



Informe Cuarto Trimestre 2023

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

**Secretaría General
Servicio al Ciudadano**

Enero 2024

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. COMUNICACIONES RADICADAS	4
2. RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE INGRESOS.....	6
3. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN.....	6
4. TIPOS DE SOLICITUD.....	7
5 QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.	11
6 TRASLADOS POR COMPETENCIA.	12
7 DISTRIBUCIÓN PQRS POR DEPENDENCIA.	13
8 SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRS DEL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023.	14
9 GESTIÓN POR DEPENDENCIAS.....	14
10 TIEMPO DE RESPUESTA DEL ESTADO DE LA SOLICITUD	16
11 ACCIONES DE MEJORA	17
12 DOCUMENTO ANEXO AL INFORME.....	18

Introducción

En el presente informe se consolida la gestión efectuada por la Agencia de Desarrollo Rural -ADR- en el trimestre comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre 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 9 de enero de 2024 a las 8:54 a.m.

1. Comunicaciones Radicadas

En el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2023, la Agencia de Desarrollo Rural, recibió un total **cinco mil doscientos ochenta y dos (5.282)** documentos, de los cuales **dos mil setecientos seis (2.706)** fueron clasificados como **PQRS** que corresponden al **51.23%** del total de documentos ingresados, y **dos mil cuatrocientos sesenta y uno (2.461)** corresponden a otros ingresos registrados como NO PQRS, que constituyen el **46.59%** 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 **veinticuatro (24)** documentos tipificados como tutelas que corresponden al **0.45%**, **ochenta y dos (82)** categorizados como peticiones incompletas que corresponden al **0.17%** y **nueve (9)** denuncias con un porcentaje de **0.17%** 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, así:

1. *Número de solicitudes radicadas: 5.282 (2.706 PQRS, 24 Tutelas, 82 Peticiones Incompletas 9 Denuncias y 2.461 Otros ingresos).*
2. *Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución: 125*
3. *El tiempo promedio de respuesta para el segundo trimestre fue de 14 días*
4. *Número de solicitudes en que se negó el acceso a la información: 0*

Tabla 1: Comunicaciones Radicadas PQRS y NO PQRS

MES	PQRS	OTROS INGRESOS NO PQRS	TUTELAS	DENUNCIAS	PETICIONES INCOMPLETAS	TOTAL DOCUMENTOS RADICADOS
Octubre	978	734	7	1	36	1.756
Noviembre	950	946	8	4	23	1.931
Diciembre	778	781	9	4	23	1.595
TOTAL	2.706	2461	24	9	82	5.282

Fuente: Elaboración a partir de revisión realizada a radicados ORFEO

En la tabla 1, se observa que los documentos radicados y clasificados como PQRS en el periodo correspondientes al cuarto trimestre de 2023, fue similar durante los meses de

octubre y noviembre y disminuyó en el mes de diciembre, siendo el mes de octubre el que se radicó el mayor número de documentos.

Nota: Los dos mil cuatrocientos sesenta y uno (2.461) 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 en 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.

Gráfica 1. PQRS radicadas por mes en el periodo revisado



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

En la Gráfica 1, como se mencionó anteriormente, se evidencia que en el mes de octubre se recibió el mayor número de PQRS del periodo analizado, con **novecientos setenta y ocho (978)** radicados que corresponden al **36.14%**; en el mes de noviembre se recibieron **novecientos cincuenta (950)** radicados correspondientes al **35.11%** del total recibido durante el periodo y en diciembre se recibió un menor número de PQRS, las cuales se cuantifican en **setecientos setenta y ocho (778)**, radicados que equivalen al **28.75%**.

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, un formulario electrónico para la presentación de PQRS, con radicado automático disponible en la página web: www.adr.gov.co y un canal de denuncias de corrupción con el correo electrónico 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 y denuncias@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>

A continuación, se presenta el detalle de PQRS radicadas en cada mes del cuarto trimestre, según 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 facilidad y agilidad para la interacción de los ciudadanos con la Agencia.

Tabla 2: Medio de Recepción

MEDIO DE RECEPCIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACION
Correo Electrónico	891	844	708	2.443	90,28
Correo Físico	67	71	53	191	7,06
Página Web	20	35	17	72	2,66
TOTAL	978	950	778	2.706	100

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

La tabla 2 muestra que el mayor número de PQRS en el cuarto trimestre, ingresó por los correos electrónicos institucionales, con **dos mil cuatrocientos cuarenta y tres (2.443)**, valor equivalente al **90.28%**, seguido del correo físico con el **7.06%** y el medio menos utilizado por los ciudadanos para radicar documentos con **2.66%** 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.

Tabla 3. Distribución de Ingresos por Tipo de Solicitud.

INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD		
CLASIFICACIÓN	INGRESO	% PORCENTAJE
Consulta	0	0,00
Felicitación	1	0,04
Petición	2.049	75,72
Preferente	2	0,07
Prioritario	0	0,00
Queja	15	0,55
Reclamo	25	0,92
Solicitud de Congreso de la República	72	2,66
Solicitud copias	15	0,55
Solicitud de Información	307	11,35
Solicitud entes de control	74	2,73
Solicitud Entidades Publicas	18	0,67
Traslados a otras entidades	125	4,62
Sin Información	3	0,11
Total	2.706	100

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

Durante el periodo comprendido entre los meses de octubre, noviembre y diciembre 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 cuarenta y nueve (2.049), equivalente al 75.72%.

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.

Tabla 4: Distribución mensual por tipo de solicitud

CLASIFICACIÓN MENSUAL POR TIPO DE SOLICITUD				
CLASIFICACIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Consulta	0	0	0	0
Felicitación	0	0	1	1
Petición	739	688	622	2.049
Preferente	2	0	0	2
Prioritario	0	0	0	0
Queja	7	6	2	15
Reclamo	7	11	7	25
Solicitud de Congreso de la República	24	29	19	72
Solicitud copias	6	5	4	15
Solicitud de Información	99	147	61	307
Solicitud entes de control	35	24	15	74
Solicitud Entidades Publicas	9	6	3	18
Traslados a otras entidades	49	34	42	125
Sin Información	1	0	2	3
Total	978	950	778	2.706

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

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

Tabla 5. Distribución por clase de solicitud y medio de ingreso

Medio de Ingreso Clasificación	Correo Electrónico Institucional	Correo Físico	Web	Total
Consulta	0	0	0	0
Felicitación	1	0	0	1
Petición	1.835	167	47	2.049
Preferente	2	0	0	2
Prioritario	0	0	0	0
Queja	12	0	3	15
Reclamo	23	1	1	25
Solicitud de Congreso de la República	70	1	1	72
Solicitud copias	12	3	0	15
Solicitud de Información	285	6	16	307
Solicitud entes de control	66	8	0	74
Solicitud Entidades Publicas	15	3	0	18
Traslados a otras entidades	120	2	3	125
Sin Información	2	0	1	3
Total	2.443	191	72	2.706

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

5 Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Durante el periodo objeto de verificación, se radicaron **quince (15) Quejas, veinticinco (25) reclamos** y no se registraron sugerencias. Respecto a las quejas recibidas 10 hacen referencia a temas administrativos y 5 a temas relacionados con la misión de la Agencia.

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

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

QUEJAS ASIGNADAS	
DEPENDENCIA	CANTIDAD
Secretaría General	3
Oficina de Control Interno	2
Oficina Jurídica	2
Despacho Vicepresidencia de Integración Productiva	2
Vicepresidencia de Gestión Contractual	2
Dirección de Acceso a Activos Productivos	1
Dirección de Participación y Asociatividad	1
UTT Cúcuta	1
UTT Tunja	1
TOTAL	15

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

En cuanto a los reclamos recibidos, hacen referencia a temas misionales relacionados

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

Tabla 7 Distribución por dependencia de los reclamos radicados durante el periodo revisado

RECLAMOS ASIGNADOS	
DEPENDENCIA	CANTIDAD
Despacho Vicepresidencia de Integración Productiva	4
UTT Bogotá	3
Dirección de Adecuación de Tierras	2
Dirección de Participación y Asociatividad	2
UTT Cúcuta	2
UTT Medellín	2
Dirección de Acceso a Activos Productivos	1
Presidencia ADR	1
Oficina de Tecnologías de la Información	1
Secretaría General	1
Dirección Administrativa y Financiera	1

RECLAMOS ASIGNADOS	
DEPENDENCIA	CANTIDAD
UTT Cartagena	1
UTT Manizales	1
UTT Montería	1
UTT Popayán	1
UTT Santa Marta	1
TOTAL	25

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

6 Traslados por competencia.

Durante el periodo en mención, *se realizaron ciento veinticinco (125) 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 veinticinco (125) PQRS**, durante el periodo analizado.

Tabla 8. Destino de solicitudes PQRSD trasladadas por competencia

TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES	CANTIDAD DE TRASLADOS
Agencia Nacional de Tierras - ANT	68
Banco Agrario de Colombia	1
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	8
Gobernación de Córdoba	1
Gobernación de Norte de Santander	1
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural MADR	2
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	2
Ministerio de Hacienda y Crédito Público	1
Ministerio del Interior	1
Presidencia de la República de Colombia	1
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas UARIV	32
Unidad de Restitución de Tierras	1
Unidad Nacional de Protección	1
Universidad ICESI	1

TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES	CANTIDAD DE TRASLADOS
En trámite	4
TOTAL	125

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

7 Distribución PQRS por dependencia.

Tabla 9. Distribución por dependencia de las PQRS radicadas durante el periodo revisado

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% PORCENTAJE
Despacho Vicepresidencia De Integración Productiva	137	162	268	567	20,95
Oficina Jurídica	121	96	69	286	10,57
Dirección Administrativa y Financiera	116	65	61	242	8,94
Dirección De Adecuación De Tierras	93	60	21	174	6,43
Dirección De Participación y Asociatividad	104	30	10	144	5,32
UTT Popayán	11	71	59	141	5,21
Dirección De Acceso A Activos Productivos	39	51	19	109	4,03
UTT Cartagena	35	36	31	102	3,77
UTT Montería	20	46	26	92	3,40
UTT Santa Marta	30	32	26	88	3,25
Despacho Presidencia	22	36	18	76	2,81
Despacho Secretaria General	26	24	12	62	2,29
UTT Bogotá	26	17	17	60	2,22
Oficina De Tecnologías De La Información	20	37	2	59	2,18
UTT Cúcuta	27	18	12	57	2,11
UTT Pasto	25	27	5	57	2,11
UTT Tunja	15	29	13	57	2,11
UTT Villavicencio	19	18	19	56	2,07
UTT Medellín	9	18	15	42	1,55
Despacho Vicepresidencia De Proyectos	7	13	15	35	1,29
UTT Ibagué	11	10	12	33	1,22
Dirección De Comercialización	17	11	3	31	1,15
Dirección De Talento Humano	9	7	12	28	1,03
Dirección De Asistencia Técnica	10	12	4	26	0,96
Vicepresidencia De Gestión Contractual	6	9	8	23	0,85
UTT Neiva	7	6	10	23	0,85
UTT Manizales	13	4	6	23	0,85
Oficina De Planeación	2	2	4	8	0,30
Oficina De Control Interno	1	2	0	3	0,11
Oficina De Comunicaciones	0	1	1	2	0,07

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% PORCENTAJE
Dirección De Calificación y Financiación	0	0	0	0	-
Dirección De Seguimiento y Control	0	0	0	0	-
TOTAL	978	950	778	2706	100,00

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

En la Tabla 9, se detalla la cantidad de PQRS asignadas durante los meses de octubre, noviembre y diciembre 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 20.95%, seguido de la Oficina Jurídica con un porcentaje del 10.57%, la Dirección Administrativa y Financiera con un porcentaje de 8.94% y la Dirección de Adecuación de Tierras con un porcentaje de 6.43%.

En las Unidades Técnicas Territoriales, el mayor número de radicados se asignaron a la UTT Popayán con un porcentaje del 5.21% y la UTT Cartagena con el 3.77%.

8 Seguimiento a las respuestas de las PQRS del periodo comprendido entre octubre, noviembre y diciembre 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 octubre, noviembre, y diciembre y tiene corte del aplicativo Orfeo a 31 de diciembre de 2023, reporte descargado el martes 9 de enero de 2024 a las 8:54 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 69% y (ii) las PQRS en trámite o tramitadas pendientes del soporte de envío, valor que equivale al 31% respecto a las PQRS recibidas, así:

Tabla 8 Trámite PQRS por dependencia

DEPENDENCIA	TRAMITADAS Y ENVIADAS AL CIUDADANO	% PORCENTAJE	EN TRAMITE Y/O SIN EVIDENCIA DE ENVÍO	% PORCENTAJE	TOTAL
Despacho Vicepresidencia De Integración Productiva	221	12,05	346	39,68	567
Oficina Jurídica	182	9,92	104	11,93	286
Dirección Administrativa y Financiera	230	12,54	12	1,38	242
Dirección De Adecuación De Tierras	162	8,83	12	1,38	174
Dirección De Participación y Asociatividad	143	7,80	1	0,11	144
UTT Popayán	61	3,33	80	9,17	141
Dirección De Acceso A Activos Productivos	38	2,07	71	8,14	109
UTT Cartagena	65	3,54	37	4,24	102
UTT Montería	84	4,58	8	0,92	92
UTT Santa Marta	62	3,38	26	2,98	88
Despacho Presidencia	56	3,05	20	2,29	76
Despacho Secretaria General	20	1,09	42	4,82	62
UTT Bogotá	52	2,84	8	0,92	60
Oficina De Tecnologías De La Información	55	3,00	4	0,46	59
UTT Cúcuta	48	2,62	9	1,03	57
UTT Pasto	54	2,94	3	0,34	57
UTT Tunja	51	2,78	6	0,69	57
UTT Villavicencio	53	2,89	3	0,34	56
UTT Medellín	34	1,85	8	0,92	42
Despacho Vicepresidencia De Proyectos	17	0,93	18	2,06	35
UTT Ibagué	14	0,76	19	2,18	33
Dirección De Comercialización	27	1,47	4	0,46	31
Dirección De Talento Humano	17	0,93	11	1,26	28
Dirección De Asistencia Técnica	18	0,98	8	0,92	26
Vicepresidencia De Gestión Contractual	16	0,87	7	0,80	23
UTT Neiva	19	1,04	4	0,46	23
UTT Manizales	22	1,20	1	0,11	23
Oficina De Planeación	8	0,44	0	0,00	8

DEPENDENCIA	TRAMITADAS Y ENVIADAS AL CIUDADANO	% PORCENTAJE	EN TRAMITE Y/O SIN EVIDENCIA DE ENVÍO	% PORCENTAJE	TOTAL
Oficina De Control Interno	3	0,16	0	0,00	3
Oficina De Comunicaciones	2	0,11	0	0,00	2
Dirección De Calificación y Financiación	0	0,00	0	0,00	0
Dirección De Seguimiento y Control	0	0,00	0	0,00	0
TOTAL	1.834	100	872	100	2706

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

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.

Gráfica 2. Tiempo de respuesta promedio por dependencias en días hábiles.



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

En la gráfica 2, se muestra el tiempo promedio que las dependencias duraron en dar respuesta a las PQRS tramitadas y enviadas al ciudadano, durante el cuarto trimestre de 2023; el promedio general fue de 14 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:

- Se debe continuar realizando los ajustes a la versión de Orfeo implementada en la vigencia 2023, con el fin de optimizar las funciones de la herramienta.
- Es necesario continuar las jornadas de sensibilización y capacitación sobre la normatividad vigente relacionada con las PQRS, tanto externa como interna para servidores públicos y contratistas atiendan oportunamente los documentos asignados para su trámite
- Se debe continuar con las jornadas de sensibilización y capacitaciones 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.

- Se debe 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.
- Continuar con las mejoras desde el equipo de clasificación y asignación adscrito al Grupo de Gestión Documental, frente a la revisión y asignación de los documentos que a diario recibe la entidad para el trámite.

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: Hilda Ramírez Villegas, Contratista -Secretaría General 

Aprobó Javier Alex Hurtado Malagón, Secretario General