



Primer Informe Trimestral
(Del 01 de enero al 31 de marzo de 2022)

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

Secretaría General
Dirección Administrativa y Financiera
Participación y Atención al Ciudadano

2022

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. COMUNICACIONES RADICADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE 2022.	4
2. RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE INGRESOS	5
3. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSD POR MEDIO DE RECEPCIÓN.	7
4. INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD	9
5. DISTRIBUCIÓN PQRSD POR DEPENDENCIA	144
6. ANÁLISIS DE QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS	155
6.1. QUEJAS	155
6.2. RECLAMOS	177
6.3 DENUNCIAS.....	177
6.4. SUGERENCIAS	188
7. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD DEL PRIMER TRIMESTRE DEL 2022.	19
8. GESTIÓN POR DEPENDENCIAS.....	21
9. TIEMPO DE RESPUESTA DEL ESTADO DE LA SOLICITUD.....	222
10. TRASLADOS POR COMPETENCIA	24
11. ACCIONES DE MEJORA.	25
12. RECOMENDACIONES	26
13. DOCUMENTO ANEXO AL INFORME.....	26

Introducción

Mediante el presente documento se da a conocer el primer 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 por el 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 enero y el 31 de marzo de 2022.

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 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: 2.122 (1.607 PQRSD y 515 Otros ingresos).
- 2.** Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución: 29
- 3.** Tiempo promedio de respuesta: 16.35 días.
- 4.** Número de solicitudes en que se negó el acceso a la información: 0

1. Comunicaciones Radicadas en el primer trimestre 2022.

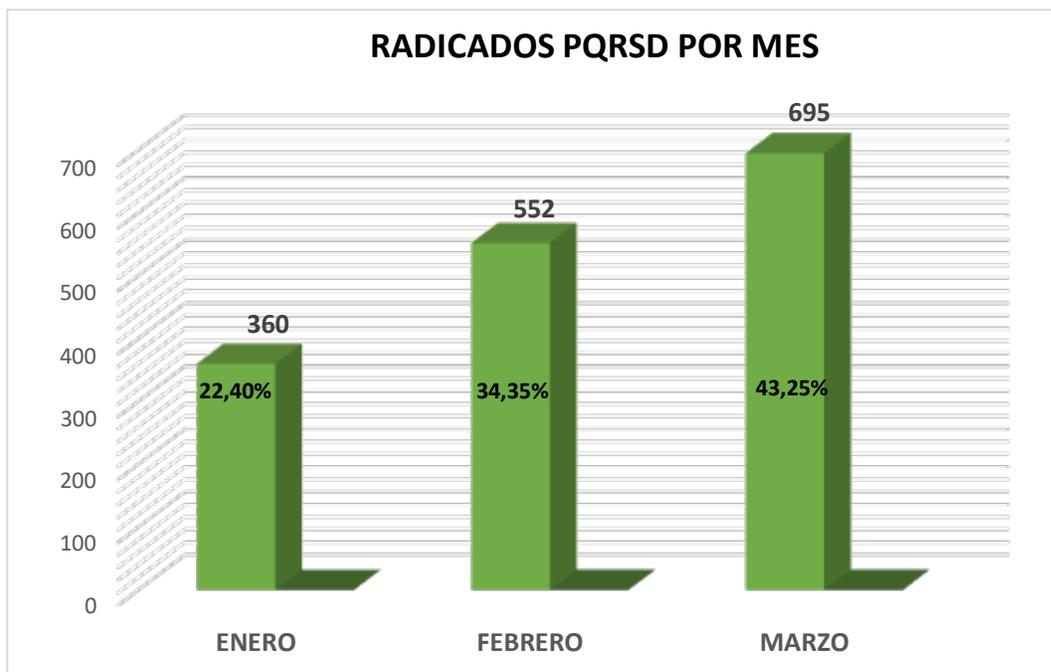
Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2022, se radicaron en la Agencia de Desarrollo Rural – ADR **dos mil ciento veintidós (2.122)** documentos, de los cuales **mil seiscientos siete (1607)** fueron PQRSD y **quinientos quince (515)** otros tipos de ingresos (NO PQRSD), distribuidos de la siguiente manera:

MES	TOTAL DOCUMENTOS	PQRSD	OTROS INGRESOS
			NO PQRSD
ENERO	491	360	131
FEBRERO	721	552	169
MARZO	910	695	215
TOTAL	2.122	1.607	515

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 marzo del primer trimestre del año 2022 se radicó el mayor número de documentos clasificados como PQRSD y NO PQRSD.

Nota: Los quinientos quince (515) documentos tipificados como otros tipos de ingresos (NO PQRSD), no se encuentran categorizados en la Ley 1755 de 2015, por lo cual, al no requerir respuesta no son objeto de seguimiento.



Fuente: Elaboración propia, con información de ORFEO
Gráfica 1. PQRSD radicadas por mes en el primer trimestre 2022

En la Gráfica 1, como se mencionó anteriormente, se evidencia que en el mes de marzo se recibió el mayor número de PQRSD del trimestre, con **seiscientos noventa y cinco (695)** radicados que corresponden al 43,25%; en febrero se recibieron **quinientos cincuenta y dos (552)** radicados correspondientes al 34,35% del total recibido durante el periodo y, en enero se recibió un menor número de PQRSD, **trescientos sesenta (360)** radicados que equivalen al 22,40%.

2. Recepción y radicación de Ingresos

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

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 (<https://www.adr.gov.co/la-agencia/unidades-tecnicas-territoriales/>)

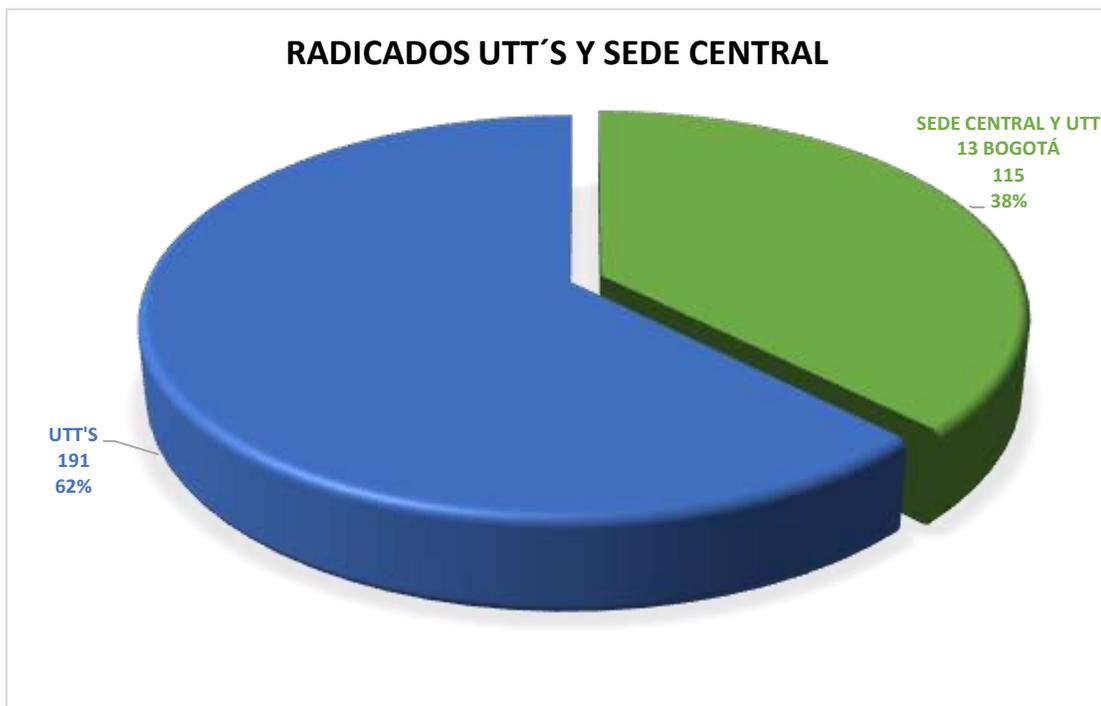
Así mismo, la Entidad cuenta con canales virtuales de recepción de documentos atendidos desde el nivel central:

- Correo electrónico: atencionalciudadano@adr.gov.co.

- Correos institucionales de los servidores públicos y contratistas de la ADR. Para su radicación se remite al correo electrónico radicacionsecentral@adr.gov.co.
- Link de PQRSD disponible en la página web: www.adr.gov.co.

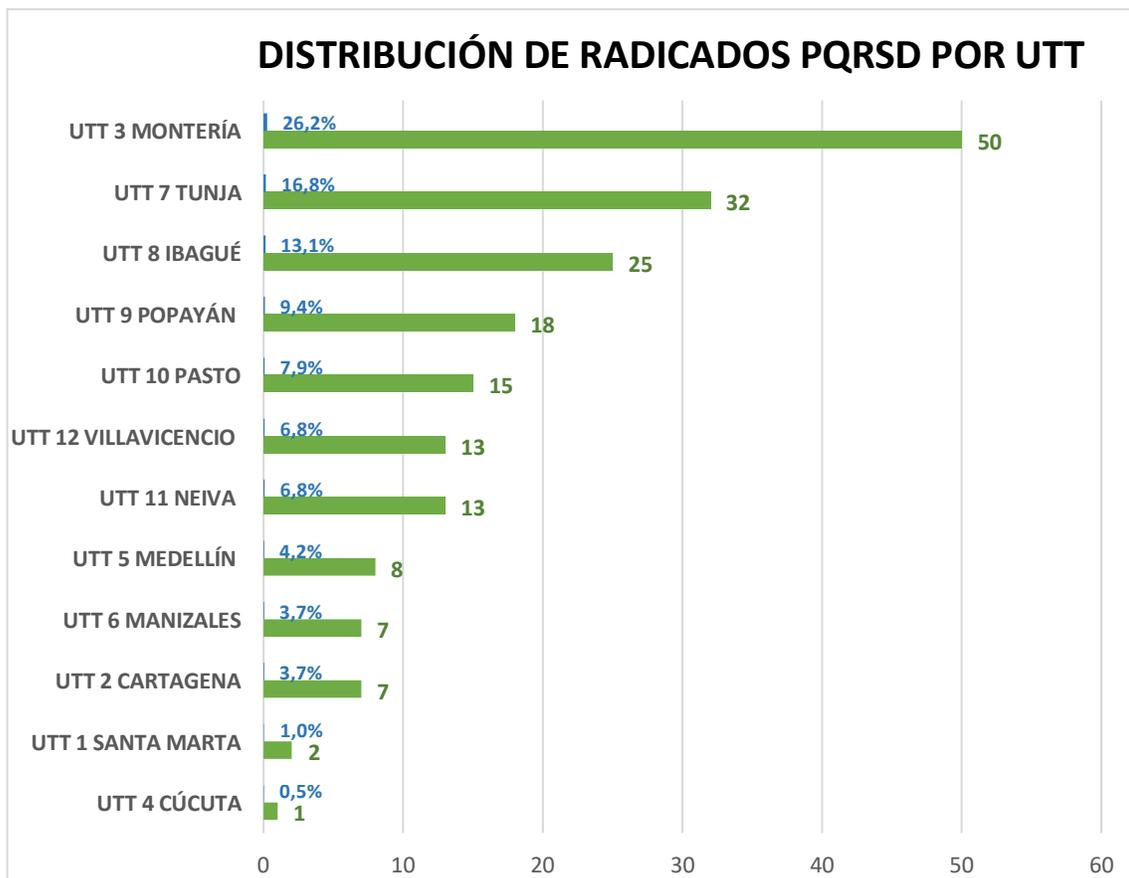
De las **mil seiscientos siete (1607)** PQRSD radicadas en la ADR, **trescientos seis (306)** fueron recibidas de manera física a través de las unidades de correspondencia en el nivel central y territorial. **Mil trescientos una (1.301)** fueron radicadas por los canales virtuales de la Entidad.

En la gráfica 2, se ilustran los valores y porcentajes correspondiente a los radicados físicos 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

Se puede observar que, durante el primer trimestre del 2022, en la Sede Central y UTT 13 se radicaron por medio físico, **ciento quince (115)** PQRSD correspondientes al 38% y en las 12 UTTs **ciento noventa y una (191)** equivalente al 62%. Por lo cual, los ciudadanos accedieron a realizar sus trámites en mayor proporción de manera física en las Unidades Técnicas Territoriales.



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

En la gráfica 3 no se incluye a 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.

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:

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

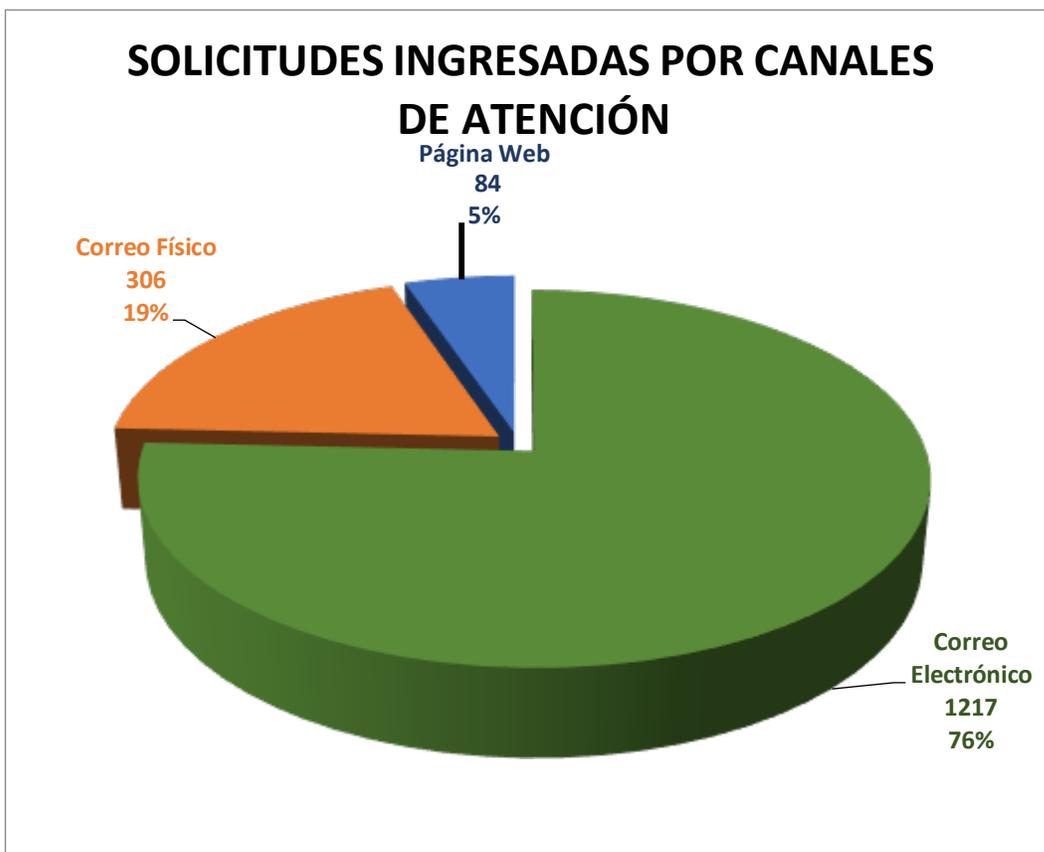
Radicación correo electrónico institucional atencionalciudadano@adr.gov.co: Ingresos por el servicio de red habilitado por la Agencia de Desarrollo Rural.

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	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	% PARTICIPACION
CORREO ELECTRÓNICO	276	412	529	1.217	76%
CORREO FÍSICO	48	116	142	306	19%
PÁGINA WEB	36	24	24	84	5%
TOTAL	360	552	695	1607	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 **mil doscientos diecisiete (1.217)** equivalente al 76%.



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.

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”.

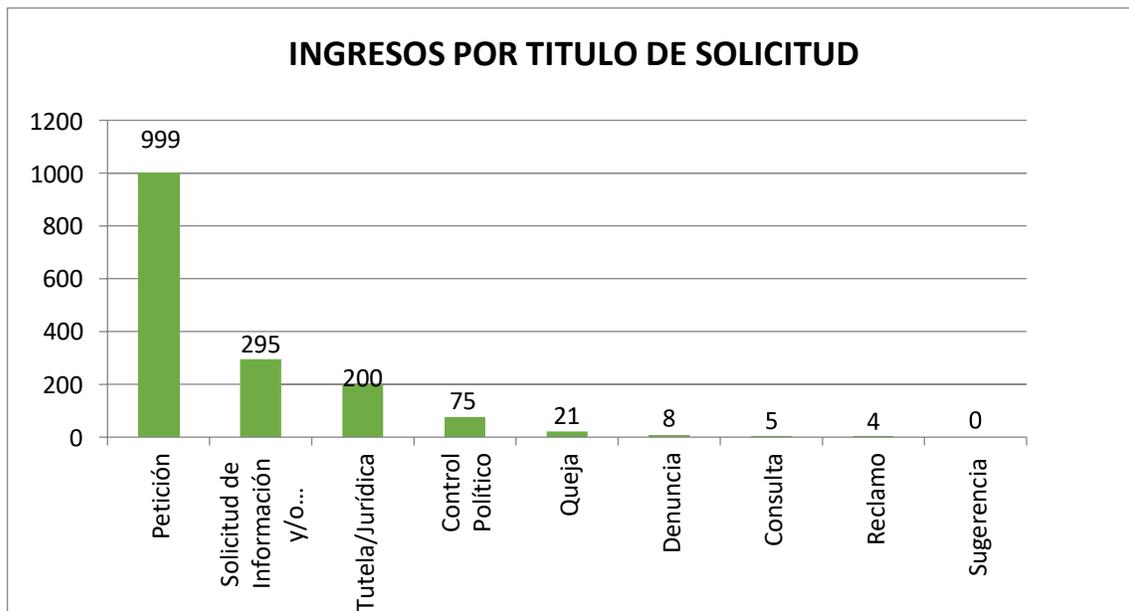
Ampliación de términos

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 primer 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 novecientos noventa y nueve (999). El menor número de asignación fueron las definidas como “reclamo” con un total de ocho (4). Durante el trimestre no se registraron 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	Enero	Febrero	Marzo	Total
Petición	213	339	447	999
Solicitud de Información y/o Documentos	88	111	96	295
Tutela/Jurídica	30	72	98	200
Control Político	12	20	43	75
Queja	13	3	5	21
Denuncia	2	3	3	8
Consulta	1	4	0	5
Reclamo	1	0	3	4
Sugerencia	0	0	0	0
Total	360	552	695	1607

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	703	239	57	999
Solicitud de Información y/o Documentos	258	29	8	295
Tutela/Jurídica	176	24	0	200
Control Político	62	11	2	75
Queja	9	1	11	21
Denuncia	5	1	2	8
Consulta	3	0	2	5
Reclamo	1	1	2	4
Sugerencia	0	0	0	0
TOTAL	1.217	306	84	1.607

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

5. Distribución PQRSD por dependencia.

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
DIRECCION DE ADECUACION DE TIERRAS	69	87	113	269	16,74
OFICINA JURIDICA	37	83	112	232	14,44
DIRECCION DE ACCESO A ACTIVOS PRODUCTIVOS	59	67	63	189	11,76
VICEPRESIDENCIA DE INTEGRACION PRODUCTIVA	11	26	59	96	6
UTT MONTERIA	22	25	28	75	4,67
DIRECCION DE PARTICIPACION Y ASOCIATIVIDAD	12	24	38	74	4,60
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	18	32	23	73	4,54
UTT IBAGUE	1	30	25	56	3,48
DIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA	14	22	19	55	3,42
UTT TUNJA	7	17	25	49	3,05
UTT VILLAVICENCIO	10	7	28	45	2,80
VICEPRESIDENCIA DE GESTION CONTRACTUAL	10	15	16	41	2,55
UTT POPAYAN	7	15	15	37	2,30
UTT CARTAGENA	2	12	21	35	2,18
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	24	7	4	35	2,18
UTT SANTA MARTA	11	9	13	33	2,05
UTT CUCUTA	13	6	13	32	1,99
UTT BOGOTA	4	15	9	28	1,74
UTT MEDELLIN	3	7	14	24	1,49
UTT PASTO	6	9	9	24	1,49
SECRETARIA GENERAL	0	12	7	19	1,18
UTT NEIVA	3	4	12	19	1,18
VICEPRESIDENCIA DE PROYECTOS	8	4	3	15	0,93
DIRECCION DE COMERCIALIZACION	2	7	5	14	0,87
OFICINA DE PLANEACION	2	3	8	13	0,81
UTT MANIZALES	2	3	6	11	0,68
DIRECCION DE CALIFICACION Y FINANCIACION	2	4	2	8	0,50
OFICINA DE COMUNICACIONES	1	0	3	4	0,25
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	0	0	2	2	0,12

TOTAL	360	552	695	1607	100,00
-------	-----	-----	-----	------	--------

Fuente: Elaboración propia, con información de ORFEO

Tabla 5. Distribución por dependencia de las PQRSD radicadas durante el primer trimestre de 2022.

En la Tabla 5, se detalla la cantidad de PQRSD asignadas durante el primer trimestre de 2022 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 16.74%, seguido de la Oficina Jurídica con un 14,44%.

En las Unidades Técnicas Territoriales, el mayor número de radicados se asignaron a la UTT Monterita con un porcentaje del 4,67% y la UTT Ibagué 3,48%.

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

Durante el primer trimestre de 2022, se radicaron **veintiún (21)** Quejas, **ocho (8)** denuncias, **cuatro (4)** reclamos. No se registraron documentos clasificados como sugerencias.

6.1. Quejas.

En el primer trimestre de 2022 se evidenciaron **veintiún (21)** radicados clasificados como quejas, sin embargo, una vez revisados los documentos se verificó que fueron **dieciséis (16)** quejas, de las cuales una (1) fue radicada dos veces, dos (2) fueron radicadas tres veces cada una, en la tabla 6 se reflejan estas con su respectivo asunto.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	SUNTO
DIRECCIÓN DE ADECUACIÓN DE TIERRAS	1	Queja relacionada con un desarenador que no funcionó en el distrito de riego en Campoalegre Huila.
	1	Queja no expiden la certificación de existencia y representación legal a pesar de haberla solicitado dos veces desde el 2021.
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA	1	Queja por no haber sido convocado a participar de la semana presencial del diplomado de extensión, a pesar de haber cumplido con los requisitos exigidos.

	1	Queja por llevar un mes sin que se realice el desembolso del dinero para el pago de los capacitadores del diplomado en extensión agropecuaria.
DIRECCIÓN DE ACCESO A ACTIVOS PRODUCTIVOS	1	Queja de ASOVIMAT, porque los números de teléfono de la ADR en la UTT 4 no están en servicio y/o no contestan para solicitar información sobre proyecto.
	1	Queja relacionada con la violación al principio de transparencia, en el proyecto PIDAR resolución 795-2019.
DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y ASOCIATIVIDAD	1	Queja relacionada con la convocatoria a la Asamblea de Usuarios que llego tarde y no fue posible asistir.
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	Queja de no haber recibido respuesta a queja radicada hace un año contra una funcionaria
SECRETARIA GENERAL	1	Queja por solicitar votos a cambio de trabajo en Nariño
UTT CARTAGENA	1	Queja por perdida de cultivos por estrés hídrico en parcela en el distrito de adecuación de tierras de Santa Lucia
UTT TUNJA	1	Queja de los extensionistas de AIP, que desde hace seis meses no reciben pago
UTT SANTA MARTA	1	Queja contra el operador del proyecto FUNDESORMAG, durante un año no ha suministrado el alimento de los peces
UTT MONTERIA	1	Queja por el deficiente suministro de agua para riego del cultivo de arroz en los predios nueva York en el distrito Mocarí.
	2	Queja por el mal seguimiento del Director Territorial a los proyectos en ejecución en la mojana, Córdoba.
	3	Queja relacionada con que no se controla el riego de agua en un canal y se están inundando las casas del barrio Costa de oro en los Garzones.
UTT VILLAVICENCIO	3	Queja contra el Director Territorial por no atender a las comunidades.

Fuente: Elaboración propia, con información de ORFEO

Tabla 6. Resumen de quejas

6.2. Reclamos.

Durante el primer trimestre, se recibieron **cuatro (4)** documentos como reclamos en la Entidad por los medios dispuestos para ello, sin embargo, una vez revisados los documentos se verificó que fueron **tres (3)** reclamos de los cuales uno (1) fue radicado dos veces.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	SUNTO
DIRECCIÓN DE ACCESO A ACTIVOS PRODUCTIVOS	1	Reclamo solicitando protección espacial a víctimas de la violencia a las entidades del estado.
UTT CARTAGENA	1	Reclamo por cobro de servicios públicos de adecuación de tierras en el Municipio de Repelón, no corresponde la factura 252999.
DIRECCIÓN DE ACCESO A ACTIVOS PRODUCTIVOS	2	Reclaman la respuesta a la comunicación 20226100008541 del 15 de febrero de 2022.

Fuente: Elaboración propia, con información de ORFEO
Tabla 7. Resumen de reclamos

6.3 Denuncias.

En el primer trimestre de 2022 fueron **ocho (8)** los radicados clasificados como denuncias, sin embargo, una vez revisados los documentos se verificó que fueron **siete (7)** denuncias, debido a que una (1) 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	Denuncia cobro de dinero sin tener deuda con la ADR.
	1	Denuncian irregularidades de la junta interina de ASOTUNAL, en Santa Fe de Antioquia.

DIRECCIÓN DE ACCESO A ACTIVOS PRODUCTIVOS	1	Denuncian irregularidades en proyecto aprobado por la ADR en Achí para la asociación de pequeños productores del Paraíso – Achí en Magangué.
UTT MONTERIA	1	Denuncia de la Junta de Acción Comunal en Costa de Oro hay un canal que no le controlan el agua y está inundando los hogares sin que atiendan los requerimientos para solucionar el tema.
UTT BOGOTÁ	1	Denuncian daños en las fincas de su propiedad, por parte del distrito de riego ASOPORVENIR, en Fomeque Cundinamarca, debido a fracturas, rupturas y fugas de la tubería del distrito.
UTT TUNJA	1	Denuncia venta del tractor y los aperos de la asociación del Municipio de Güicán
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	Denuncia contra menores de edad indeterminados por falta de información del peticionario *

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

*La denuncia que se encuentran en la Dirección Administrativa y Financiera, no se ha tramitado por que el radicado no se visualiza y no traía los archivos la información de la denuncia. Al respecto se solicitó mediante correo electrónico al peticionario remitir los documentos sin que a la fecha se haya obtenido respuesta a la solicitud.

6.4. Sugerencias.

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

7. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD del primer trimestre del 2022.

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”*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, la Entidad requiere o solicita al peticionario 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 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.

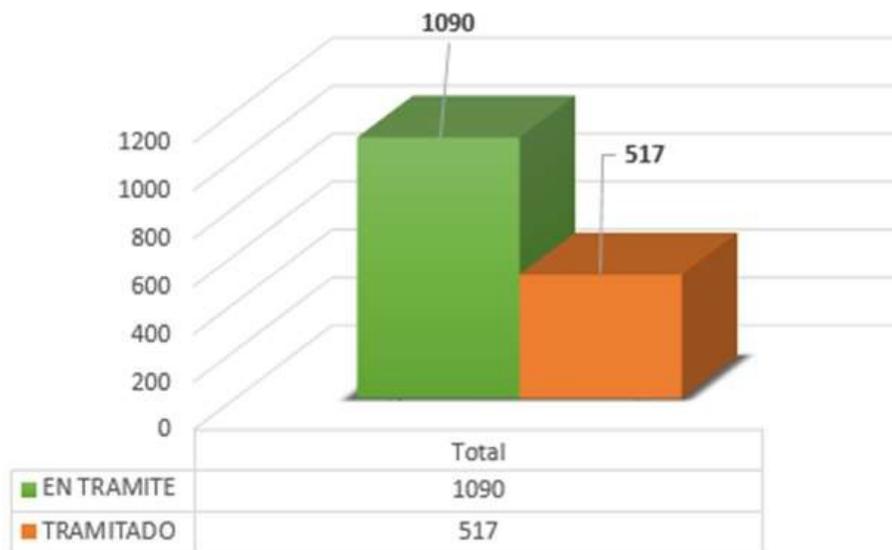
Atención al Ciudadano, dependencia encargada de realizar el seguimiento al trámite de cada uno de los radicados de ingreso, verifica constantemente que las respuestas, las evidencias y/o soportes de entrega haya sido cargada en la herramienta SGD ORFEO.

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.

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

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 **mil seiscientos siete (1607)** documentos clasificados como PQRSD durante el primer trimestre de 2022.



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.

8. Gestión por dependencias.

El presente informe fue realizado con corte a 31 de marzo de 2022 y 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”*, 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 primer trimestre de 2022.

DEPENDENCIA	TRAMITADOS	EN TRAMITE	TOTAL
DIRECCION DE ADECUACION DE TIERRAS	52	217	269
OFICINA JURIDICA	115	117	232
DIRECCION DE ACCESO A ACTIVOS PRODUCTIVOS	5	184	189
VICEPRESIDENCIA DE INTEGRACION PRODUCTIVA	0	96	96
UTT MONTERIA	35	40	75
DIRECCION DE PARTICIPACION Y ASOCIATIVIDAD	47	27	74
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	70	73
UTT IBAGUE	0	56	56
DIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA	9	46	55
UTT TUNJA	35	14	49
UTT VILLAVICENCIO	23	22	45
VICEPRESIDENCIA DE GESTION CONTRACTUAL	29	12	41
UTT POPAYAN	17	20	37
UTT CARTAGENA	6	29	35
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	22	13	35
UTT SANTA MARTA	13	20	33
UTT CUCUTA	14	18	32
UTT BOGOTA	23	5	28

UTT MEDELLIN	12	12	24
UTT PASTO	10	14	24
SECRETARIA GENERAL	6	13	19
UTT NEIVA	4	15	19
VICEPRESIDENCIA DE PROYECTOS	6	9	15
DIRECCION DE COMERCIALIZACION	12	2	14
OFICINA DE PLANEACION	5	8	13
UTT MANIZALES	10	1	11
DIRECCION DE CALIFICACION Y FINANCIACION	0	8	8
OFICINA DE COMUNICACIONES	3	1	4
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	1	1	2
TOTAL	517	1090	1607

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

9. Tiempo de respuesta del estado de la solicitud

El tiempo de respuesta se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Tiempo respuesta} = \text{Día hábil siguiente a la fecha de radicación del documento} \\ (-) \\ \text{Día en el cual se notificó la respuesta.}$$

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 primer trimestre de 2022; la línea azul corresponde al promedio general que fue de 16.35 días hábiles. Se observa que nueve (09) dependencias/UTTs, están por encima de la media en sus tiempos de respuesta y doce (12) están por debajo de esta.

10. Traslados por competencia.

Durante el primer trimestre de 2022, se realizaron veintinueve (29) 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 remitario 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 veintinueve (29) PQRSD, durante el periodo analizado.

TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES	CANTIDAD TRASLADOS
Agencia Nacional de Tierras - ANT	11
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural - MADR	6
PAR INCODER	5
Alcaldía Municipal de Beltrán Cundinamarca	1
Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC	1
Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio	1
Unidad de Restitución de Tierras URT	1
INVIMA	1
USOCHICAMOCHA	1
USOCOELLO	1
TOTAL	29

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

11. ACCIONES DE MEJORA.

En atención a los resultados obtenidos del análisis de las PQRSD del primer trimestre de la vigencia 2022, 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.

12. 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.

13. 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:

Fernando José Arroyo Correa, Contratista, Secretaría General. 

Andrea Juliana Ortiz Bohórquez, Contratista; Secretaria General 

Aprobó

Cesar Augusto Castaño Jaramillo

Secretario General. 