



Segundo Informe Trimestral
(Del 01 de abril al 30 de junio 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 SEGUNDO 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.	14
6. ANÁLISIS DE QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.....	15
6.1. QUEJAS.....	15
6.2. RECLAMOS.....	16
6.3 DENUNCIAS.....	16
6.4. SUGERENCIAS.	17
7. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD DEL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2022.	17
8. GESTIÓN POR DEPENDENCIAS.	19
TABLA B.....	21
9. TIEMPO DE RESPUESTA DEL ESTADO DE LA SOLICITUD	22
10. TRASLADOS POR COMPETENCIA.....	25
11. RECOMENDACIONES	26
12. ACCIONES DE MEJORA	27
13. DOCUMENTO ANEXO AL INFORME.....	27

Introducción

Que mediante el Decreto 2364 de 2015, por medio del cual se creó la Agencia de Desarrollo Rural, en su artículo 28 (Funciones de la Secretaría General) numeral 15 estipula la función de: "Coordinar, gestionar y hacer seguimiento a la adecuada atención de las solicitudes, quejas, reclamos y derechos de petición realizados por los ciudadanos".

Por lo anterior, en el presente documento se da a conocer el segundo informe trimestral de Gestión y Seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias (PQRSD) las cuales fueron recibidas a través de los canales de atención físicos y virtuales de la ADR, radicadas por el Sistema de Gestión Documental - SGD ORFEO y atendidas por las diferentes dependencias de la Agencia de Desarrollo Rural -ADR, durante el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2022.

La información aquí plasmada fue consolidada en una matriz diseñada por el Proceso de Participación y Atención al Ciudadano, para llevar a cabo 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 (por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014 "Transparencia y Derecho a la información; 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: 2.911 (1.938 PQRSD y 973 Otros ingresos).
2. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución: 55
3. Tiempo promedio de respuesta: 13,02 días para las PQRSD con tiempos ampliados por el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 y 7,98 días para las PQRSD con los tiempos estipulados por la ley 1755 de 2015, que fueron normalizados por la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022
4. Número de solicitudes en que se negó el acceso a la información: 1

1. Comunicaciones Radicadas en el segundo trimestre 2022.

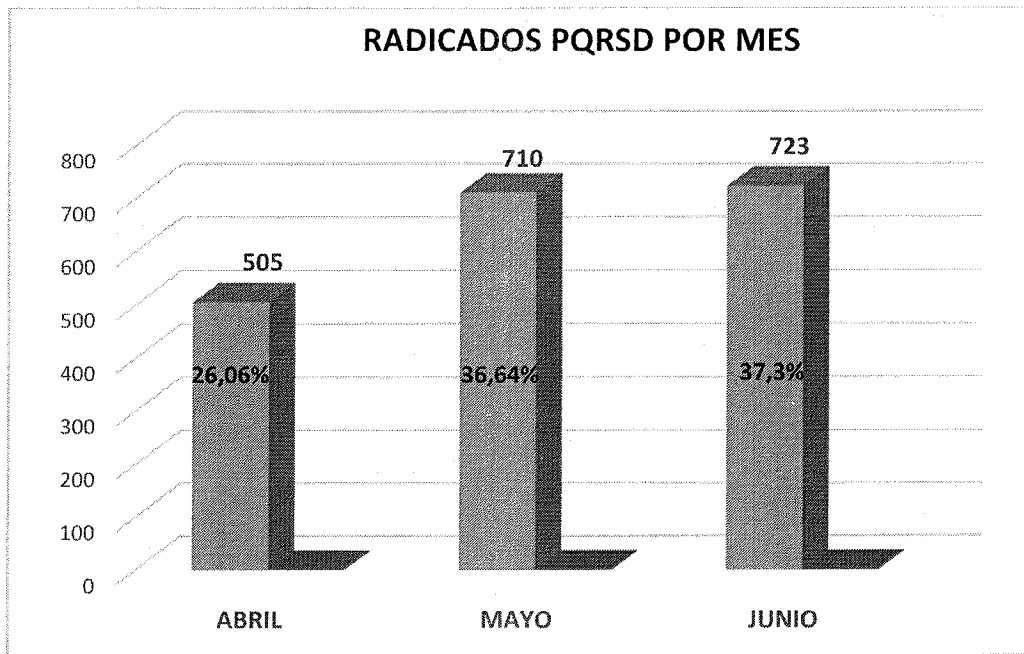
Durante el periodo comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2022, se radicaron en la Agencia de Desarrollo Rural – ADR **dos mil novecientos once (2.911)** documentos, de los cuales **mil novecientos treinta y ocho (1.938)** fueron PQRSD y **novecientos setenta y tres (973)** otros tipos de ingresos (NO PQRSD), distribuidos de la siguiente manera:

MES	TOTAL DOCUMENTOS	PQRSD	OTROS INGRESOS
			NO PQRSD
ABRIL	748	505	243
MAYO	1.129	710	419
JUNIO	1.034	723	311
TOTAL	2.911	1.938	973

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

En la tabla 1 se observa que, en el segundo trimestre del año 2022, en el mes de junio se radicó el mayor número de documentos clasificados como PQRSD y en el mes de mayo se radicó el mayor número de documentos NO PQRSD.

Nota: Los novecientos setenta y tres (973) 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 segundo trimestre 2022

En la Gráfica 1, como se mencionó anteriormente, se evidencia que en el mes de junio se recibió el mayor número de PQRSD del trimestre, con **setecientos veintitrés (723)** radicados que corresponden al 37,3%; en mayo se recibieron **setecientos diez (710)** radicados correspondientes al 36,64% del total recibido durante el periodo y, en abril se recibió un menor número de PQRSD, **quinientos cinco (505)** radicados que equivalen al 26,06%.

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/>)

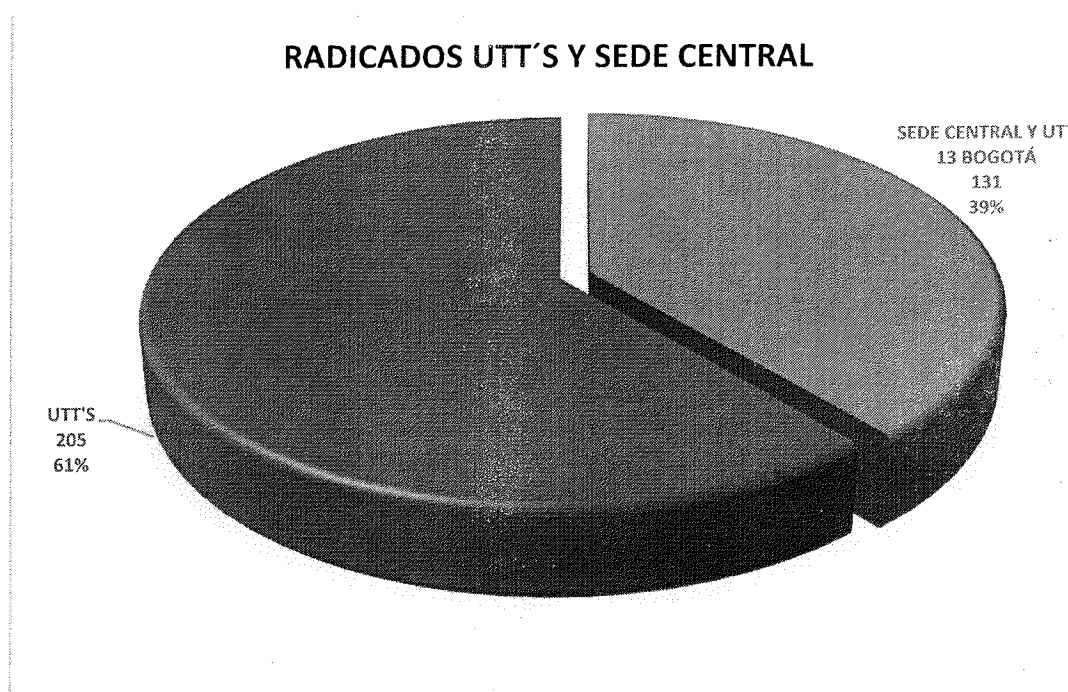
Así mismo, la Entidad cuenta con canales virtuales de recepción de documentos atendidos desde el nivel central:

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

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

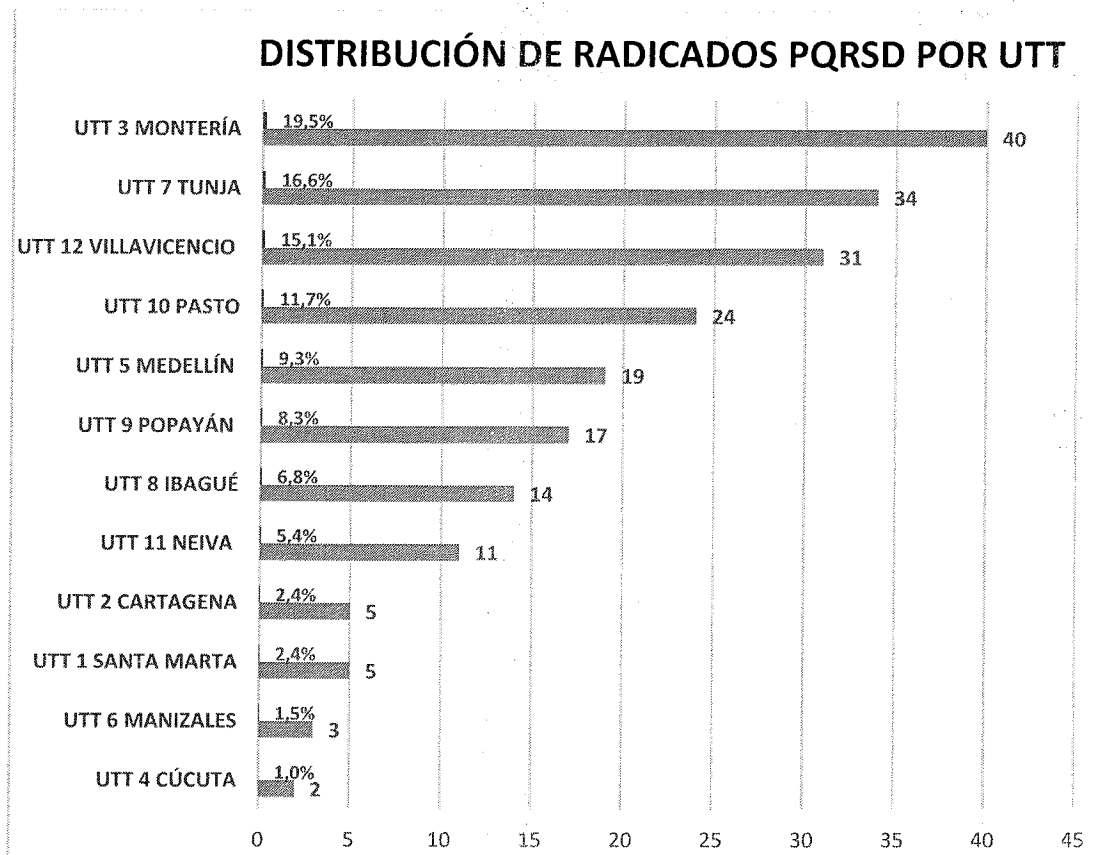
De las **mil novecientos treinta y ocho (1938)** PQRSD radicadas en la ADR, **trescientas treinta y seis (336)** fueron recibidas de manera física a través de las unidades de correspondencia en el nivel central y territorial. **Mil seiscientos dos (1602)** fueron radicadas por los canales virtuales de 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 evidenciar que, durante el segundo trimestre del 2022, en la Sede Central y UTT 13 se radicaron por medio físico, **ciento treinta y un (131)** PQRSD correspondientes al 39% y en las 12 UTTs **doscientos cinco (205)** equivalente al 61%. 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.

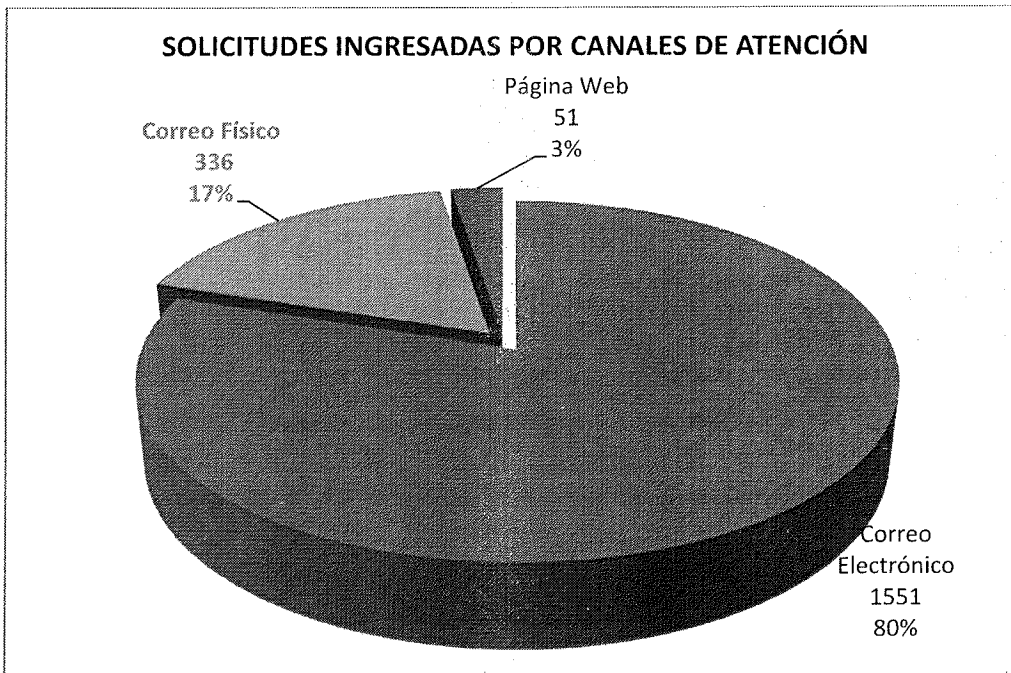
Radicación correo electrónico institucional atencionalciudadano@adr.gov.co: Ingresos por el servicio de red habilitado por la Agencia de Desarrollo Rural.

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 anexas documentos en el enlace <https://www.adr.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/pqrzd>

MEDIO DE RECEPCIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% PARTICIPACION
CORREO ELECTRÓNICO	401	578	572	1.551	80,04%
CORREO FÍSICO	90	117	129	336	17,33%
PÁGINA WEB	14	15	22	51	2,63%
TOTAL	505	710	723	1938	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 quinientos cincuenta y uno (1.551)** equivalente al 80,04%.



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: A partir del 17 de mayo de 2022, mediante la ley 2207 de 2022, se normalizan los tiempos para atender las peticiones, los cuales habían sido ampliados por la Emergencia Sanitaria a nivel nacional, mediante 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.

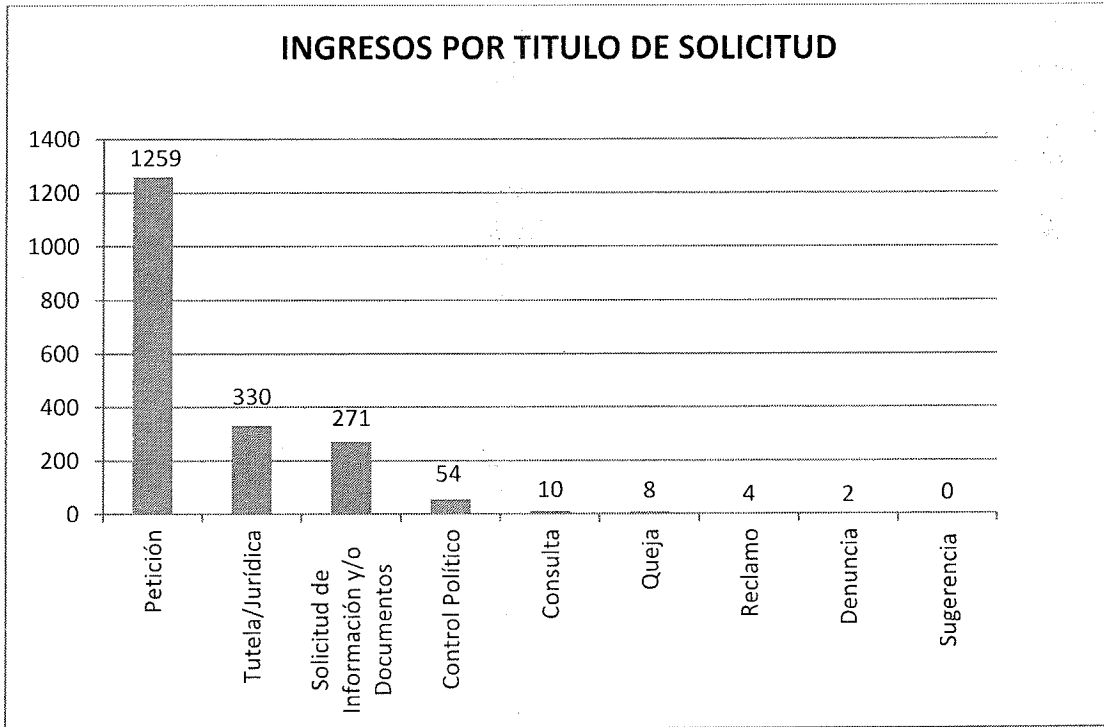
Solicitudes de Información y/o Documentos: 20 días hábiles.

Consultas: 35 días hábiles.

A partir de la promulgación de la ley 2207 del 17 de mayo de 2022, “Por medio de la cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020”, se normalizan los tiempos de respuesta a las peticiones de los ciudadanos, a partir de dicha fecha los términos para dar respuesta a las mismas serán los señalados en la ley 1755 de 2015 así:

	Ley 1755 de 2015
Petición General	15 días hábiles
Petición de Documentos	10 días hábiles
Consulta	30 días hábiles

La siguiente gráfica 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 segundo trimestre, la mayor cantidad de PQRSD recibidas y radicadas en las unidades de correspondencia y los diferentes medios habilitados, fueron clasificadas como “peticiones”, correspondientes a mil doscientos cincuenta y nueve (1259). El menor número de asignación fueron las definidas como “denuncia” con un total de dos (2). 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	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
PETICIÓN	318	458	483	1259
TUTELA/JURÍDICA	65	149	116	330
SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS	101	75	95	271
CONTROL POLÍTICO	18	19	17	54
CONSULTA	0	2	8	10

Segundo Informe Trimestral - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 2022

QUEJA	2	4	2	8
DENUNCIA	1	0	1	2
RECLAMO	0	3	1	4
SUGERENCIA	0	0	0	0
Total general	505	710	723	1938

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		960	262	37	1.259
TUTELA/JURÍDICA		301	29	0	330
SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS		220	40	11	271
CONTROL POLÍTICO		50	4	0	54
CONSULTA		9	1	0	10
QUEJA		6	0	2	8
RECLAMO		3	0	1	4
DENUNCIA		2	0	0	2
SUGERENCIA		0	0	0	0
TOTAL		1.551	336	51	1.938

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; tutela/jurídica, solicitudes de información y/o documentos; control político; consultas, quejas y denuncias; ingresan por el correo electrónico institucional atencionalciudadano@adr.gov.co.

5. Distribución PQRSD por dependencia.

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% PORCENTAJE
OFICINA JURÍDICA	73	162	126	361	18,63
DIRECCION DE ADECUACIÓN DE TIERRAS	104	132	124	360	18,55
DIRECCION DE ACCESO A ACTIVOS PRODUCTIVOS	41	57	164	262	13,52
VICEPRESIDENCIA DE INTEGRACIÓN PRODUCTIVA	25	32	29	86	4,44
DIRECCION DE PARTICIPACIÓN Y ASOCIATIVIDAD	25	20	30	75	3,87
UTT CUCUTA	10	43	17	70	3,61
UTT VILLAVICENCIO	15	29	23	67	3,46
UTT CARTAGENA	15	21	22	58	2,99
UTT SANTA MARTA	26	16	16	58	2,99
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	19	19	18	56	2,89
UTT MEDELLIN	14	25	15	54	2,79
UTT MONTERIA	23	12	15	50	2,58
UTT PASTO	8	20	21	49	2,53
UTT TUNJA	11	13	19	43	2,22
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA TECNICA	10	14	12	36	1,86
UTT POPAYAN	11	14	8	33	1,70
UTT IBAGUE	10	11	9	30	1,55
UTT BOGOTA	11	15	3	29	1,50
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	10	6	10	26	1,34
UTT NEIVA	10	9	6	25	1,29
SECRETARIA GENERAL	7	4	12	23	1,19
VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN CONTRACTUAL	8	7	5	20	1,03
VICEPRESIDENCIA DE PROYECTOS	4	4	11	19	0,98
UTT MANIZALES	5	9	2	16	0,83
DIRECCION DE COMERCIALIZACIÓN	4	8	4	16	0,83
OFICINA DE PLANEACIÓN	2	3	1	6	0,31
DIRECCIÓN DE CALIFICACION Y FINANCIACION	1	2	1	4	0,21
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	1	2	0	3	0,15
PRESIDENCIA	1	1	0	2	0,10
OFICINA DE COMUNICACIONES	1	0	0	1	0,05
TOTAL	505	710	723	1938	100,00

Fuente: Elaboración propia, con información de ORFEO

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

En la Tabla 5, se detalla la cantidad de PQRSD asignadas durante el segundo 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 Oficina Jurídica con un porcentaje del 18.63%, seguido de la Dirección de Adecuación de Tierras con un porcentaje de 18,58%.

En las Unidades Técnicas Territoriales, el mayor número de radicados se asignaron a la UTT Cúcuta con un porcentaje de 3,61% y la UTT Ibagué 3,46%.

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

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

6.1. Quejas.

En el segundo trimestre de 2022 se evidenciaron **ocho (8)** radicados clasificados como quejas, en la tabla 6 se reflejan con su respectivo asunto.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	ASUNTO
DIRECCIÓN DE ADECUACIÓN DE TIERRAS	1	Queja relacionada con presuntas irregularidades en manejos contables y administrativos del Distrito de Adecuación de Tierras ASOPROGRESO CHOACHI.
	1	Queja relacionada con estatutos de USOCHICAMOCHA.
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA	1	Queja por no haber enviado certificación de Extensionista Agropecuario.
	1	Queja por incumplimiento de convenio.
OFICINA JURÍDICA	1	Queja por demora en levantamiento de medida cautelar ASOCIACIÓN ASORIOFRIO.
UTT SANTA MARTA	1	Queja por mal manejo administrativo del proyecto de piscicultura zona bananera – magdalena.

UTT MEDELLIN	1	Queja por proceso comunicado ejecución proyecto PIDAR 316.
	1	Queja por demora en el trámite de registro junta directiva y expedición de certificados de existencia y representación legal.

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

6.2. Reclamos.

Durante el segundo trimestre, se recibieron **cuatro (4)** documentos como reclamos en la Entidad por los medios dispuestos para ello.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	ASUNTO
DIRECCIÓN DE ADECUACIÓN DE TIERRAS	1	Reclama respuesta a derecho de petición radicado bajo el número 20216100066491 del 2 de agosto del 2021.
	1	Reclama respuesta a derecho de petición radicado bajo los números 20216100083001 – 20226100035941.
UTT IBAGUE	1	Reclamo por daños y perjuicios por desbordamiento en aguas en el canal número 3 proyecto de DISTRITO DE RIEGO TRIANGULO DEL TOLIMA.
UTT POPAYÁN	1	Reclama silencio administrativo a resolución número 579 del 29 de abril del 2022.

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

6.3 Denuncias.

En el segundo trimestre de 2022 fueron **dos (2)** los radicados clasificados como denuncias en la tabla 8 se reflejan con su respectivo asunto.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	ASUNTO
DIRECCION DE PARTICIPACIÓN Y ASOCIATIVIDAD	1	Denuncia usurpación de poderes ante la junta de administración de ECOUPALT.

DIRECCIÓN DE ADECUACIÓN DE TIERRAS	1	Denuncian por obstrucción de arroyo-con piedra y concreto sacado de un proyecto de pavimentación cercano al arroyo en Acacias en el Kilómetro 4, por la vieja vía a Guamal.
--	---	---

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

6.4. Sugerencias.

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

7. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD del segundo 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.

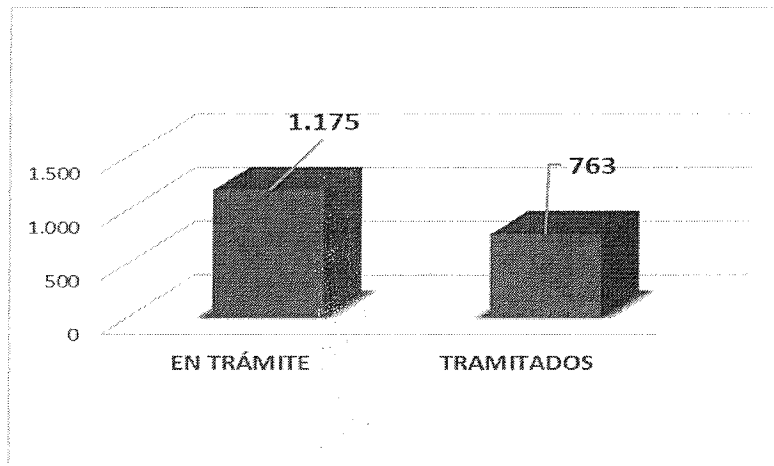
Atención al Ciudadano, dependencia encargada de realizar el seguimiento al trámite de cada uno de los radicados de ingreso, verifica constantemente que las respuestas, las evidencias y/o soportes de entrega haya sido cargada en la herramienta SGD ORFEO.

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

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 siguiente gráfica, se puede evidenciar el total de trámites efectuados y validados para atender los **mil novecientos treinta y ocho (1938)** documentos clasificados como PQRSD durante el segundo trimestre de 2022.



Fuente: Elaboración propia, con información ORFEO
Gráfica 6. Gestión PQRSD en el segundo trimestre de 2022.

El número de PQRSD en trámite en el mes de abril y los primeros 16 días de mayo, 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 30 de junio 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 radicadas antes del 17 de mayo de 2022 evigentes y pendientes por respuesta es significativo.

En las siguientes tablas se presenta la gestión realizada por cada una de las dependencias en el nivel central y en el nivel territorial de la Agencia, respecto a las PQRSD recibidas en el segundo trimestre de 2022.

Se divide la información en dos tablas, la primera (Tabla A) con corte a 16 de mayo con los tiempos ampliados por el decreto 491 de 2020 y la segunda tabla a partir del 17 de mayo con los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015.

TABLA A

DEPENDENCIA	TRAMITADOS	EN TRAMITE	TOTAL
DIRECCION DE ADECUACIÓN DE TIERRAS	55	131	186
DIRECCIÓN DE ACCESO A ACTIVOS PRODUCTIVOS	16	50	66
OFICINA JURÍDICA	95	85	180
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7	24	31
UTT MONTERIA	24	10	34
VICEPRESIDENCIA DE INTEGRACIÓN PRODUCTIVA	5	46	51
UTT VILLAVICENCIO	29	0	29
UTT POPAYAN	8	10	18
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA TECNICA	2	17	19

Segundo Informe Trimestral - Gestión de Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 2022

DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y ASOCIATIVIDAD	28	8	36
UTT TUNJA	13	4	17
UTT CUCUTA	20	18	38
UTT CARTAGENA	8	20	28
UTT SANTA MARTA	23	14	37
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	7	6	13
UTT MEDELLIN	28	3	31
SECRETARIA GENERAL	4	4	8
UTT NEIVA	5	11	16
UTT PASTO	17	2	19
UTT BOGOTÁ	17	1	18
UTT MANIZALES	8	3	11
UTT IBAGUE	2	13	15
VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN CONTRACTUAL	5	6	11
DIRECCION DE COMERCIALIZACIÓN	7	1	8
PRESIDENCIA	2	0	2
VICEPRESIDENCIA DE PROYECTOS	3	2	5
DIRECCIÓN DE CALIFICACIÓN Y FINANCIACIÓN	0	3	3
OFICINA DE PLANEACIÓN	1	1	2
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	0	3	3
OFICINA DE COMUNICACIONES	0	1	1
TOTAL	439	497	936

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

TABLA B

DEPENDENCIA	TRAMITADOS	EN TRAMITE	TOTAL
DIRECCIÓN DE ADECUACIÓN DE TIERRAS	16	158	174
DIRECCIÓN DE ACCESO A ACTIVOS PRODUCTIVOS	25	171	196
OFICINA JURÍDICA	91	90	181
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	23	25
UTT MONTERIA	9	7	16
VICEPRESIDENCIA DE INTEGRACIÓN PRODUCTIVA	0	35	35
UTT VILLAVICENCIO	28	10	38
UTT POPAYAN	7	8	15
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA TECNICA	1	16	17
DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y ASOCIATIVIDAD	25	14	39
UTT TUNJA	23	3	26
UTT CUCUTA	19	13	32
UTT CARTAGENA	9	21	30
UTT SANTA MARTA	5	16	21
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	4	9	13
UTT MEDELLIN	11	12	23
SECRETARIA GENERAL	4	11	15
UTT NEIVA	0	9	9
UTT PASTO	19	11	30
UTT BOGOTÁ	4	7	11
UTT MANIZALES	4	1	5
UTT IBAGUE	0	15	15

VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN CONTRACTUAL	7	2	9
DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN	6	2	8
PRESIDENCIA	0	0	0
VICEPRESIDENCIA DE PROYECTOS	2	12	14
DIRECCIÓN DE CALIFICACIÓN Y FINANCIACIÓN	0	1	1
OFICINA DE PLANEACIÓN	3	1	4
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	0	0	0
OFICINA DE COMUNICACIONES	0	0	0
TOTAL TABLA B	324	678	1002
TOTAL TABLA A	439	497	936

Fuente: Elaboración propia, con información de ORFEO
Tabla 10 Trámite PQRSD por dependencia

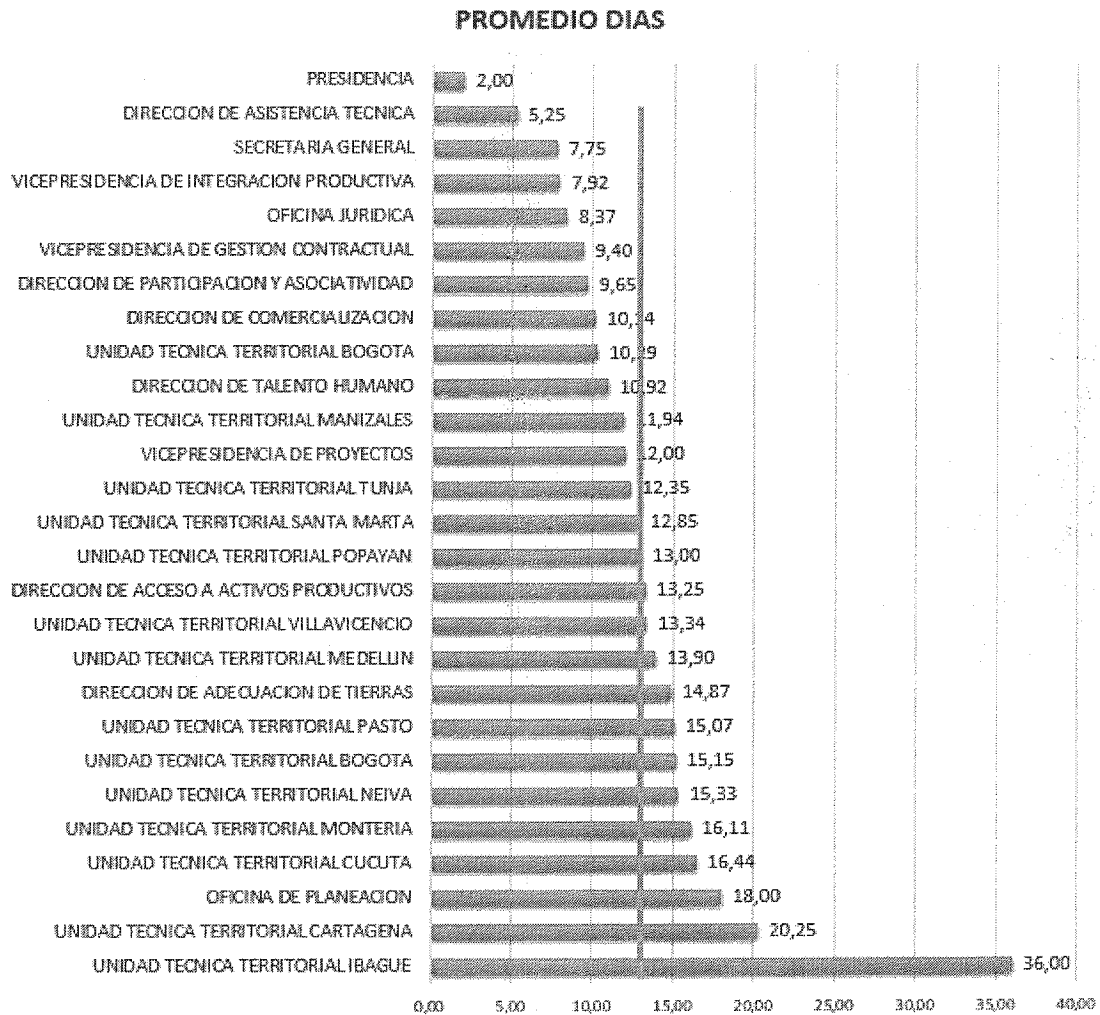
9. Tiempo de respuesta del estado de la solicitud

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.

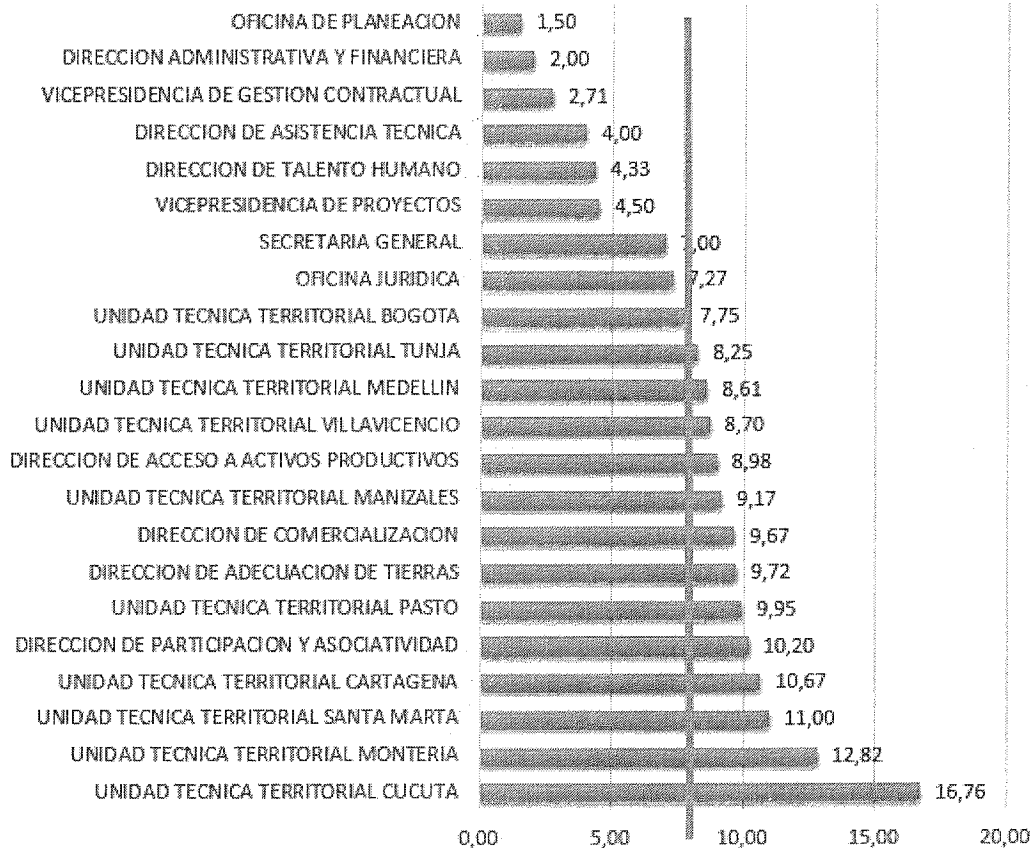
La fecha final correspondiente a la notificación de la respuesta, corresponde a la fecha de entrega efectiva al ciudadano. Lo anterior, debe ser informado y evidenciando por los responsables de las unidades de correspondencia mediante la guía de entrega física o el correo electrónico enviado satisfactoriamente por el responsable de enviar la respuesta.



Fuente: Elaboración propia, con información ORFEO
Gráfica 7. TABLA A Tiempo de respuesta promedio por dependencias en días hábiles.

Abril 01 a Mayo 16 (Promedio días 13,02)

PROMEDIO DIAS



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

Mayo 17 a Junio 30 (Promedio días 7,98)

En la gráfica 7, se muestra el tiempo promedio que las dependencias duraron en dar respuesta a las PQRSD durante el segundo trimestre de 2022; la línea roja corresponde al promedio general que fue de 13,02 días hábiles en la tabla A correspondiente al 1 de abril al 16 de mayo. Se observa que doce (12) dependencias/UTTs, están por encima de la media en sus tiempos de respuesta y quince (15) están por debajo de esta.

En la gráfica 8, se muestra el tiempo promedio que las dependencias duraron en dar respuesta a las PQRSD durante el segundo trimestre de 2022; la línea roja corresponde al promedio general que fue de 7,98 días hábiles en la tabla B correspondiente al 17 de

mayo al 30 de junio. Se observa que trece (13) dependencias/UTTs, están por encima de la media en sus tiempos de respuesta y nueve (9) están por debajo de esta.

10. Traslados por competencia.

Durante el segundo trimestre de 2022, se realizaron cincuenta y cinco (55) 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 remititorio 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 cincuenta y cinco (55) PQRSD, durante el periodo analizado.

TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES	CANTIDAD TRASLADOS
Agencia Nacional de Tierras - ANT	32
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural - MADR	8
Gobernación del Atlántico	2
Agencia Nacional de Infraestructura “ANI”.	1
Banco Agrario	1
CORPONOR	1
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR	1
Distrito USOCHICAMOCHA	1
Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio	1
Ministerio del Interior	1
PAR INCODER	1
Procuraduría General de la Nación	1
Senado de la Republica	1
Superintendencia de Economía Solidaria	1
Unidad Nacional de Protección	1
Distrito USOSALDAÑA	1
TOTAL	55

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

11. RECOMENDACIONES

En atención a los resultados obtenidos del análisis de las PQRSD del segundo 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 respuesta a 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 realizará 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. ACCIONES DE MEJORA


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 PQRS.

Elaboró:

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

Revisó:

Fernando José Arroyo Correa, Contratista, Secretaría General. 

Jhon Edison Barrero Espejo, Contratista; Secretaria General 

Aprobó

Cesar Augusto Castaño Jaramillo
Secretario General. 