



## **Informe Segundo Trimestre 2023**

**Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias  
(PQRS).**

**Secretaría General  
Servicio al Ciudadano**

**Julio 2023**

**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 PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN. ....</b>	<b>5</b>
<b>4. INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD.....</b>	<b>6</b>
<b>5. DISTRIBUCIÓN PQRS POR DEPENDENCIA.....</b>	<b>10</b>
<b>6. QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.....</b>	<b>11</b>
<b>7. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRS DEL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2023. ....</b>	<b>12</b>
<b>8. GESTIÓN POR DEPENDENCIAS.....</b>	<b>13</b>
<b>9. TIEMPO DE RESPUESTA DEL ESTADO DE LA SOLICITUD .....</b>	<b>14</b>
<b>10. TRASLADOS POR COMPETENCIA. ....</b>	<b>15</b>
<b>11. ACCIONES DE MEJORA. ....</b>	<b>16</b>
<b>12. DOCUMENTO ANEXO AL INFORME. ....</b>	<b>16</b>

## **Introducción**

Mediante el presente documento la Agencia de Desarrollo Rural -ADR- presenta el informe de Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, (PQRS) correspondiente al segundo trimestre de 2023, 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 Entidad, durante el periodo comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2023.

La información aquí plasmada fue consolidada en una matriz de Excel, para efectuar la revisión, control y seguimiento de cada uno de los radicados en el SGD ORFEO, tanto para entradas como para salidas. El reporte fue generado del aplicativo Orfeo desde la Oficina de Tecnologías de la Información, reporte recibido en Excel el viernes 1 de julio de 2023 a las 22:42 p.m.

## 1. Comunicaciones Radicadas.

Durante el periodo comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2023, la Agencia recibió un total **cuatro mil ciento treinta y ocho (4.138)** documentos, de los cuales **tres mil ciento veinticinco (3.125)** fueron clasificados como PQRS que corresponden al **75.5%** del total de documentos ingresados, y **novecientos cuarenta documentos (940)** corresponden a otros ingresos registrados como NO PQRS, que constituyen el **22.7%** de documentos radicados.

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: 4.138 (3125 PQRS, 73 Tutelas y 940 Otros ingresos).*
2. *Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución: 48*
3. *El tiempo promedio de respuesta para el segundo trimestre fue de 18.9 días*
4. *Número de solicitudes en que se negó el acceso a la información: 0*

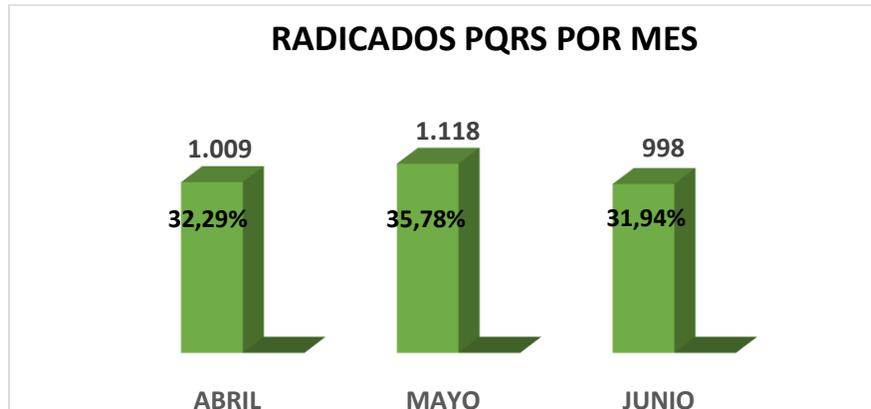
Adicionalmente, se hace referencia específica al tema de las tutelas, para lo cual en el trimestre se recibieron **setenta y tres (73)** documentos tipificados como tutelas que corresponden al **1.8%**, el medio de recepción fue en su totalidad a través del correo electrónico institucional.

MES	PQRS	OTROS INGRESOS NO PQRS	TUTELAS	TOTAL DOCUMENTOS
<b>Abril</b>	1.009	257	24	1.290
<b>Mayo</b>	1.118	351	21	1.490
<b>Junio</b>	998	332	28	1.358
<b>TOTAL</b>	<b>3.125</b>	<b>940</b>	<b>73</b>	<b>4.138</b>

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

En la tabla 1, se observa que los documentos radicados y clasificados como PQRS fue similar durante los meses correspondientes al segundo trimestre de 2023, siendo el mes de mayo en el que se radico el mayor número de documentos.

**Nota:** Los novecientos cuarenta (940) documentos tipificados como otros tipos de ingresos, no se encuentran categorizados en la Ley 1755 de 2015.



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

En la Gráfica 1, como se mencionó anteriormente, se evidencia que en el mes de mayo se recibió el mayor número de PQRS del periodo analizado, con **mil ciento dieciocho (1.118)** radicados que corresponden al **35.78%**; en el mes de abril se recibieron **mil nueve (1.009)** radicados correspondientes al **32.29%** del total recibido durante el periodo y en junio se recibió un menor número de PQRS, las cuales se cuantifican en **novecientos noventa y ocho (998)**, radicados que equivalen al **31.94%**.

## 2. Recepción y radicación de Ingresos

Para la recepción y radicación de documentos la Agencia de Desarrollo Rural, tiene a disposición de los ciudadanos una sede central en la ciudad de Bogotá y trece (13) unidades de correspondencia física.

Así mismo la Entidad, cuenta con canales virtuales de recepción de documentos atendidos desde el nivel central; correo electrónico institucional: [correspondencia@adr.gov.co](mailto:correspondencia@adr.gov.co), un formulario electrónico para la presentación de PQRS, con radicado automático disponible en la página web: [www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co) y un canal de denuncias de corrupción, correo electrónico [denuncias@adr.gov.co](mailto:denuncias@adr.gov.co).

## 3. Clasificación de las PQRS 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:** comunicaciones recibidas mediante el correo electrónico [correspondencia@adr.gov.co](mailto:correspondencia@adr.gov.co)

**Radicación página Web (Link PQRS).** Requerimientos ciudadanos recibidos mediante un formulario electrónico disponible en la página Web de la Agenci, 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>

En la siguiente tabla, se presenta el detalle de PQRS radicadas en cada mes, por medio de recepción.

MEDIO DE RECEPCIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% PARTICIPACION
Correo Electrónico	849	968	845	2.662	85%
Correo Físico	118	124	131	373	12%
Página Web	42	26	22	90	3%
<b>TOTAL</b>	<b>1.009</b>	<b>1.118</b>	<b>998</b>	<b>3.125</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 PQRS en el segundo trimestre, ingresó por los correos electrónicos institucionales, con **dos mil seiscientos sesenta y dos** equivalente al **85%**.

#### 4. Tipos de solicitud.

Los tipos de solicitud son asignados de acuerdo con la modalidad establecida por la Agencia de Desarrollo Rural, mediante la Resolución 074 del 20 de febrero de 2023, artículo 12 **“TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES**. Las peticiones que realicen las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, en la Agencia de Desarrollo Rural sobre asuntos de su competencia, salvo norma legal especial en contrario y so pena de sanción disciplinaria, deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, o de acuerdo con la modalidad que se enuncia a continuación:

**Petición:** Es toda solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa a la Agencia de Desarrollo Rural, por razones de interés individual, colectivo o general, con el fin de requerir la prestación de sus servicios, de acuerdo con sus competencias, para impulsar la efectividad del desarrollo agropecuario y rural, bajo la garantía de obtener una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo. El derecho de petición se ejerce con la presentación de la petición, a través de cualquier canal de atención. El término de respuesta es de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a su recepción.

**Solicitudes de información y petición de copias:** Son aquellas peticiones que buscan información y orientación relacionada con los servicios de la Entidad o las encaminadas a obtener copia auténtica o fotocopia de los documentos públicos.

Nota: **Si la petición es de información o de expedición de documentos**, y la misma no es resuelta dentro del término de diez (10) días hábiles, se entiende que ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento deberá ser entregado dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

**Solicitudes de copia de documentación:** Son aquellas peticiones encaminadas a obtener copia auténtica o fotocopia de documentos públicos, salvo aquellos clasificados y/o reservados.

**Consulta:** Es la solicitud presentada ante la Agencia de Desarrollo Rural para que emita un concepto o exponga su criterio respecto de materias relacionadas con el ejercicio de sus funciones, la competencia corresponderá a la dependencia que conozca la especificidad de la materia misional en la respectiva entidad, cuya respuesta no es vinculante ni produce efectos jurídicos. El término de respuesta es de treinta (30) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción.

**Queja:** Es la manifestación de insatisfacción (protesta, censura, descontento, inconformidad) hecha por una persona natural o jurídica, pública o privada o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario o contratista de la Entidad en desarrollo de sus funciones. El término de respuesta es de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción.

**Reclamo:** Manifestación de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, pública o privada, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad o su prestación indebida. El término de respuesta es de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción.

**Solicitudes Entidades Públicas:** Son aquellas peticiones verbales o escritas que elevan las Entidades Públicas a la Agencia. El término de respuesta es de diez (10) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción.

**Solicitudes Congreso:** Son aquellas peticiones remitidas por el Congreso de la República. El término de respuesta es de cinco (5) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción. Se exceptúan las solicitudes de observaciones o comentarios a proyectos de Ley.

**Nota:** Cuando se reciban solicitudes del Congreso, estas deberán asignarse inmediatamente a PRESIDENCIA, para articulación y seguimiento, con informado a las dependencias de la entidad que resulten competentes para su tratamiento y respuesta.

Informe Segundo Trimestre 2023 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias  
(PQRS)

- **Solicitudes en materia de ejecución contractual:** Son aquellas solicitudes hechas por los contratistas que se surten y recaen sobre un contrato en ejecución que se tiene con la Agencia. El término de respuesta es de 3 meses en concordancia con el numeral 16 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993.
- **Solicitudes de acceso a la información pública:** Son las solicitudes que hacen los ciudadanos respecto a la información pública de la Agencia de Desarrollo Rural. El término de respuesta es de diez (10) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente debida diligencia y ante las autoridades competentes con el fin de que ellas busquen el esclarecimiento de los hechos y la posible sanción penal, administrativa, fiscal o disciplinaria. El término para acusar recibido, quince (15) días hábiles.

**Felicitación:** Reconocimiento, congratulación, elogio, que manifiesta el usuario frente a los servicios que presta la entidad o un aspecto de la gestión institucional. El término de respuesta es de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción.

**Sugerencia:** Manifestación de una idea, iniciativa o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. El término de respuesta es de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a su recepción.

**Solicitudes Entes de control:** Son aquellas peticiones verbales o escritas que elevan los Entes de Control a la Entidad. El término de respuesta es de diez (10) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción **salvo que estas contengan un plazo diferente**, en cuyo caso primará, este último.”...

La Tabla 3, muestra la distribución de las PQRS según la clasificación establecida por la Resolución 074 del 20 de febrero de 2023.

INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD	
CLASIFICACIÓN	INGRESO
Consulta	3
Petición	2.546
Preferente	7
Prioritario	17
Queja	2
Reclamo	73
Solicitud de Congreso de la Republica	50

Informe Segundo Trimestre 2023 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias  
(PQRS)

Solicitud copias	25
Solicitud de Información	239
Solicitud entes de control	103
Solicitud Entidades Publicas	11
Sugerencias	1
Traslados otras entidades	48
<b>TOTAL</b>	<b>3.125</b>

Fuente: Elaboración propia, con información de ORFEO  
Tabla 3. Distribución de Ingresos por Tipo de Solicitud.

Durante el periodo comprendido entre abril, mayo y junio del 2023, la mayor cantidad de PQRS recibidas y radicadas en las unidades de correspondencia y los diferentes medios habilitados, en cumplimiento de la ley 1755 del 2015, fueron clasificadas como “petición”, correspondientes a dos mil quinientos cuarenta y seis (2.546), equivalente al 81.4%.

CLASIFICACIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Consulta	1	0	2	3
Petición	802	894	850	2.546
Preferente	0	6	1	7
Prioritario	5	6	6	17
Queja	1	1	0	2
Reclamo	34	25	14	73
Solicitud de Congreso de la Republica	14	20	16	50
Solicitud copias	2	17	6	25
Solicitud de Información	91	87	61	239
Solicitud entes de control	32	40	31	103
Solicitud Entidades Publicas	5	6	0	11
Sugerencias	1	0	0	1
Traslados otras entidades	21	16	11	48
<b>TOTAL</b>	<b>1.009</b>	<b>1.118</b>	<b>998</b>	<b>3.125</b>

Fuente: Elaboración propia, con información de ORFEO  
Tabla 4: Distribución mensual por tipo de solicitud

En la Tabla 4, se observa la distribución mensual de las PQRS, de acuerdo con la clasificación, establecida por la Resolución 074 del 20 de febrero de 2023.

Informe Segundo Trimestre 2023 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias  
(PQRS)

Clasificación \ Medio de Ingreso	Correo Electrónico Institucional	Correo Físico	Web	Total
Consulta	2	0	1	3
Petición	2.137	353	56	2.546
Preferente	7	0	0	7
Prioritario	17	0	0	17
Queja	0	1	1	2
Reclamo	61	3	9	73
Solicitud de Congreso de la Republica	49	1	0	50
Solicitud copias	20	4	1	25
Solicitud de Información	218	3	18	239
Solicitud entes de control	95	8	0	103
Solicitud Entidades Publicas	11	0	0	11
Sugerencias	1	0	0	1
traslados otras entidades	44	0	4	48
<b>TOTAL</b>	<b>2.662</b>	<b>373</b>	<b>90</b>	<b>3.125</b>

Fuente: Elaboración propia, con información de ORFEO  
Tabla 5. Distribución por clase de solicitud y medio de ingreso

La tabla 5, muestra la distribución de los ingresos PQRS, teniendo en cuenta la clase de solicitud y el medio de recepción.

Se evidencia que, el mayor volumen de documentos que ingresan a la Agencia, se realiza por medio del 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 le facilite a los ciudadanos la interacción con la Agencia.

#### Distribución PQRS por dependencia.

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% PORCENTAJE
Dirección de Adecuación De Tierras	143	127	135	405	12,96
Dirección de Acceso A Activos Productivos	186	101	89	376	12,03
Oficina Jurídica	93	140	128	361	11,55
Dirección Administrativa Y Financiera	70	57	68	195	6,24
Vicepresidencia de Integración Productiva	54	60	50	164	5,25
Dirección de Asistencia Técnica	87	43	25	155	4,96
UTT Villavicencio	36	58	51	145	4,64
UTT Bogotá	20	66	34	120	3,84
UTT Popayán	22	33	52	107	3,42
UTT Montería	28	31	37	96	3,07

Informe Segundo Trimestre 2023 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias  
(PQRS)

UTT Cartagena	31	38	26	95	3,04
UTT Santa Marta	15	37	34	86	2,75
UTT Cúcuta	20	40	23	83	2,66
UTT Medellín	16	32	33	81	2,59
Dirección de Participación y Asociatividad	31	28	20	79	2,53
UTT Pasto	21	26	25	72	2,30
Dirección de Comercialización	16	26	27	69	2,21
Presidencia	18	20	23	61	1,95
UTT Ibagué	13	27	14	54	1,73
UTT Neiva	17	16	21	54	1,73
Dirección de Talento Humano	17	26	10	53	1,70
UTT Tunja	8	29	15	52	1,66
Vicepresidencia de Gestión Contractual	11	21	12	44	1,41
Secretaría General	9	9	19	37	1,18
UTT Manizales	10	14	12	36	1,15
Vicepresidencia de Proyectos	11	7	12	30	0,96
Oficina de Planeación	2	2	2	6	0,19
Oficina de Comunicaciones	2	1	1	4	0,13
Oficina de Tecnologías de La Información	2	2	0	4	0,13
Dirección de Seguimiento y Control	0	1	0	1	0,03
Dirección de Calificación y Financiación	0	0	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>1009</b>	<b>1118</b>	<b>998</b>	<b>3125</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaboración propia, con información de ORFEO

Tabla 6. Distribución por dependencia de las PQRSD radicadas durante el periodo revisado

En la Tabla 6, se detalla la cantidad de PQRS asignadas durante los meses abril, mayo y junio de 2023 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 Dirección de Adecuación de Tierras con un porcentaje de 12,96%, seguido de la Dirección de Acceso a Activos Productivos con un porcentaje del 12,03% y la Oficina Jurídica con un porcentaje de 11,55%,

En las Unidades Técnicas Territoriales -UTT, el mayor número de radicados se asignaron a la UTT Villavicencio con un porcentaje del 4,64% y la UTT Bogotá con el 3,84%.

## 5. Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Durante el periodo objeto de verificación, se radicaron **dos (2) Quejas, setenta y tres (73) reclamos y una sugerencia.**

Respecto a las dos quejas hacían referencia a un tema administrativo y un tema de plataforma para cargar documentos. La sugerencia hace referencia a que se debería incentivar la compra directa a los campesinos y así evitar los intermediarios.

En cuanto a los reclamos recibidos en su mayoría hacen referencia a temas misionales, en la tabla 7 se detallan las dependencias a las que fueron asignados los documentos.

RECLAMOS ASIGNADOS	
DEPENDENCIA	CANTIDAD
Dirección de Asistencia Técnica	24
Dirección de Adecuación de Tierras	21
Dirección de Acceso a Activos Productivos	8
UTT Santa Marta	4
Dirección de Talento Humano	3
Oficina Jurídica	3
Dirección Administrativa y Financiera	2
UTT Medellín	2
Vicepresidencia de Integración Productiva	1
UTT Bogotá	1
UTT Manizales	1
UTT Montería	1
UTT Tunja	1
UTT Villavicencio	1
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>

Fuente: Elaboración propia, con información de ORFEO

Tabla 7. Distribución por dependencia de las PQRS radicadas durante el periodo revisado

## 6. Seguimiento a las respuestas de las PQRS del periodo comprendido entre abril, mayo y junio de 2023.

Para gestionar las PQRS que ingresan a la Entidad, 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 atender los requerimientos en los tiempos definidos por la Ley.

Adicional a ello, de considerarlo necesario, la Entidad requiere o solicita al peticionario que adicione o complemente la información necesaria para atender su solicitud.

La Secretaría General de la Agencia, realiza el seguimiento a la gestión dada por la Entidad, a los radicados de ingreso, y revisa que las respuestas y soportes de entrega hayan sido cargados en la herramienta del Sistema de Gestión Documental ORFEO, tal como se encuentra definido en el procedimiento de gestión de PQRS en la Entidad.

## 8. Gestión por dependencias.

El presente informe contiene los registros correspondientes a los meses de abril, mayo y junio, y tiene fecha de corte del día 30 de junio de 2023.

En la tabla 8, se presenta: i) la gestión realizada por cada una de las dependencias en los niveles central y territorial de la Agencia, frente a las PQRS tramitada que tienen soporte de envío al peticionario, valor que equivale al 21.50% y ii) las PQRS en trámite o tramitadas pendientes del soporte de envío, valor que equivale al 78.5% respecto a las PQRS recibidas, así:

DEPENDENCIA	TRAMITADOS	EN TRAMITE	TOTAL
Dirección de Adecuación De Tierras	63	342	405
Dirección de Acceso a Activos Productivos	60	316	376
Oficina Jurídica	1	360	361
Dirección Administrativa y Financiera	54	141	195
Vicepresidencia de Integración Productiva	14	150	164
Dirección de Asistencia Técnica	13	142	155
UTT Villavicencio	101	44	145
UTT Bogotá	71	49	120
UTT Popayán	7	100	107
UTT Montería	45	51	96
UTT Cartagena	29	66	95
UTT Santa Marta	23	63	86
UTT Cúcuta	38	45	83
UTT Medellín	0	81	81
Dirección de Participación y Asociatividad	1	78	79
UTT Pasto	42	30	72
Dirección de Comercialización	0	69	69
Presidencia	4	57	61
UTT Ibagué	1	53	54
UTT Neiva	37	17	54
Dirección de Talento Humano	4	49	53
UTT Tunja	27	25	52
Vicepresidencia de Gestión Contractual	2	42	44
Secretaría General	3	34	37
UTT Manizales	27	9	36
Vicepresidencia de Proyectos	0	30	30
Oficina de Planeación	1	5	6
Oficina de Comunicaciones	4	0	4
Oficina de Tecnologías de La Información	0	4	4
Dirección de Seguimiento y Control	0	1	1
Dirección de Calificación y Financiación	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>672</b>	<b>2.453</b>	<b>3.125</b>

Fuente: Elaboración propia, con información de ORFEO  
Tabla 8 Trámite PQRS por dependencia

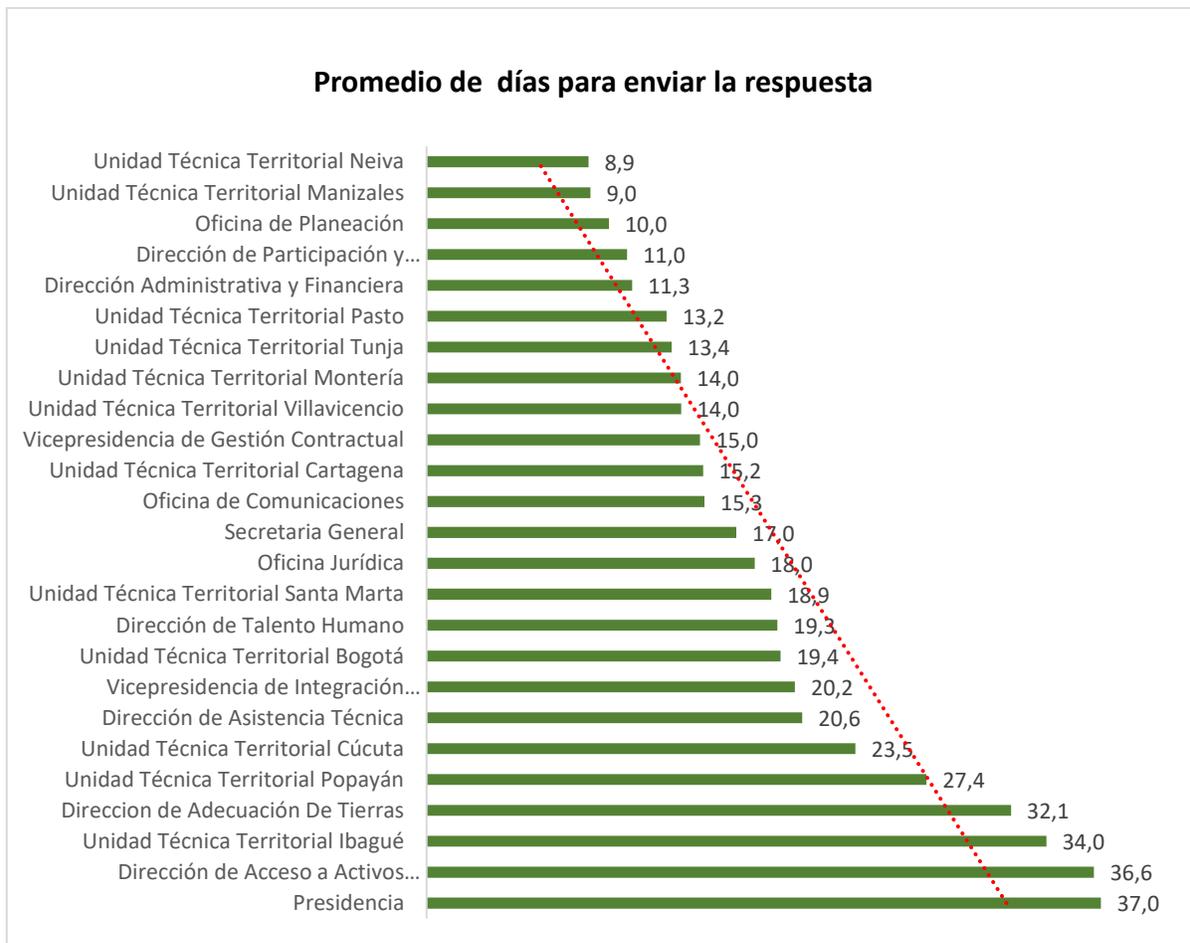
### 9. Tiempo de respuesta del estado de la solicitud

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, equivale 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 2. Tiempo de respuesta promedio por dependencias en días hábiles.

En la gráfica 2, se muestra el tiempo promedio que las dependencias duraron en dar respuesta a las PQRS, durante el segundo trimestre de 2023; la línea roja corresponde al promedio general que fue de 18.9 días hábiles. Se observa que la Unidad Técnica Territorial de Popayán, Dirección de Adecuación de Tierras, Unidad Técnica Territorial de Ibagué, Dirección de Acceso a Activos Productivos y Presidencia, están por encima de la media en sus tiempos de respuesta y se destacan los tiempos de respuesta entre otras, de las siguientes dependencias: las Unidades Técnicas Territorial de Neiva y Manizales, la Oficina de Planeación y las direcciones de Asociatividad y la Administrativa y Financiera, por tener sus tiempos de respuesta por debajo de la media.

### 10. Traslados por competencia.

Durante el periodo en mención, se realizaron cuarenta y ocho (48) traslados por competencia de conformidad con la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, que en su artículo 21 establece:

*“funcionario sin competencia: Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.”*

En la tabla 9, se detallan las entidades a las cuales se trasladó por competencia las **cuarenta y ocho (48) PQRS**, durante el periodo analizado.

TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES	CANTIDAD TRASLADOS
Agencia Nacional de Tierras - ANT	34
FEDEGAN	1
Agencia para la Renovación del Territorio	1
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	2
Unidad de Restitución de Tierras.	1
Consejo de Bogotá	1
Secretaría de Planeación de Cartagena	1
Secretaría de Movilidad y Vida Territorial de Tunja.	1
Ministerio de Minas y Energía	1
Instituto Colombiano Agropecuario ICA	1
Fiscalía General de la Nación	1
Alcaldía y Personería de Sabaneta- Antioquia	1

**Informe Segundo Trimestre 2023 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias  
(PQRS)**

<b>Pendiente de trámite</b>	<b>1</b>
<b>Pendiente de trámite (En tiempo)</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>

Fuente: Elaboración propia, con información de ORFEO  
Tabla 9. Destino de solicitudes PQRSD trasladadas por competencia

## 11. ACCIONES DE MEJORA.

En atención a los resultados obtenidos del análisis de las PQRS, se han definido las siguientes acciones tendientes al mejoramiento continuo de la gestión:

- La administración a través de la Oficina de Tecnologías de la Información OTI, con el apoyo de la Secretaria General continua realizando ajustes a la nueva versión de Orfeo, con el fin de optimizar las funciones de la herramienta.
- Se debe continuar con las capacitaciones en el manejo de la herramienta Orfeo, con el fin que los servidores públicos y contratistas, utilicen de manera correcta la herramienta al momento de emplear la herramienta.
- Reforzar las campañas institucionales sobre los términos, tiempos de respuestas de las PQRS.
- Continuar con las campañas institucionales sobre la importancia de finalizar la gestión de las PQRS en SGD – ORFEO, con el archivo en el expediente pertinente una vez se haya cargado la prueba de entrega de las respuestas al ciudadano.

## 12. Documento anexo al informe.

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

**Elaboró:**

Sonia Badillo Dulcey, Gestor T1 Grado 9 - Secretaría General.

**Revisó:**

Gilma Anamaría Quintero Ocampo, Gestor T1 Grado 9 - Secretaría General.

Hilda Ramírez, Contratista - Secretaría General 

**Aprobó**

Mónica Adarme Manosalva  
Secretaría General (e)