



## **Informe Tercer Trimestre 2023**

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

**Secretaría General  
Servicio al Ciudadano**

**Octubre 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>6</b>
<b>4. TIPOS DE SOLICITUD.....</b>	<b>7</b>
<b>5. QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.....</b>	<b>11</b>
<b>6. TRASLADOS POR COMPETENCIA.....</b>	<b>12</b>
<b>7. DISTRIBUCIÓN PQRS POR DEPENDENCIA.....</b>	<b>13</b>
<b>8. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRS DEL PERIODO COMPENDIDO ENTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2023.....</b>	<b>14</b>
<b>9. GESTIÓN POR DEPENDENCIAS.....</b>	<b>15</b>
<b>10. TIEMPO DE RESPUESTA DEL ESTADO DE LA SOLICITUD.....</b>	<b>16</b>
<b>11. DOCUMENTO ANEXO AL INFORME.....</b>	<b>17</b>

## **Introducción**

El presente documento consolida la gestión efectuada por la Agencia de Desarrollo Rural -ADR- en el trimestre comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2023, con relación a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, (PQRS) recibidas a través de los canales de atención físicos y virtuales, radicadas por el Sistema de Gestión Documental - SGD ORFEO, las cuales fueron atendidas por las diferentes dependencias de la Agencia.

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 con los datos fue generado del aplicativo Orfeo desde la Oficina de Servicio al Ciudadano, reporte descargado el martes 17 de octubre de 2023 a las 9:42 a.m.

## 1. Comunicaciones Radicadas

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2023, la Agencia recibió un total **cinco mil doscientos veintinueve (5.229)** documentos, de los cuales **tres mil seiscientos cincuenta y dos (3.652)** fueron clasificados como PQRS que corresponden al **70%** del total de documentos ingresados, y **mil trescientos ochenta y nueve (1.389)** corresponden a otros ingresos registrados como NO PQRS, que constituyen el **26.5%** de documentos radicados.

Adicionalmente, se hace referencia específica al tema de las tutelas, peticiones incompletas y denuncias, como un ítem independiente, en el trimestre se recibieron **sesenta y cinco (65)** documentos tipificados como tutelas que corresponden al **1.2%**, **ciento trece (113)** categorizados como peticiones incompletas que corresponden al **2.1%** y **diez (10)** denuncias con un porcentaje de **0.2%** de los documentos radicados en la ADR.

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”. Se relaciona la información requerida mediante el decreto en mención.

1. *Número de solicitudes radicadas: 5.229 (3.652 PQRS, 65 Tutelas, 113 Peticiones Incompletas 10 Denuncias y 1.389 Otros ingresos).*
2. *Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución: 130*
3. *El tiempo promedio de respuesta para el segundo trimestre fue de 9.8 días*
4. *Número de solicitudes en que se negó el acceso a la información: 1*

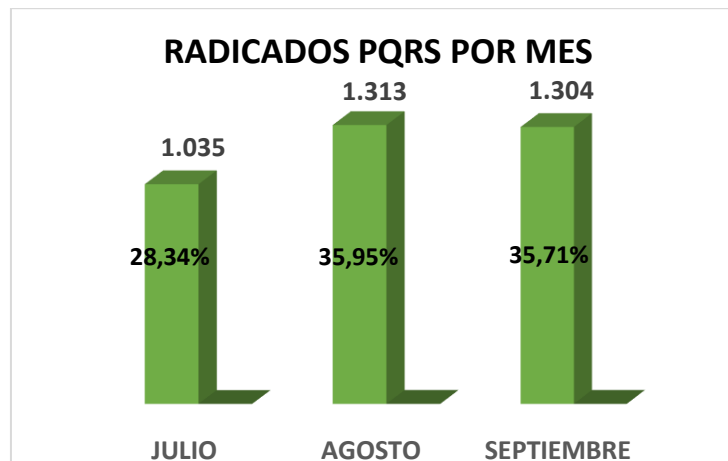
MES	PQRS	OTROS INGRESOS NO PQRS	TUTELAS	DENUNCIAS	PETICIONES INCOMPLETAS	TOTAL DOCUMENTOS RADICADOS
Julio	1.035	371	25	5	31	1.467
Agosto	1.313	434	25	2	35	1.809
Septiembre	1.304	584	15	3	47	1.953
<b>TOTAL</b>	<b>3.652</b>	<b>1.389</b>	<b>65</b>	<b>10</b>	<b>113</b>	<b>5.229</b>

Fuente: Elaboración a partir de revisión realizada a radicados 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 tercer trimestre de 2023, siendo el mes de agosto en el que se radico el mayor número de documentos.

**Nota:** Los mil trescientos ochenta y nueve (1.389) documentos tipificados como otros tipos de ingresos, no se encuentran categorizados en la Ley 1755 de 2015, por lo tanto no son objeto de análisis en este documento; en cuanto a las tutelas y las peticiones incompletas se relacionan con el propósito de cuantificar todos los documentos radicados; las tutelas son documentos que se atienden de manera inmediata, a las peticiones incompletas se les brinda respuesta solicitando al ciudadano complemento o amplíe la comunicación inicialmente allegada; pasados 30 días calendario, si el ciudadano no brinda respuesta, se procede al archivo de la misma, toda vez que no es posible darle trámite; lo anterior con fundamento al artículo 19 de la ley 1755 de 2015.

En cuanto a las denuncias, solo se indica la cantidad recibida, teniendo en cuenta que complementa el presente documento, el informe trimestral de gestión de denuncias publicado en la página web de la ADR.



Fuente: Elaboración a partir de revisión realizada a radicados 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 agosto se recibió el mayor número de PQRS del periodo analizado, con **mil trescientos trece (1.313)** radicados que corresponden al **35.95%**; en el mes de septiembre se recibieron **mil trescientos cuatro (1.304)** radicados correspondientes al **35.71%** del total recibido durante el periodo y en julio se recibió un menor número de PQRS, las cuales se cuantifican en **mil treinta y cinco (1.035)**, radicados que equivalen al **28.34%**.

## 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 Agencia, 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 del tercer trimestre. 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 de la información, lo que hace que este medio sea más ágil y le facilite a los ciudadanos la interacción con la Agencia.

MEDIO DE RECEPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACION
Correo Electrónico	911	1.113	1.172	3.196	87.5%
Correo Físico	102	161	101	364	10.0%
Página Web	22	39	31	92	2.5%
<b>TOTAL</b>	<b>1.035</b>	<b>1.313</b>	<b>1304</b>	<b>3.652</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración a partir de revisión realizada a radicados de ORFEO  
Tabla 2: Medio de Recepción

La gráfica 2, muestra que el mayor número de PQRS en el tercer trimestre, ingresó por los correos electrónicos institucionales, con **tres mil ciento noventa y seis (3.196)**

equivalente al **87.5%**, seguido del correo físico y el medio menos utilizado por los ciudadanos para radicar documentos es la página web de la Agencia.

#### 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.

- **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	2
Petición	2.884
Preferente	5
Prioritario	10
Queja	5
Reclamo	47
Solicitud de Congreso de la República	37
Solicitud copias	21
Solicitud de Información	421
Solicitud entes de control	70
Solicitud Entidades Publicas	20
Traslados a otras entidades	130
<b>Total</b>	<b>3.652</b>

Fuente: Elaboración a partir de revisión realizada a radicados de ORFEO  
Tabla 3. Distribución de Ingresos por Tipo de Solicitud.

Durante el periodo comprendido entre los meses de julio, agosto y septiembre de 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 ochocientos ochenta y cuatro (2.884), equivalente al 78.9%.

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

CLASIFICACIÓN MENSUAL POR TIPO DE SOLICITUD				
CLASIFICACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Consulta	1	1	0	2
Petición	819	1.017	1.048	2884
Preferente	0	0	5	5
Prioritario	10	0	0	10
Queja	1	2	2	5
Reclamo	10	21	16	47
Solicitud de Congreso de la República	12	15	10	37
Solicitud copias	4	9	8	21
Solicitud de Información	127	150	144	421
Solicitud entes de control	18	31	21	70
Solicitud Entidades Publicas	4	3	13	20
Traslados otras entidades	29	64	37	130
<b>Total</b>	<b>1.035</b>	<b>1.313</b>	<b>1.304</b>	<b>3.652</b>

Fuente: Elaboración a partir de revisión realizada a radicados de ORFEO  
Tabla 4: Distribución mensual por tipo de solicitud

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

Medio de Ingreso	Correo Electrónico Institucional	Correo Físico	Web	Total
Consulta	2	0	0	2
Petición	2.500	339	45	2.884
Preferente	5	0	0	5
Prioritario	10	0	0	10
Queja	1	0	4	5
Reclamo	37	3	7	47
Solicitud de Congreso de la República	36	0	1	37
Solicitud copias	16	3	2	21
Solicitud de Información	386	7	28	421
Solicitud entes de control	67	3	0	70
Solicitud Entidades Publicas	19	1	0	20
Traslados a otras entidades	117	8	5	130
<b>Total</b>	<b>3.196</b>	<b>364</b>	<b>92</b>	<b>3.652</b>

Fuente: Elaboración a partir de revisión realizada a radicados de ORFEO  
Tabla 5. Distribución por clase de solicitud y medio de ingreso

## 5 Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Durante el periodo objeto de verificación, se radicaron **cinco (5) Quejas, cuarenta y siete (47) reclamos** y no se registraron sugerencias.

Respecto a las quejas, una hace referencia un tema administrativo y las restantes están relacionadas con la convocatoria PIDAR, que se encuentra abierta hasta el 3 de noviembre de 2023.

En la tabla 6 se detallan las dependencias a las que fueron asignadas las quejas.

QUEJAS ASIGNADAS	
DEPENDENCIA	CANTIDAD
Dirección Administrativa y Financiera	2
Despacho Vicepresidencia de Integración Productiva	1
Dirección de Acceso a Activos Productivos	1
Despacho Secretaria General	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

Fuente: Elaboración a partir de revisión realizada a radicados de ORFEO  
Tabla 6. Distribución por dependencia de las quejas radicadas durante el periodo revisado

En cuanto a los reclamos recibidos, en su mayoría hacen referencia a temas misionales relacionados con las direcciones técnicas de la vicepresidencia de integración productiva.

En la tabla 7 se detallan las dependencias a las que fueron asignados los reclamos radicados que se recibieron durante el tercer trimestre de 2023.

RECLAMOS ASIGNADOS	
DEPENDENCIA	CANTIDAD
Dirección de Asistencia Técnica	7
Dirección de Acceso a Activos Productivos	6
Dirección de Adecuación de Tierras	6
UTT Santa Marta	4
Dirección Administrativa y Financiera	3
UTT Cartagena	3
Despacho Vicepresidencia de Integración Productiva	2
Dirección de Talento Humano	2
UTT Cúcuta	2
UTT Ibagué	2
UTT Montería	2
Despacho Secretaria General	1
Oficina Jurídica	1
Oficina De Tecnologías De La Información	1
UTT Bogotá	1
UTT Medellín	2
Vicepresidencia de Integración Productiva	1

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

RECLAMOS ASIGNADOS	
DEPENDENCIA	CANTIDAD
UTT Tunja	1
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>

Fuente: Elaboración a partir de revisión realizada a radicados de ORFEO  
Tabla 7 Distribución por dependencia de los reclamos radicados durante el periodo revisado

## 6 Traslados por competencia.

Durante el periodo en mención, se realizaron ciento treinta (130) 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 8, se detallan las entidades a las cuales se trasladó por competencia las **ciento treinta (130) PQRS**, durante el periodo analizado.

TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES	CANTIDAD DE TRASLADOS
Agencia Nacional de Tierras - ANT	70
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	24
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural MADR	3
Corporación Colombia Internacional CCI	2
Gobernación del Atlántico	2
Ministerio de Relaciones Exteriores	2
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA	2
Alcaldía Municipal de Concepción - Antioquia	1
Alcaldía Municipal de Ramiriquí - Boyacá	1
Agencia de Renovación del Territorio Unidad de Restitución de Tierras	1
Banco Agrario	1
CIFIN	1
Corporación Desarrollo Rural Integral	1
Departamento Para la Prosperidad Social DPS	1
Dirección Regional Tolima - SENA	1
Ecopetrol	1

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

TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES	CANTIDAD DE TRASLADOS
E.S.E Hospital la Candelaria	1
Fundación PANACA	1
Instituto Nacional de Vías INVIAS	1
Juzgado Cuarto Administrativo de Cartago	1
Ministerio del Interior	1
Ministerio de Transporte	1
Ministerio de Vivienda	1
Secretaria de Ambiente y Desarrollo Rural Cajicá - Cundinamarca	1
Sisbén	1
Sociedad de Activos Especiales - SAE	1
Presidencia de la República de Colombia	1
Pendiente de trámite	5
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>

Fuente: Elaboración a partir de revisión realizada a radicados de ORFEO

Tabla 8. Destino de solicitudes PQRSD trasladadas por competencia

## 7 Distribución PQRS por dependencia.

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	% PORCENTAJE
Despacho Vicepresidencia De Integración Productiva	94	180	136	410	13,12
Oficina Jurídica	124	108	129	361	11,55
Dirección De Adecuación De Tierras	118	113	109	340	10,88
Dirección De Participación y Asociatividad	27	56	248	331	10,59
Dirección Administrativa y Financiera	83	131	97	311	9,95
Dirección De Acceso A Activos Productivos	61	46	117	224	7,17
UTT Bogotá	45	55	32	132	4,22
UTT Cartagena	35	45	43	123	3,94
UTT Popayán	42	49	22	113	3,62
UTT Santa Marta	35	44	31	110	3,52
UTT Cúcuta	30	37	40	107	3,42
UTT Montería	24	45	29	98	3,14
UTT Pasto	29	38	28	95	3,04
UTT Manizales	22	54	11	87	2,78
UTT Tunja	40	25	21	86	2,75
UTT Medellín	32	27	19	78	2,50
UTT Villavicencio	21	30	27	78	2,50
Dirección De Asistencia Técnica	28	26	14	68	2,18
Vicepresidencia De Gestión Contractual	24	23	16	63	2,02
Dirección De Comercialización	19	21	20	60	1,92
UTT Ibagué	19	27	14	60	1,92
Dirección De Talento Humano	16	16	24	56	1,79
Despacho Vicepresidencia De Proyectos	12	18	26	56	1,79

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

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	% PORCENTAJE
UTT Neiva	22	22	11	55	1,76
Despacho Presidencia	14	21	17	52	1,66
Despacho Secretaría General	7	30	15	52	1,66
Oficina De Comunicaciones	8	13	2	23	0,74
Oficina De Tecnologías De La Información	1	12	2	15	0,48
Oficina De Planeación	3	1	4	8	0,26
Dirección De Calificación y Financiación	0	0	0	0	-
Dirección De Seguimiento y Control	0	0	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>1035</b>	<b>1313</b>	<b>1304</b>	<b>3652</b>	<b>116,86</b>

Fuente: Elaboración a partir de revisión realizada a radicados de ORFEO  
Tabla 9. Distribución por dependencia de las PQRS radicadas durante el periodo revisado

En la Tabla 9, se detalla la cantidad de PQRS asignadas durante los meses julio, agosto y septiembre 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 al despacho de la Vicepresidencia de Integración Productiva con un porcentaje de 13.12%, seguido de la Oficina Jurídica con un porcentaje del 11.55%, la Dirección de Adecuación de Tierras con un porcentaje de 10.88% y la Dirección de Participación y Asociatividad con un porcentaje de 10.59%.

En las Unidades Técnicas Territoriales, el mayor número de radicados se asignaron a la UTT Bogotá con un porcentaje del 4.22% y la UTT Cartagena con el 3.94%.

## **8 Seguimiento a las respuestas de las PQRS del periodo comprendido entre julio, agosto y septiembre 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 secretaria 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 Agencia.

## 9 Gestión por dependencias.

El presente informe contiene los registros correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre y tiene corte del día martes 17 de octubre de 2023 a las 9:42 a.m.

En la tabla 10, 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 tramitadas que tienen soporte de envío al peticionario, valor que equivale al 58.95% y (ii) las PQRS en trámite o tramitadas pendientes del soporte de envío, valor que equivale al 41.05% respecto a las PQRS recibidas, así:

DEPENDENCIA	TRAMITADAS Y ENVIADAS AL CIUDADANO	EN TRAMITE Y/O SIN EVIDENCIA DE ENVÍO	TOTAL
Despacho Vicepresidencia De Integración Productiva	284	126	410
Oficina Jurídica	277	84	361
Dirección De Adecuación De Tierras	130	218	348
Dirección De Participación Y Asociatividad	248	83	331
Dirección Administrativa Y Financiera	292	19	311
Dirección De Acceso A Activos Productivos	49	167	216
UTT Bogotá	102	30	132
UTT Cartagena	41	82	123
UTT Popayán	24	89	113
UTT Santa Marta	56	54	110
UTT Cúcuta	65	42	107
UTT Montería	71	27	98
UTT Pasto	77	18	95
UTT Manizales	79	8	87
UTT Tunja	63	23	86
UTT Medellín	9	69	78
UTT Villavicencio	69	9	78
Dirección De Asistencia Técnica	9	59	68
Vicepresidencia De Gestión Contractual	15	48	63
Dirección De Comercialización	43	17	60
UTT Ibagué	13	47	60
Dirección De Talento Humano	23	33	56
Despacho Vicepresidencia De Proyectos	11	45	56
UTT Neiva	41	14	55
Despacho Presidencia	3	49	52
Despacho Secretaria General	20	32	52
Oficina De Comunicaciones	23	0	23
Oficina De Tecnologías De La Información	9	6	15
Oficina De Planeación	7	1	8
Dirección De Calificación Y Financiación	0	0	0

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

DEPENDENCIA	TRAMITADAS Y ENVIADAS AL CIUDADANO	EN TRAMITE Y/O SIN EVIDENCIA DE ENVÍO	TOTAL
Dirección de Seguimiento Y Control	0	0	0
Oficina de Control Interno	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2.153</b>	<b>1.499</b>	<b>3.652</b>

Fuente: Elaboración a partir de revisión realizada a radicados de ORFEO  
Tabla 8 Trámite PQRS por dependencia

### 10 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 realiza 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 a partir de revisión realizada a radicados de 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 tercer trimestre de 2023; el promedio general fue de 9.8 días hábiles.

## 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 deben continuar con los mecanismos, para que los servidores públicos y contratistas utilicen la herramienta ORFEO de manera correcta, tanto para la revisión de categorías asignadas por el equipo de clasificación y asignación, como la producción de documentos de respuesta a los radicados de entrada que recibe la Agencia.

- Continuar con las campañas institucionales de refuerzo sobre los términos, tiempos de respuestas de las PQRS y el cumplimiento y aplicación de la Resolución 074 del 20 de febrero de 2023.
- 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, Secretaria General. 

**Revisó:**

Hilda Ramírez Villegas, Contratista, Secretaria General 

**Aprobó**

Javier Alex Hurtado Malagón

Secretario General