



## **Tercer Informe**

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

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

**2022**

**Tabla de Contenido**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>INTRODUCCIÓN.....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>1. COMUNICACIONES RADICADAS. ....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>2. RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE INGRESOS .....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>3. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSD POR MEDIO DE RECEPCIÓN. ....</b>  | <b>6</b>  |
| <b>4. INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD.....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>5. DISTRIBUCIÓN PQRSD POR DEPENDENCIA.....</b>  | <b>10</b> |
| <b>6. QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.....</b>   | <b>11</b> |
| <b>6.1. QUEJAS.....</b>  | <b>11</b> |
| <b>6.2. RECLAMOS. ....</b>   | <b>12</b> |
| <b>6.3 DENUNCIAS. ....</b>   | <b>12</b> |
| <b>6.4. SUGERENCIAS.....</b>   | <b>12</b> |
| <b>7. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD DEL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE JULIO Y AGOSTO DE 2022. ....</b> | <b>13</b> |
| <b>8. GESTIÓN POR DEPENDENCIAS. ....</b>   | <b>13</b> |
| <b>9. TRASLADOS POR COMPETENCIA. ....</b>  | <b>15</b> |
| <b>10. ACCIONES DE MEJORA. ....</b>  | <b>15</b> |
| <b>11. DOCUMENTO ANEXO AL INFORME. ....</b>  | <b>16</b> |

## Introducción

Mediante el presente documento la Agencia de Desarrollo Rural -ADR- da a conocer el tercer informe parcial 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 julio y el 31 de agosto de 2022.

La información aquí plasmada 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, por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014 “Transparencia y derecho a la información” y el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.

- 1. Número de solicitudes radicadas: 1.832 (1.307 PQRSD y 525 Otros ingresos).*
- 2. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución: 78*
- 3. Número de solicitudes en que se negó el acceso a la información: 0*

**1. Comunicaciones Radicadas.**

Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de agosto de 2022, la Agencia recibió un total **mil ochocientos treinta y dos (1.832)** documentos, de los cuales **mil trescientos siete (1.307)** fueron clasificadas como **PQRSD** que corresponden al 71,3% del total de documentos ingresados.

| MES          | TOTAL DOCUMENTOS | PQRSD        | OTROS INGRESOS NO PQRSD |
|--------------|------------------|--------------|-------------------------|
| Julio        | 824              | 583          | 241                     |
| Agosto       | 1.008            | 724          | 284                     |
| <b>TOTAL</b> | <b>1.832</b>     | <b>1.307</b> | <b>525</b>              |

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

En la tabla 1 se observa que, en el mes de agosto se radico el mayor número de documentos clasificados como PQRSD.

**Nota:** Los quinientos veinticinco (525) documentos tipificados como otros tipos de ingresos, no se encuentran categorizados en la Ley 1755 de 2015, por lo cual, al no requerir respuesta no son objeto de análisis en el presente informe.



Fuente: Elaboración propia, con información de ORFEO  
 Gráfica 1. PQRSD radicadas por mes en el periodo revisado

En la Gráfica 1, como se mencionó anteriormente, se evidencia que en el mes de agosto se recibió el mayor número de PQRSD del periodo analizado, con **setecientos veinticuatro (724)** radicados que corresponden al 55,39%; en julio se recibieron **quinientos ochenta y tres (583)** radicados correspondientes al 44,61% del total recibido durante el periodo.



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

Bogotá: La Sede Central de la ADR y la UTT No. 13 con cobertura para los departamentos de Cundinamarca, Guaviare, Vaupés, Amazonas, Guainía. Así mismo, la Entidad cuenta con canales virtuales de recepción de documentos atendidos desde el nivel central; correo electrónico: [atencionalciudadano@adr.gov.co](mailto:atencionalciudadano@adr.gov.co) y [denuncia.ciudadana@adr.gov.co](mailto:denuncia.ciudadana@adr.gov.co) que son redireccionados al correo [radicacionsedecentral@adr.gov.co](mailto:radicacionsedecentral@adr.gov.co) para su radicación y un Link de PQRSD, con radicado automático disponible en la página web: [www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co),

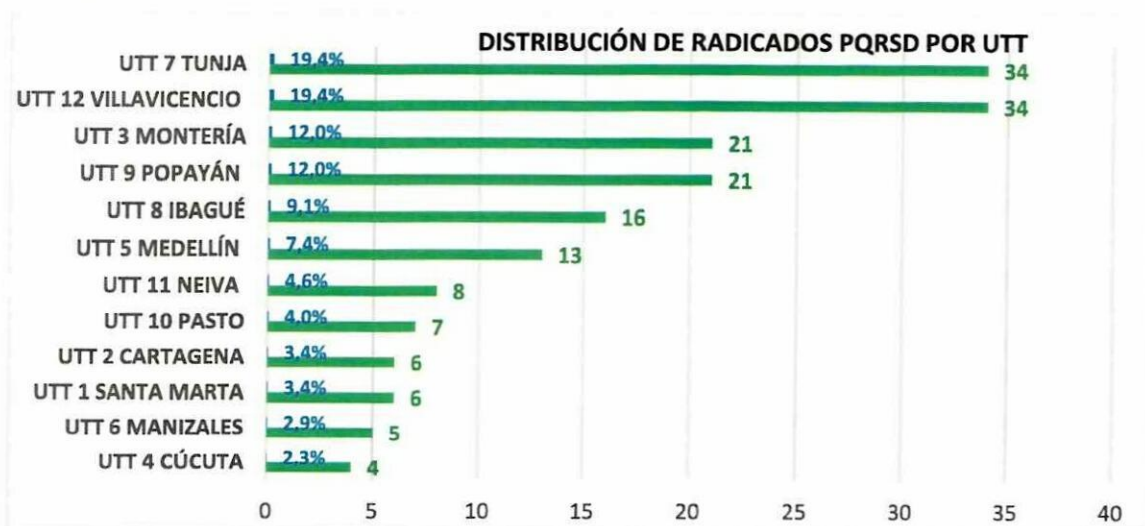
De las **mil trescientas siete (1.307)** PQRSD, radicadas en la ADR, **doscientas setenta y tres (273)** fueron recibidas de manera física a través de las unidades de correspondencia en el nivel central y territorial. **Novcientos ochenta y una (1.034)** fueron radicadas por los canales virtuales de la Entidad.

A continuación, en la gráfica 2, se ilustran los valores y porcentajes correspondiente a los radicados físicos de la sede central y UTT



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 periodo verificado, en la Sede Central y UTT 13 se radicaron por medio físico, **noventa y ocho (98)** PQRSD correspondientes al 36% y en las 12 UTTs **ciento setenta y cinco (175)** equivalente al 64%, 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

Como se observa, 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, como se observa en la tabla No. 2, estos son:

**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](mailto:atencionalciudadano@adr.gov.co) y [denuncia.ciudadana@adr.gov.co](mailto:denuncia.ciudadana@adr.gov.co), ingresos por el servicio de red habilitado por la Agencia de Desarrollo Rural.

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

| MEDIO DE RECEPCIÓN | JULIO      | AGOSTO     | TOTAL       | % PARTICIPACION |
|--------------------|------------|------------|-------------|-----------------|
| Correo Electrónico | 460        | 521        | 981         | 75%             |
| Correo Físico      | 100        | 173        | 273         | 21%             |
| Página Web         | 23         | 30         | 53          | 4%              |
| <b>TOTAL</b>       | <b>583</b> | <b>552</b> | <b>1307</b> | <b>100%</b>     |

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



La tabla 2, demuestra que el mayor número de PQRSD que ingresaron, por los correos electrónicos institucionales, son **novecientos ochenta y un (981)** equivalente al 75%.

#### **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 con sus tiempos de respuesta.

Esta clasificación se realiza en el momento de la recepción y radicación de la solicitud por parte de los responsables del equipo de gestión documental en cada una de las unidades de correspondencia.

#### **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.**

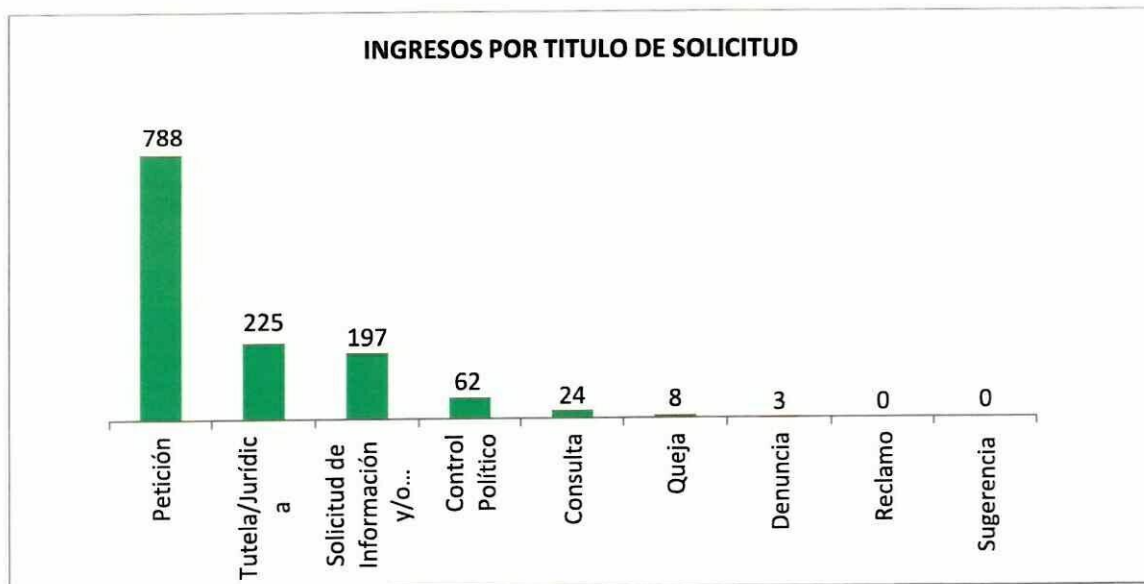
### Clasificación NO PQRSD

**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.**



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



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

Durante el periodo comprendido entre julio y agosto, la mayor cantidad de PQRSD recibidas y radicadas en las unidades de correspondencia y los diferentes medios habilitados, fueron clasificadas como “peticiones”, correspondientes a setecientos ochenta y ocho (788), equivalente al 60.2%. Durante el periodo no se registraron reclamos ni sugerencias.

En la Tabla 3 se observa la distribución mensual de las PQRSD, de acuerdo a la clasificación, denominada CLASS\_ING, establecida por la ADR, asignada al momento de radicar.

| CLASIFICACIÓN                           | JULIO      | AGOSTO     | TOTAL       |
|---|------------|------------|-------------|
| Petición                                | 356        | 432        | 788         |
| Tutela/Jurídica                         | 105        | 120        | 225         |
| Solicitud de Información y/o Documentos | 79         | 118        | 197         |
| Control Político                        | 29         | 33         | 62          |
| Consulta                                | 11         | 13         | 24          |
| Queja                                   | 2          | 6          | 8           |
| Denuncia                                | 1          | 2          | 3           |
| Reclamo                                 | 0          | 0          | 0           |
| Sugerencia                              | 0          | 0          | 0           |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>583</b> | <b>724</b> | <b>1307</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.

| Ingreso Clasificación                   | Medio de Correo Electrónico Institucional | Correo Físico | Web       | Total General |
|---|---|---------------|-----------|---------------|
| Petición                                | 529                                       | 222           | 37        | 788           |
| Tutela/Jurídica                         | 206                                       | 19            | 0         | 225           |
| Solicitud de Información y/o Documentos | 162                                       | 25            | 10        | 197           |
| Control Político                        | 56  | 6             | 0         | 62            |
| Consulta                                | 20  | 0             | 4         | 24            |
| Queja                                   | 7   | 0             | 1         | 8             |
| Denuncia                                | 1   | 1             | 1         | 3             |
| Reclamo                                 | 0   | 0             | 0         | 0             |
| Sugerencia                              | 0   | 0             | 0         | 0             |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>981</b>                                | <b>273</b>    | <b>53</b> | <b>1.307</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; tutela/jurídica, solicitudes de información y/o documentos; control político, consultas quejas, ingresan por el correo electrónico institucional, esto debido a la importancia que han tomado los canales electrónicos y al auge de las tecnologías, lo que hace que este medio sea más ágil y le facilite a los ciudadanos la interacción con la Agencia

### 5. Distribución PQRSD por dependencia.

| DEPENDENCIA                                | JULIO      | AGOSTO     | TOTAL       | % PORCENTAJE |
|--|------------|------------|-------------|--------------|
| OFICINA JURIDICA                           | 123        | 127        | 250         | 19,12        |
| DIRECCION DE ACCESO A ACTIVOS PRODUCTIVOS  | 91         | 145        | 236         | 18,05        |
| DIRECCION DE ADECUACION DE TIERRAS         | 82         | 136        | 218         | 16,67        |
| DIRECCION DE PARTICIPACION Y ASOCIATIVIDAD | 26         | 26         | 52          | 3,97         |
| UTT VILLAVICENCIO                          | 25         | 22         | 47          | 3,6          |
| UTT PASTO                                  | 18         | 21         | 39          | 2,90         |
| UTT POPAYAN                                | 15         | 23         | 38          | 2,90         |
| DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA      | 17         | 18         | 35          | 2,67         |
| DIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA            | 13         | 18         | 31          | 2,37         |
| VICEPRESIDENCIA DE GESTION CONTRACTUAL     | 14         | 17         | 31          | 2,37         |
| UTT SANTA MARTA                            | 15         | 14         | 29          | 2,21         |
| VICEPRESIDENCIA DE INTEGRACION PRODUCTIVA  | 20         | 8          | 28          | 2,14         |
| UTT CARTAGENA                              | 14         | 14         | 28          | 2,14         |
| UTT CUCUTA                                 | 22         | 5          | 27          | 2,06         |
| VICEPRESIDENCIA DE PROYECTOS               | 12         | 13         | 25          | 1,91         |
| DIRECCION DE TALENTO HUMANO                | 4          | 20         | 24          | 1,84         |
| UTT MEDELLIN                               | 11         | 11         | 22          | 1,68         |
| UTT TUNJA                                  | 13         | 9          | 22          | 1,68         |
| UTT MONTERIA                               | 8          | 13         | 21          | 1,61         |
| SECRETARIA GENERAL                         | 8          | 12         | 20          | 1,53         |
| UTT NEIVA                                  | 3          | 17         | 20          | 1,53         |
| UTT BOGOTA                                 | 6          | 11         | 17          | 1,3          |
| DIRECCION DE COMERCIALIZACION              | 11         | 4          | 15          | 1,15         |
| UTT IBAGUE                                 | 2          | 11         | 13          | 0,99         |
| UTT MANIZALES                              | 5          | 3          | 8           | 0,61         |
| PRESIDENCIA                                | 2          | 3          | 5           | 0,38         |
| OFICINA DE PLANEACION                      | 0          | 2          | 2           | 0,15         |
| DIRECCION DE CALIFICACION Y FINANCIACION   | 2          | 0          | 2           | 0,15         |
| OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION   | 1          | 0          | 1           | 0,08         |
| OFICINA DE COMUNICACIONES                  | 0          | 1          | 1           | 0,08         |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>583</b> | <b>724</b> | <b>1307</b> | <b>100</b>   |

Fuente: Elaboración propia, con información de ORFEO

Tabla 5. Distribución por dependencia de las PQRSD radicadas durante el periodo revisado



En la Tabla 5, se detalla la cantidad de PQRSD asignadas durante los meses julio y agosto de 2022 a las dependencias en el nivel central y territorial, según la competencia para conocer los asuntos y dar el trámite correspondiente.

Así mismo, se evidencia que el mayor número de radicados fueron asignados a la Oficina Jurídica con un porcentaje de 19,12%, seguido de la Dirección de Acceso a Activos Productivos con un porcentaje del 18,05%, y la Dirección de Adecuación de Tierras con el 16,67%.

En las Unidades Técnicas Territoriales, el mayor número de radicados se asignaron a la UTT Villavicencio con un porcentaje del 3,6% y la UTT Pasto 2,90%.

### 6. Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias.

Durante el periodo objeto de verificación, se radicaron **ocho (8)** Quejas, **tres (3)** denuncias, **cero (0)** reclamos y no se evidenciaron documentos clasificados como sugerencias.

#### 6.1. Quejas.

A continuación se detallan los radicados clasificados como quejas, que en algunos casos no corresponden a las mismas, así:

| DEPENDENCIA                                | CANTIDAD | ASUNTO   |
|--|----------|--|
| DIRECCIÓN DE ADECUACIÓN DE TIERRAS         | 2        | Queja interpuesta por el Contratista de la ADR relacionada con presuntas irregularidades en los compromisos adquiridos por el CONTRATO DE CONSULTORIA NRO 68573-002-2020 (PAFADR-C-007-2020).  |
|  |          | Queja relacionada con la respuesta al radicado No. 20226100052641, ya que no se tuvo en cuenta lo que el usuario solicitaba.   |
| DIRECCIÓN DE PARTICIPACION Y ASOCIATIVIDAD | 2        | Queja contra la resolución No. 348 del 12 de julio de 2022 expedida por la vicepresidente de proyectos de la agencia de desarrollo rural, donde resolvió rechazar el recurso de reposición y en subsidio de apelación por considerarlos improcedentes con una deficiente motivación sin sustento en fundamentos facticos ni jurídicos. |
|  |          | Queja contra la resolución No 441 del 12 de agosto de 2022 señor José Alirio cruz Bernate, por rechazar el recurso de reposición y en subsidio de apelación interpuesto contra el acto.  |
| UNIDAD TECNICA TERRITORIAL CARTAGENA       | 1        | Queja por incumplimiento cláusula 4 obligaciones de las partes literal b, punto uno, cláusula 6 forma de pago - contrato no c1 psp-0015-2022, firmado entre el municipio de San Cristóbal - Bolívar y la corporación corfecol, bajo el marco del convenio interinstitucional No 11602021,  |



|   |   |  |
|---|---|--|
|   |   | suscrito entre la agencia de desarrollo rural ADR y el municipio de San Cristóbal - Bolívar.   |
| SECRETARIA GENERAL                        | 1 | Queja por la atención prestada en la línea que maneja el área de Atención al Ciudadano, el usuario informa que no se sintió cómodo con la atención y que le colgaron.  |
| DIRECCION DE ACCESO A ACTIVOS PRODUCTIVOS | 2 | Queja por proceso de postulación de proyecto productivo de la ciudadana Angie Dayana portes Vargas, no se le ha tenido en cuenta su condición de víctima del conflicto.  |
|   |   | Queja por el manejo que le dio la FAO al proyecto <b>OVINO CAPRINO PILAR 635 DE 2018</b> , porque no cumplió con lo estipulado en el proyecto se entregaron animales en mal estado que no cumplían con los criterios solicitados y debido a esto se fueron muriendo. |

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

## 6.2. Reclamos.

Durante los meses de julio y agosto, no se recibieron reclamos en la Entidad.

## 6.3 Denuncias.

En los meses anteriormente mencionados se recibieron **tres (3)** documentos clasificados como denuncias.

| DEPENDENCIA                            | CANTIDAD | SUNTO   |
|--|----------|---|
| DIRECCION DE ADECUACION DE TIERRAS     | 2        | Denuncia la administración de los recursos del distrito de riego Uso Alfonso, de igual forma la contratación de los recursos que se invertir  |
|  |          | Denuncia Por no responder derecho de petición, ocasionando posibles daños económicos, por falla del servicio de la A.D.R. AGENCIA DE DESARROLLO RURAL                                   |
| UNIDAD TECNICA TERRITORIAL SANTA MARTA | 1        | Denuncia obstrucción captación sin autorización de aguas circundantes por la red de canales de drenaje del distrito correspondientes al caudal ecológico dirigido en el marco de PUEAA. |

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

## 6.4. Sugerencias.

Durante los meses del presente informe, no se recibieron sugerencias.

## **7. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD del periodo comprendido entre julio y agosto de 2022.**

Para gestionar las PQRSD que ingresan a la Entidad, se tienen habilitados los canales de atención para que la comunicación sea más directa y efectiva en el momento de entregar la información sobre los trámites realizados presenciales telefónicos

Teniendo en cuenta la gestión de las peticiones que ingresan a la ADR, esta se realiza con los ciudadanos, a través de los canales de atención una comunicación fluida con la finalidad de dar respuesta a las mismas.

Adicional a ello, de considerarlo necesario, la Entidad requiere o solicita al peticionario que adicione o complemente 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 por parte de las áreas a donde se realizó el traslado.

Atención al Ciudadano, cumple con la función de realizar el seguimiento al trámite de cada uno de los radicados de ingreso, igualmente, verifica constantemente que las respuestas y soportes de entrega hayan sido cargados en la herramienta del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Cuando no se evidencia la respuesta o la prueba de entrega en el aplicativo, se remite diligenciada la matriz de seguimiento de la PQRSD, la cual fue creada en el Procedimiento de Seguimiento de las PQRSD. Para tal fin el enlace designado en cada dependencia apoya el seguimiento a la PQRSD, realizando el cargue de los documentos correspondientes.

Finalmente, Atención al Ciudadano realiza una última verificación con el objeto de corroborar que la información esté cargada en la herramienta ORFEO.

## **8. Gestión por dependencias.**

El presente informe fue realizado con corte a 30 de septiembre de 2022, se verificaron los meses de julio y agosto.

En la siguiente tabla se presenta la gestión realizada por cada una de las dependencias en los niveles central y territorial de la Agencia, respecto a las PQRSD recibidas, así:



| DEPENDENCIA                                | TRAMITADOS | EN TRAMITE | TOTAL       |
|--|------------|------------|-------------|
| OFICINA JURIDICA                           | 40         | 210        | 250         |
| DIRECCION DE ACCESO A ACTIVOS PRODUCTIVOS  | 172        | 64         | 236         |
| DIRECCION DE ADECUACION DE TIERRAS         | 53         | 165        | 218         |
| DIRECCION DE PARTICIPACION Y ASOCIATIVIDAD | 42         | 10         | 52          |
| UTT VILLAVICENCIO                          | 39         | 8          | 47          |
| UTT PASTO                                  | 23         | 16         | 39          |
| UTT POPAYAN                                | 5          | 33         | 38          |
| DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA      | 13         | 22         | 35          |
| DIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA            | 6          | 25         | 31          |
| VICEPRESIDENCIA DE GESTION CONTRACTUAL     | 17         | 14         | 31          |
| UTT SANTA MARTA                            | 14         | 15         | 29          |
| VICEPRESIDENCIA DE INTEGRACION PRODUCTIVA  | 3          | 25         | 28          |
| UTT CARTAGENA                              | 9          | 19         | 28          |
| UTT CUCUTA                                 | 18         | 9          | 27          |
| VICEPRESIDENCIA DE PROYECTOS               | 18         | 7          | 25          |
| DIRECCION DE TALENTO HUMANO                | 14         | 10         | 24          |
| UTT MEDELLIN                               | 17         | 5          | 22          |
| UTT TUNJA                                  | 9          | 13         | 22          |
| UTT MONTERIA                               | 15         | 6          | 21          |
| SECRETARIA GENERAL                         | 10         | 10         | 20          |
| UTT NEIVA                                  | 6          | 14         | 20          |
| UTT BOGOTA                                 | 4          | 13         | 17          |
| DIRECCION DE COMERCIALIZACION              | 14         | 1          | 15          |
| UTT IBAGUE                                 | 0          | 13         | 13          |
| UTT MANIZALES                              | 6          | 2          | 8           |
| PRESIDENCIA                                | 4          | 1          | 5           |
| OFICINA DE PLANEACION                      | 2          | 0          | 2           |
| DIRECCION DE CALIFICACION Y FINANCIACION   | 0          | 2          | 2           |
| OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION   | 0          | 1          | 1           |
| OFICINA DE COMUNICACIONES                  | 1          | 0          | 1           |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>574</b> | <b>733</b> | <b>1307</b> |

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



### 9. Traslados por competencia.

Durante el periodo en mención, se realizaron setenta y ocho (78) 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 gráfica 6, se detallan las entidades a las cuales se trasladó por competencia las **setenta y ocho (78) PQRSD**, durante el periodo analizado.



Fuente: Elaboración propia, con información de ORFEO  
Gráfica 6. Destino de solicitudes PQRSD trasladadas por competencia

### 10. ACCIONES DE MEJORA.

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

- Ajustar, actualizar o cambiar la herramienta de gestión documental de acuerdo con la necesidad de la Entidad, Con el fin de optimizar las funciones de la herramienta.
- Revisar y ajustar la clasificación establecida para tipificar los documentos recibidos y radicados en la agencia (CLASS\_ING).
- Reforzar las capacitaciones en el manejo de la herramienta ORFEO y en las funciones y actividades que desarrolla la Agencia.
- Reforzar las campañas institucionales sobre los términos, tiempos de respuestas de las PQRSD y la clasificación (CLASS\_ING).
- 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).

#### 11. 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. 

**Aprobó**

Elizabeth Gómez Sánchez  
Secretaria General. 