



## **Informe Segundo Trimestre 2024**

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

**Secretaría General  
Servicio al Ciudadano**

**Julio 2024**

## Tabla de Contenido

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>1. COMUNICACIONES RADICADAS.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSD POR MEDIO DE RECEPCIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>1.2 DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS POR TIPO DE SOLICITUD.....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. ....</b>	<b>9</b>
<b>2. TRASLADOS POR COMPETENCIA. ....</b>	<b>10</b>
<b>3. GESTIÓN DE PQRSD POR DEPENDENCIAS.....</b>	<b>11</b>
<b>3.1 TIEMPO DE RESPUESTA DEL ESTADO DE LA SOLICITUD.....</b>	<b>12</b>
<b>4. NÚMERO DE SOLICITUDES EN QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>13</b>
<b>5. ACCIONES DE MEJORA.....</b>	<b>13</b>
<b>6. DOCUMENTO ANEXO AL INFORME. ....</b>	<b>14</b>

## **Introducción**

El presente documento consolida la gestión realizada por la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) durante el trimestre comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2024, en relación a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, (PQRSD) recibidas a través de los canales de atención físicos y virtuales. Estas PQRSD fueron radicadas mediante el Sistema de Gestión Documental (SGD) ORFEO, y atendidas por las diversas dependencias de la agencia.

Este informe se elabora en cumplimiento de lo dispuesto en el **Decreto 2641 del 2012**, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”, capítulo IV. **Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos**, específicamente en **el ítem C -Seguimiento**, numeral VI, que estipula la obligación de **Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.**

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 Servicio al Ciudadano, el cual fue descargado el martes 2 de julio de 2024 a las 8:18 a.m.

## 1. Comunicaciones Radicadas

En el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2024, la Agencia de Desarrollo Rural, recibió un total de **seis mil cuarenta y un (6.041)** documentos, de los cuales **tres mil doscientos ocho (3.208)** fueron clasificados como **PQRSD** que corresponden al **53.10%** del total de documentos ingresados, **dos mil setecientos ochenta y cinco (2.785)** corresponden a otros ingresos registrados como NO PQRSD, que constituyen el **46.10%** de documentos radicados.

Adicionalmente, se hace referencia específica al tema de las tutelas, como un ítem independiente, de las cuales se recibieron **cuarenta y ocho (48)** documentos tipificados como tal, que corresponden al **0.79%** 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: 6.041 (3.208 PQRSD, 48 Tutelas y 2.785 Otros ingresos).*
2. *Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución: 84*
3. *El tiempo promedio de respuesta para el segundo trimestre fue de 16 días*
4. *Número de solicitudes en que se negó el acceso a la información: 0*

A continuación, se presenta la información detallada de la gestión, durante el segundo trimestre.

Tabla 1. Comunicaciones Radicadas PQRSD y NO PQRSD

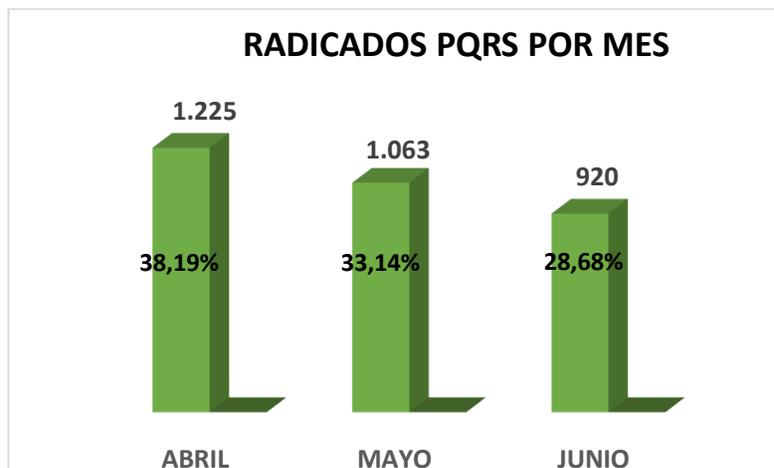
MES	PQRS	OTROS INGRESOS NO PQRS	TUTELAS	TOTAL DOCUMENTOS RADICADOS
<b>Abril</b>	1.225	1.047	14	2.286
<b>Mayo</b>	1.063	885	16	1.964
<b>Junio</b>	920	853	18	1.791
<b>TOTAL</b>	<b>3.208</b>	<b>2.785</b>	<b>48</b>	<b>6.041</b>

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

En la tabla 1, se observa que los documentos radicados y clasificados como PQRSD en el periodo correspondientes al segundo trimestre de 2024, fue similar durante los meses de abril y mayo, y disminuyó en el mes de junio, siendo el mes de abril el que se radicó el mayor número de documentos.

**Nota:** Los dos mil setecientos ochenta y cinco (2.785) 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, se relacionan con el propósito de cuantificar todos los documentos radicados; las tutelas son documentos que se atienden de manera inmediata.

**Gráfica 1. PQRSD radicadas por mes, en el periodo revisado**



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

En la Gráfica 1, como se mencionó anteriormente, se evidencia que en el mes de abril se recibió el mayor número de PQRSD del periodo analizado, con **mil doscientos veinticinco (1.225)** radicados que corresponden al **38.19%**; en el mes de mayo se recibieron **mil sesenta y tres (1.063)** radicados correspondientes al **33.14%** del total recibido durante el periodo, y en junio se recibió un menor número de PQRSD, las cuales se cuantifican en **novecientos veinte (920)**, radicados que equivalen al **28.68%**.

### 1.1 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:** Para la recepción y radicación de documentos físicos, la Agencia de Desarrollo Rural tiene a disposición de los ciudadanos una sede central en la ciudad de Bogotá y 13 Unidades Técnicas Territoriales.

**Radicación correo electrónico institucional:** comunicaciones recibidas mediante el correo electrónico [correspondencia@adr.gov.co](mailto:correspondencia@adr.gov.co) y [denuncias@adr.gov.co](mailto:denuncias@adr.gov.co)

**Radicación página Web (Link PQRSD).** 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 PQRSD radicadas en cada mes del segundo trimestre, según el medio de recepción.

**Tabla 2: Medio de Recepción**

MEDIO DE RECEPCIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% PARTICIPACION
Correo Electrónico	1.122	973	842	2.937	91,55
Correo Físico	69	70	57	196	6,11
Página Web	34	20	21	75	2,34
<b>TOTAL</b>	<b>1.225</b>	<b>1.063</b>	<b>920</b>	<b>3.208</b>	<b>100</b>

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

La tabla 2 muestra que el mayor número de PQRSD en el segundo trimestre, ingresó por los correos electrónicos institucionales, con **dos mil novecientos treinta y siete (2937)**, valor equivalente al **91.55%**, seguido del correo físico con el **6.11%** y el medio menos utilizado por los ciudadanos para radicar documentos con **2.34%** es la página web de la Agencia.

### 1.2 Distribución de las PQRS por tipo de solicitud.

Los tipos de solicitud son asignados de acuerdo con la modalidad establecida por la entidad, en la Resolución 074 del 2023 *“por la cual se reglamenta el ejercicio de derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales, administrativas presentadas ante la Agencia de Desarrollo Rural, el acceso a información pública y se asigna una función”*, en el 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 que diga lo contrario, deberán resolverse dentro de los quince días hábiles siguientes a su recepción o de acuerdo con la normatividad 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.

**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 PQRSD según la clasificación establecida por la Resolución 074 del 20 de febrero de 2023 de la Agencia de Desarrollo Rural.

**Tabla 3. Distribución de ingresos mensuales, por tipo de solicitud.**

CLASIFICACIÓN MENSUAL POR TIPO DE SOLICITUD					
CLASIFICACIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% PORCENTAJE
Consulta	0	1	0	1	0,03
Denuncias	2	1	0	3	0,09
Felicitación	0	0	1	1	0,03
Petición	876	803	677	2.356	73,44
Peticiones Incompletas	16	22	29	67	2,09
Preferente	1	1	0	2	0,06
Queja	0	0	0	0	0,00
Reclamo	4	3	3	10	0,31
Solicitud de Congreso de la República	30	5	7	42	1,31
Solicitud copias	19	21	19	59	1,84
Solicitud de Información	1	1	2	4	0,12
Solicitud entes de control	145	101	101	347	10,82
Solicitud Entidades Publicas	65	46	22	133	4,15
Traslados a otras entidades	40	37	22	99	3,09
Sin Información	26	21	37	84	2,62
<b>Total</b>	<b>1.225</b>	<b>1.063</b>	<b>920</b>	<b>3.208</b>	<b>100,00</b>

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

Durante el periodo comprendido entre los meses de abril, mayo y junio de 2024, la mayor cantidad de PQRSD 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”, dos mil trescientos cincuenta y seis (2.356), equivalente al 73.44%.

La tabla 4, muestra la distribución de los ingresos PQRSD, teniendo en cuenta la clase de solicitud y el medio de recepción.

**Tabla 4. Distribución por clase de solicitud y medio de ingreso**

Medio de Ingreso Clasificación	Correo Electrónico Institucional	Correo Físico	Web	Total
Consulta	0	0	1	1
Denuncias	3	0	0	3
Felicitación	1	0	0	1
Petición	2.142	174	40	2.356
Peticiones Incompletas	66	0	1	67
Preferente	2	0	0	2
Queja	9	0	1	10
Reclamo	33	0	9	42
Solicitud de Congreso de la República	58	0	1	59
Solicitud copias	4	0	0	4
Solicitud de Información	316	10	21	347
Solicitud entes de control	127	6	0	133
Solicitud Entidades Publicas	97	2	0	99
Traslados a otras entidades	79	4	1	84
<b>Total</b>	<b>2.937</b>	<b>196</b>	<b>75</b>	<b>3.208</b>

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

### 1.3 Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Durante el periodo objeto de verificación, se radicaron **diez (10) quejas, cuarenta y dos (42) reclamos** y no se registraron sugerencias. Respecto a las quejas recibidas el 90% (nueve), hacen referencia a temas administrativos y una (1) a temas misionales; En cuanto a los reclamos la mayoría 92.86% (39) están dirigidos a las dependencias misionales y 3 a temas administrativos.

En la tabla 5 se detallan las dependencias a las que fueron asignadas las quejas y los reclamos, durante el segundo trimestre de la vigencia 2024.

**Tabla 5. Distribución por dependencia de las quejas y reclamos radicados durante el periodo revisado**

QUEJAS Y RECLAMOS ASIGNADOS		
DEPENDENCIA	QUEJAS	RECLAMOS
Despacho Secretaria General	7	0
Despacho Vicepresidencia de Integración Productiva	0	6
Dirección de Adecuación de Tierras	0	14
Dirección de Asistencia Técnica	0	8
Dirección Administrativa y Financiera	1	2
Dirección de Talento Humano	1	0
Vicepresidencia de Gestión Contractual	0	1
UTT Cartagena	0	1
UTT Cúcuta	0	2
UTT Santa Marta	1	1
UTT Montería	0	1

QUEJAS Y RECLAMOS ASIGNADOS		
DEPENDENCIA	QUEJAS	RECLAMOS
UTT Popayán	0	3
UTT Villavicencio	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>42</b>

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

## 2. Traslados por competencia.

Durante el periodo en mención, se realizaron ochenta y cuatro (84) 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 tabla 6, se detallan las entidades a las cuales se trasladó por competencia las ochenta y cuatro (84) PQRSD, durante el periodo analizado.

**Tabla 6. Destino de solicitudes PQRSD trasladadas por competencia**

TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES	CANTIDAD DE TRASLADOS
Agencia Nacional de Tierras - ANT	34
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas UARIV	11
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural MADR	4
Juzgado Cuarto Promiscuo Municipal	3
Unidad Nacional de Protección	3
Departamento de la Prosperidad social	2
Instituto Nacional de Vías - INVIAS	2
Agencia Nacional de Minería	1
Agencia de Renovación del Territorio	1
Alcaldía Municipal de Icononzo – Tolima	1
Cámara de Comercio de Cúcuta	1
Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima	1
Corporación Autónoma Regional de la Orinoquia	1
Constructora T&T	1
Fiscalía General de la Nación	1
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF	1
Instituto Nacional Agropecuario - ICA	1
Juzgado Primero Laboral Del Circuito	1
Juzgado Primero de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple Barranquilla	1
Juzgado Segundo Promiscuo Municipal	1

TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES	CANTIDAD DE TRASLADOS
Ministerio de Cultura	1
Ministerio de Educación	1
Ministerio del Interior	1
Registraduría Nacional del Estado Civil	1
Superintendencia de Sociedades	1
Unidad de Restitución de Tierras	1
Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres	1
No tiene Información de Envío	5
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>

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

### 3. Gestión de PQRSD por dependencias.

En la tabla 7, se detalla la distribución de las PQRSD recibidas por la Agencia durante el segundo trimestre del 2024, desglosadas por dependencia. Además, se presenta la gestión realizada por cada una de las dependencias tanto a nivel central como territorial, y se observa lo siguiente:

- Las PQRSD tramitadas con soporte de envío al petionario, representan el 60.91% del total.
- Las PQRSD en trámite y/o pendientes del soporte de envío, corresponden al 39.09% del total de PQRSD recibidas. *Es importante destacar que, del porcentaje mencionado, el 43.1% (541 PQRSD) están dentro de los tiempos legales para dar respuesta al ciudadano, a la fecha de corte del presente informe.*

**PQRSD en trámite:** Hay 1.004 PQRSD en trámite, lo que equivale al 80.06% de todas las PQRSD en trámite y/o pendientes del soporte de envío.

**PQRSD pendientes de la evidencia de envío:** Hay 250 PQRSD pendientes de la evidencia de envío, lo que corresponde al 19.93% de todas las PQRSD en trámite y/o pendientes del soporte de envío.

**Tabla 7. Distribución y trámite de PQRSD por dependencia.**

DEPENDENCIA	TRAMITADAS	EN TRAMITE	SIN EVIDENCIA DE ENVÍO	PQRSD
UTT 9 Popayán	47	175	10	232
Despacho Vicepresidencia De Integración Productiva	90	125	17	232
Dirección De Acceso A Activos Productivos	55	90	33	178
Dirección De Adecuación De Tierras	280	89	41	410
Dirección De Comercialización	39	63	13	115
UTT 4 Cúcuta	18	48	0	66
UTT 3 Montería	53	40	2	95

UTT 1 Santa Marta	59	37	0	96
Despacho Secretaria General	243	34	8	285
Dirección De Participación y Asociatividad	142	32	57	231
UTT 5 Medellín	49	29	1	79
Oficina Jurídica	312	28	38	378
Dirección De Asistencia Técnica	90	28	9	127
UTT 10 Pasto	73	28	3	104
UTT 7 Tunja	45	28	1	74
UTT 2 Cartagena	55	27	1	83
UTT 13 Bogotá	31	20	2	53
UTT 8 Ibagué	22	14	1	37
UTT 11 Neiva	21	13	2	36
UTT 12 Villavicencio	63	12	0	75
Dirección Administrativa y Financiera	33	9	1	43
Dirección De Talento Humano	39	8	5	52
Despacho Presidencia	7	7	0	14
Vicepresidencia De Gestión Contractual	36	6	0	42
UTT 6 Manizales	20	5	0	25
Despacho Vicepresidencia De Proyectos	9	3	5	17
Oficina De Planeación	18	3	0	21
Dirección De Calificación y Financiación	3	1	0	4
Oficina De Tecnologías De La Información	1	1	0	2
Oficina De Comunicaciones	0	1	0	1
Dirección De Seguimiento y Control	0	0	0	0
Oficina De Control Interno	0	0	0	0
*Clasificación y Asignación	0	0	0	0
*Denuncias	1	0	0	1
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>1954</b>	<b>1004</b>	<b>250</b>	<b>3208</b>

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

### 3.1. 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 propia, a partir de revisión realizada a radicados de ORFEO

En la gráfica 2, se ilustra el tiempo promedio que las dependencias tardaron en dar respuesta a las PQRSD tramitadas y enviadas al ciudadano, durante el segundo trimestre de 2024; se observa que el promedio general, el tiempo fue de 16 días hábiles.

#### **4. Número de solicitudes en que se negó el acceso a la información**

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2024, la Agencia de Desarrollo Rural, **NO negó información a los ciudadanos que presentaron sus requerimientos ante la Entidad.**

#### **5. Acciones de Mejora.**

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

- Se continúa realizando mesas de trabajo con las dependencias de la Agencia de Desarrollo Rural, para identificar acciones destinadas a incrementar el número de trámites respondidos, disminuir el tiempo que se tarda en gestionar las respuestas, y concientizar sobre la importancia de utilizar el medio de envío oficial establecido por la Agencia para remitir la respuesta a los ciudadanos, de tal forma que en el aplicativo se refleje la realidad en cifras, frente al trámite.

- Se iniciaron mesas de trabajo individuales con los servidores públicos y colaboradores de la entidad, que tienen el mayor número de trámites pendientes en Orfeo, con el objetivo de identificar acciones que aseguren el cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad para la atención de las PQRSD.
- Se debe continuar implementado mejoras desde el equipo de Clasificación y Asignación, para optimizar la categorización de los documentos recibidos diariamente en la entidad para el trámite y reparto de los radicados de entrada, a los competentes de la gestión.
- Se debe continuar ajustando la versión de Orfeo implementada en la vigencia 2023, para mejorar la funcionalidad de la herramienta, facilitar la gestión, seguimiento y control de las comunicaciones ciudadanas recibidas.
- Es necesario continuar las jornadas de sensibilización y capacitación sobre la normatividad vigente relacionada con la gestión y trámite de las PQRSD, para que los servidores públicos y contratistas atiendan oportunamente los documentos asignados para su trámite.
- Se debe continuar con las jornadas de sensibilización y capacitación para que los servidores públicos y contratistas utilicen la herramienta ORFEO de manera correcta, y de esta manera optimizar las respuestas a los Ciudadanos.

#### **6. 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, Secretaría General.* 

*Revisó: Hilda Ramírez Villegas, Contratista -Secretaría General* 

*Revisó: Armando Alfonso Castro Molina, Contratista -Secretaría General.* 

*Aprobó Sofía Quijano Juvinao, Secretaria General* 