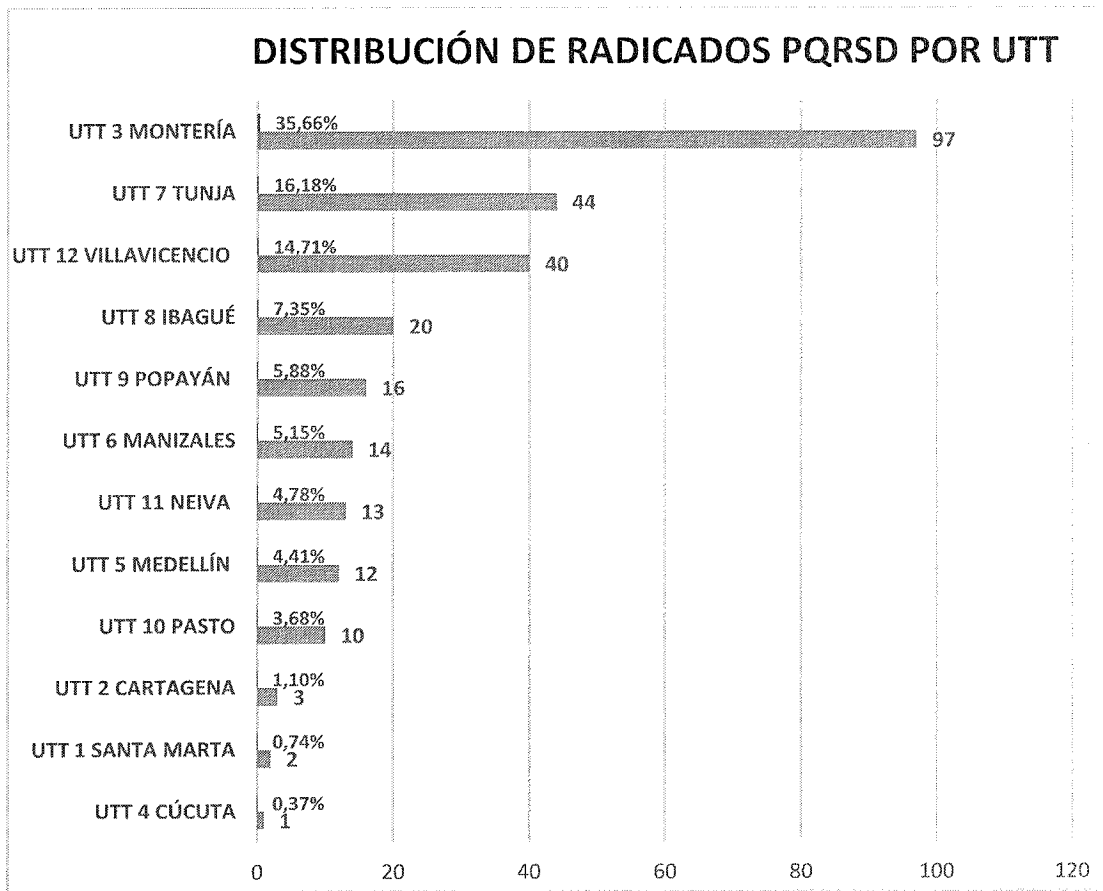
A continuación, en las gráficas 1 y 2 se ilustran los valores y porcentajes correspondiente a los radicados de la sede central y UTTs.



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 cuarto trimestre en la Sede Central y UTT 13, se radicaron por medio físico, **noventa y siete (97)** PQRSD correspondientes al 26% y en las 12 UTTs **doscientas setenta y dos (272)** equivalente al 74%, 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 se realiza en el nivel central.



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

Las Unidades Técnicas Territoriales en el cuarto trimestre del 2021 radicaron de manera física **doscientas setenta y dos (272)** de las PQRSD. La UTT No. 3 Montería, radicó la mayor cantidad de PQRSD equivalente a un porcentaje del 35.66% para un total de **noventa y siete (97)**, frente a la UTT Cúcuta, que radicó **una (1)** PQRSD correspondiente al 0,37%.

### 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**  
**atencionalciudadano@adr.gov.co:** Ingresos por el servicio de red habilitado por la Agencia de Desarrollo Rural.

**Radicación correo físico:** Comunicaciones o documentos recibidos en las ventanillas de correspondencia por parte de un tercero.

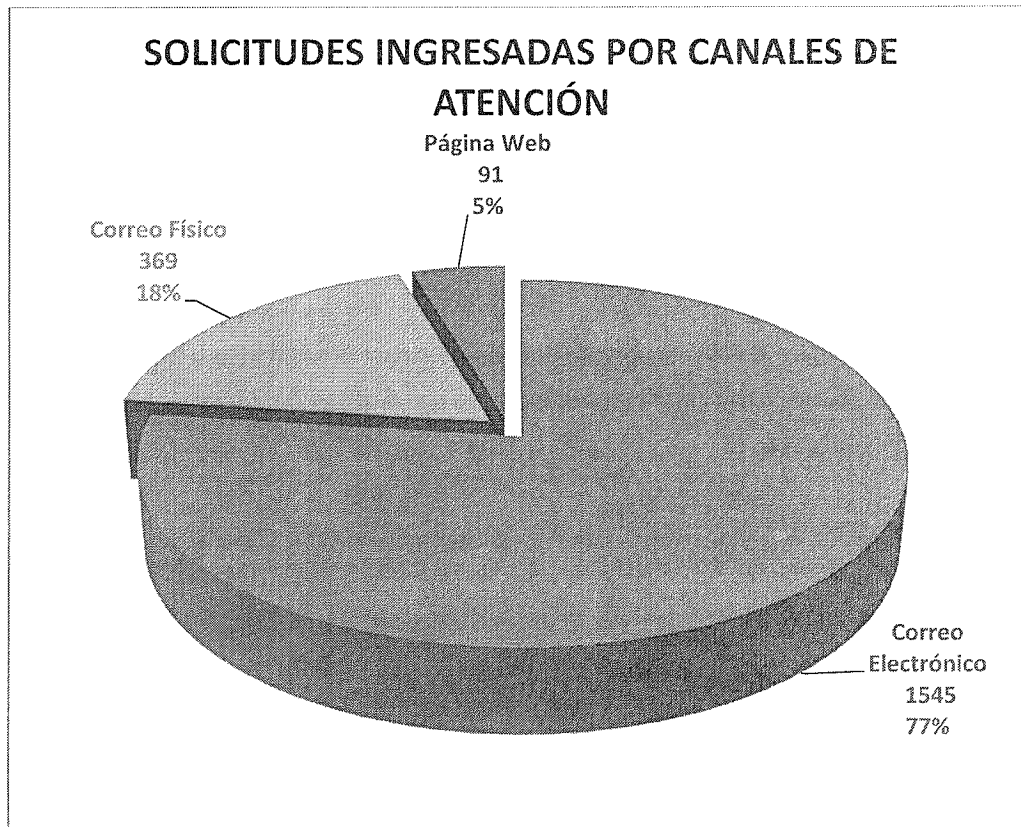
**Radicación página Web (Link PQRSD internet):** Plataforma presente en la página Web de la ADR que permite al ciudadano y usuario manifestar sus requerimientos y anexar documentos en el enlace <https://www.adr.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/pqrsd>

MEDIO DE RECEPCIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACION
CORREO ELECTRÓNICO	579	545	421	1.545	77%
CORREO FÍSICO	103	141	125	369	18%
PÁGINA WEB	30	25	36	91	5%
<b>TOTAL</b>	<b>712</b>	<b>711</b>	<b>582</b>	<b>2.005</b>	<b>100%</b>

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 **mil quinientos cuarenta y cinco (1.545)** equivalente al 77%.



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 establecido 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 presunta comisión de un hecho delictivo, 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”.*

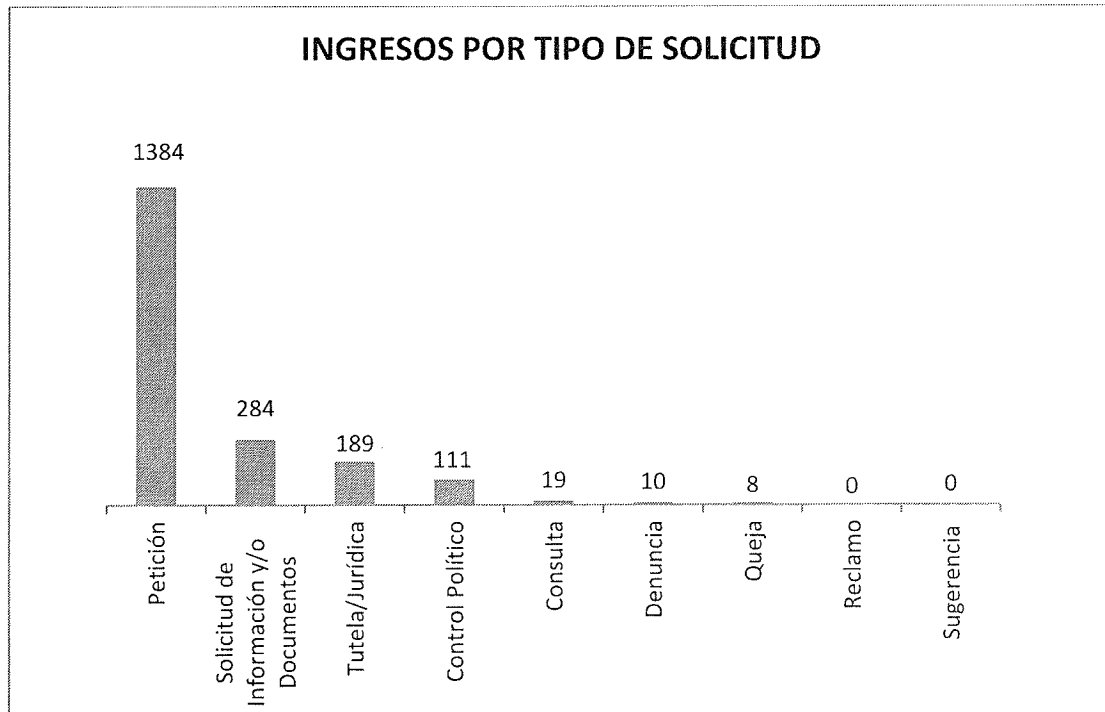
### **Ampliación de términos**

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 cuarto 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 trescientas ochenta y cuatro (1384), el menor número de asignación fueron las definidas como queja con un total de ocho (8). Durante el trimestre no se registraron reclamos ni sugerencias.

La Tabla 3 muestra la distribución mensual de las PQRSD según la clasificación, denominada CLASS\_ING, establecida por la ADR asignada al momento de radicar.

Clasificación	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Petición	470	496	418	1384

Solicitud de Información y/o Documentos	109	101	74	284
Tutela/Jurídica	75	67	47	189
Control Político	47	37	27	111
Consulta	4	6	9	19
Denuncia	2	2	6	10
Queja	5	2	1	8
Reclamo	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0
<b>Total general</b>	<b>712</b>	<b>711</b>	<b>582</b>	<b>2005</b>

Fuente: Elaboración propia, con información de ORFEO  
Tabla 3: 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.

Clasificación	Medio de Ingreso	Correo Electrónico Institucional	Correo Físico	Web	Total General
Petición		1000	315	69	1384
Solicitud de Información y/o Documentos		246	34	4	284
Tutela/Jurídica		176	13	0	189
Control Político		105	6	0	111
Consulta		7	0	12	19
Denuncia		7	0	3	10
Queja		4	1	3	8
Reclamo		0	0	0	0
Sugerencia		0	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>1545</b>	<b>369</b>	<b>91</b>	<b>2.005</b>

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, control político, denuncias y

quejas ingresan por el correo electrónico institucional y el mayor número de documentos clasificados como consulta, se radican mediante el link PQRSD de la página web de la Agencia.

### 5. Distribución PQRSD por dependencia.

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% PORCENTAJE
DIRECCION ADECUACION TIERRAS	125	102	85	312	15,56
DIRECCION ACCESO ACTIVOS PRODUCTIVOS	140	70	52	262	13,07
OFICINA JURIDICA	89	82	48	219	10,92
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	26	37	38	101	5,04
UTT MONTERIA	22	43	33	98	4,89
VICEPRESIDENCIA INTEGRACION PRODUCTIVA	28	37	29	94	4,69
UTT VILLAVICENCIO	31	32	31	94	4,69
UTT POPAYAN	30	30	27	87	4,34
DIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA	31	23	19	73	3,64
DIRECCION PARTICIPACION Y ASOCIATIVIDAD	29	31	13	73	3,64
UTT TUNJA	16	32	18	66	3,29
UTT CUCUTA	8	27	20	55	2,74
UTT CARTAGENA	17	17	21	55	2,74
UTT SANTA MARTA	15	18	20	53	2,64
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	13	18	14	45	2,24
UTT MEDELLIN	5	25	10	40	2,00
SECRETARIA GENERAL	4	9	24	37	1,85
UTT NEIVA	10	11	14	35	1,75
UTT PASTO	5	12	17	34	1,70
UTT BOGOTA	12	16	6	34	1,70
UTT MANIZALES	7	15	6	28	1,40
UTT IBAGUE	10	5	11	26	1,30
VICEPRESIDENCIA GESTION CONTRACTUAL	12	2	9	23	1,15
DIRECCION COMERCIALIZACION	11	5	2	18	0,90
VICEPRESIDENCIA PROYECTOS	3	3	8	14	0,70
PRESIDENCIA	5	5	4	14	0,70
DIRECCION CALIFICACION Y FINANCIACION	5	0	3	8	0,40
OFICINA DE PLANEACION	1	3	0	4	0,20
OFICINA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	2	0	0	2	0,10
OFICINA DE COMUNICACIONES	0	1	0	1	0,05
<b>TOTAL</b>	<b>712</b>	<b>711</b>	<b>582</b>	<b>2005</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaboración propia, con información de ORFEO

Tabla 5. Distribución por dependencia de las PQRSD radicadas durante el cuarto trimestre de 2021.

En la Tabla 5, se detalla la cantidad de PQRSD asignadas durante el cuarto trimestre de 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 fueron asignados a la Dirección de Adecuación de Tierras con un porcentaje del 15.56%, le sigue la Dirección de Acceso a Activos Productivos con un 13,07%, 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 Monterita con un porcentaje del 4,89% y la UTT Villavicencio con 4,69%

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

Durante el cuarto trimestre de 2021, se radicaron **ocho (8)** Quejas, **diez (10)** denuncias, así mismo no se registraron documentos clasificados como reclamos y sugerencias relacionadas con las funciones de la Agencia.

#### 6.1. Quejas.

En el cuarto trimestre de 2021 se evidenciaron **ocho (8)** radicados clasificados como quejas, sin embargo, una vez revisados los documentos se verificó que en realidad fueron **seis (6)** quejas, de las cuales dos fueron radicadas dos veces cada una, en la tabla 6 se reflejan estas con su respectivo asunto.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	ASUNTO
DIRECCIÓN DE ADECUACIÓN DE TIERRAS	1	Queja en el distrito de Córdoba, un vecino no permite el ingreso de una máquina de siembra perjudicando el inicio de la siembra.
	1	Queja contra PROAGROAMBIENRE por que ha incumplido con la entrega de la alimentación para los peces al proyecto de la FUNDESORMAG.
	1	Queja exigiendo aclaración por que la consignación a la cuenta indicada por la ADR, era una cuenta del círculo de lectores y el dinero se re direccionó a esa cuenta.
	2 (La misma queja fue radicada 2 veces)	Queja por irregularidades presentadas en la asamblea extraordinaria de USOCHICAMOCHA
DIRECCION DE PARTICIPACIÓN Y ASOCIATIVIDAD	1	Queja contra representantes de ECOUPALT por realizar transferencias bancarias fuera de la oficina.



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	Queja porque al consultar la página web de la ADR, no se encuentra la información sobre proyectos y al buscar el botón del chat para realizar una consulta, el botón no aparece en la página.
---------------------------------------	---	---

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

## 6.2. Reclamos.

Durante el cuarto trimestre, se recibieron **cero (0)** documentos como reclamos en la Entidad por los medios dispuestos para ello.

## 6.3 Denuncias.

En el cuarto trimestre de 2021 fueron **diez (10)** los radicados clasificados como denuncias, sin embargo una vez revisados los documentos se verificó que fueron en realidad **ocho (8)** denuncias, debido a que una de las denuncias fue radicada dos veces, en la tabla 8 se reflejan con su respectivo asunto.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	SUNTO
DIRECCION DE ADECUACION DE TIERRAS	1	Denuncian contaminación en el embalse la playa atentando contra la salud pública de los campesinos del municipio de Tuta y sectores circundantes.
	1	Denuncian posibles irregularidades de la junta interina ASOTUNAL, vereda el Tunal en Santa Fe de Antioquia.
	1	Denuncian posibles manejos irregulares en la asociación de usuarios del distrito de riego de pequeña escala ASORESGUARDO.
SECRETARIA GENERAL	1	Denuncian irregularidades en el pago del mes de julio relacionado con el contrato 2362020.
	1	Denuncia disciplinaria oficio remisorio No. PRB-JGB-SEC 1373 julio de 2021.
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	Denuncian irregularidades en un proyecto para ganadería en Risaralda *
	2	Denuncian inconformidad en nombramiento de junta directiva. *
DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y ASOCIATIVIDAD	2	Denuncian hechos irregulares con la realización de una reunión citada verbalmente con temas relacionados con la empresa comunitaria GUACHARACAS.

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

Para el periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2021, la mayor parte de denuncias se concentraron en los temas que maneja la Dirección de Adecuación de Tierras.

\*Las dos denuncias que se encuentran en la Dirección Administrativa y Financiera, están relacionadas con temas misionales y no se han reasignado a las dependencias competentes de atender el asunto, por una falla técnica, que no permite mover el documento de la bandeja de entrada que recibe de forma automática los radicados del link PQRSD de la página web de la ADR.

#### 6.4. Sugerencias.

Durante el cuarto trimestre, se recibieron **ceros (0)** sugerencias en la Entidad por los medios dispuestos.

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

En concordancia con la misionalidad *“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> 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, la Entidad requiere o solicita al peticionario la adición o complementación de la información necesaria para atender su solicitud.

---

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

Una vez se radican y clasifican los documentos en la herramienta de Gestión Documental – ORFEO, se asignan a las dependencias competentes para dar trámite y posteriormente el Jefe de la dependencia reasigna el documento al servidor público o contratista que debe atender el requerimiento.

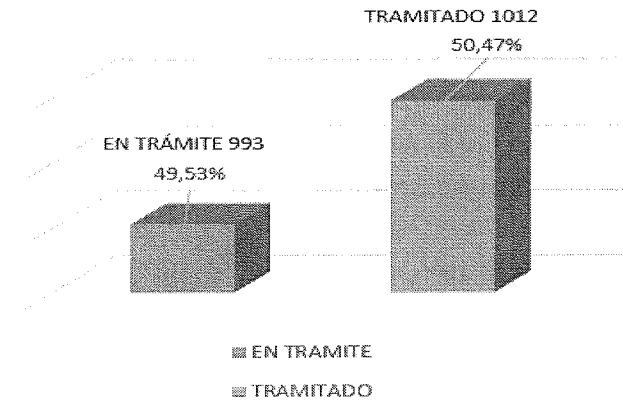
De acuerdo con el análisis y validación de la petición, puede cambiar la clasificación que el radicador dio al documento en el momento de radicar, es decir, el documento se puede reclasificar.

La Secretaria General - Dirección Administrativa y Financiera – Atención al Ciudadano, 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 haya sido cargada en la herramienta SGD ORFEO.

Cuando no se evidencia la respuesta y/o 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/o entrega al ciudadano. Lo anterior, para que se realice el cargue de los documentos correspondientes.

Luego de ello, Atención al Ciudadano efectúa nuevamente la verificación para corroborar que la información esté cargada en la herramienta ORFEO.

En la Gráfica 6, se puede apreciar el total de trámites efectuados y validados para atender los **dos mil cinco (2.005)** documentos clasificados como PQRSD durante el cuarto trimestre de 2021.



Fuente: Elaboración propia, con información ORFEO  
Gráfica 6. Gestión PQRSD en el cuarto 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 1 de enero de 2022 teniendo en cuenta lo dispuesto 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 y de acuerdo con la ampliación de los terminos, el número de PQRSD vigentes y pendientes por respuesta 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 cuarto trimestre de 2021.

DEPENDENCIA	TRAMITADOS	EN TRAMITE	TOTAL
DIRECCION DE ADECUACION DE TIERRAS	108	204	312
DIRECCION ACCESO ACTIVOS PRODUCTIVOS	61	201	262

OFICINA JURIDICA	126	93	219
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8	93	101
UTT MONTERIA	76	22	98
VICEPRESIDENCIA INTEGRACION PRODUCTIVA	21	73	94
UTT VILLAVICENCIO	92	2	94
UTT POPAYAN	58	29	87
DIRECCION ASISTENCIA TECNICA	32	41	73
DIRECCION PARTICIPACION Y ASOCIATIVIDAD	71	2	73
UTT TUNJA	6	60	66
UTT CUCUTA	46	9	55
UTT CARTAGENA	32	23	55
UTT SANTA MARTA	39	14	53
DIRECCION TALENTO HUMANO	36	9	45
UTT MEDELLIN	25	15	40
SECRETARIA GENERAL	15	22	37
UTT NEIVA	18	17	35
UTT PASTO	31	3	34
UTT BOGOTA	27	7	34
UTT MANIZALES	27	1	28
UTT IBAGUE	0	26	26
VICEPRESIDENCIA GESTION CONTRACTUAL	15	8	23
DIRECCION COMERCIALIZACION	15	3	18
PRESIDENCIA	12	2	14
VICEPRESIDENCIA PROYECTOS	9	5	14
DIRECCION CALIFICACION Y FINANCIACION	4	4	8
OFICINA DE PLANEACION	2	2	4
OFICINA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	0	2	2
OFICINA DE COMUNICACIONES	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>1012</b>	<b>993</b>	<b>2005</b>

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:

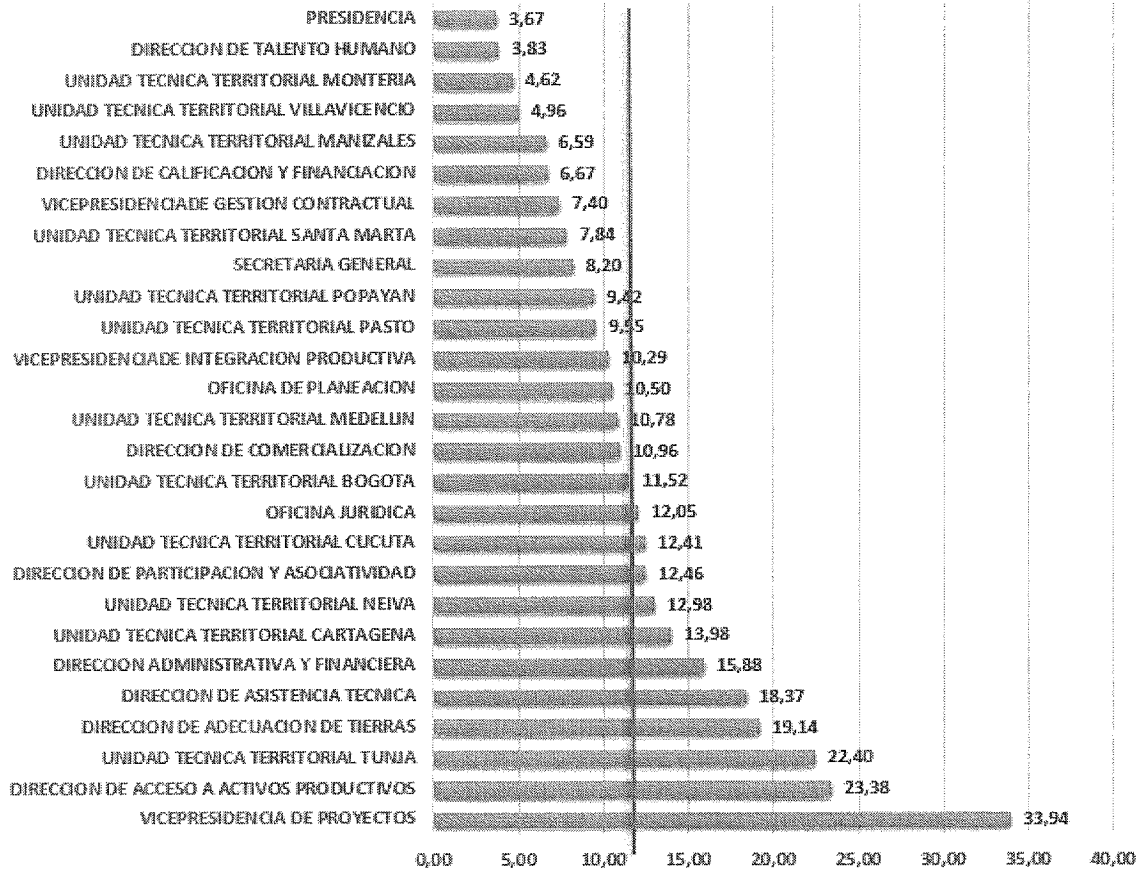
Tiempo respuesta = Día hábil siguiente a la fecha de radicación del documento

( - )

Día en el cual se notificó la respuesta.

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

La fecha final correspondiente a la notificación de la respuesta, corresponde a la fecha de entrega efectiva al ciudadano. Lo anterior, debe ser informado y evidenciando 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 7. Tiempo de respuesta promedio por dependencias en días hábiles.

En la gráfica 7, se muestra el tiempo promedio que las dependencias duraron en dar respuesta a las PQRSD durante el cuarto trimestre de 2021; la línea azul corresponde al promedio general que fue de 11.99 días hábiles. Se observa que once (11) 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 cuarto trimestre de 2021, se realizaron cuarenta y cinco (45) traslados por competencia de conformidad con la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, 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 cuales se trasladó por competencia las cuarenta y cinco (45) PQRSD, durante el periodo analizado.

TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES	CANTIDAD TRASLADOS
Agencia Nacional de Tierras – ANT	18
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural - MADR	10
Agencia de Renovación del Territorio - ART	1
ASOZULIA	1
Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC	1
Consortio INTERGROUP 2017	1
CORMAGDALENA	1
ECOUPALT	4
Empresa Comunitaria GUACHARACAS	1
Ministerio de Justicia y del Derecho	1
Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio	1
ONU – UNDOC	1
PAR INCODER	1
Unidad de Planificación Rural Agropecuaria - UPRA	1
Unidad Nacional de Atención y Reparación Integral de Víctimas – UNARIV	1
USOCHICAMOCHA	1
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>

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 cuarto 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 sobre la importancia de verificar la clasificación de los documentos al momento de recibirlos y radicarlos.
- Realizar campañas sobre la responsabilidad de modificar la clasificación inicial de los radicados, registrada en el proceso de radicación de ingresos.
- Realizar campañas institucionales sobre la importancia de cargar al SGD – ORFEO la prueba de entrega de las respuestas (Planillas y/o Correo electrónico).
- 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.
- Intensificar el proceso de seguimiento a cada radicado, tanto de entrada como de salida, con el apoyo de los enlaces delegados por cada dependencia, con el fin de lograr que las respuestas y los soportes de entrega a los ciudadanos sean cargados 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.

## **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.
- Atender los lineamientos que surjan de las capacitaciones para el uso de la herramienta ORFEO que realiza Gestión Documental.
- Contar con el personal capacitado en ORFEO y demás herramientas de correspondencia, que apoyen las actividades de 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:**

Gilma Anamaría Quintero Ocampo, Gestor T1 Grado 9 (E), Secretaría General. 

Fernando José Arroyo Correa, Contratista, Secretaría General. 

Andrea Juliana Ortiz Bohórquez, Contratista; Secretaria General. 

**Aprobó**

Cesar Augusto Castaño Jaramillo  
Secretario General. 