



## **Informe Tercer Trimestre 2024**

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

**Secretaría General  
Servicio al Ciudadano**

**Octubre 2024**

**Informe tercer trimestre del 2024 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias  
(PQRSD)**

**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>10</b>
<b>2. TRASLADOS POR COMPETENCIA.</b> .....	<b>11</b>
<b>3. GESTIÓN DE PQRSD POR DEPENDENCIAS.</b> .....	<b>14</b>
<b>3.1. TIEMPO DE RESPUESTA DEL ESTADO DE LA SOLICITUD</b> .....	<b>16</b>
<b>4. NÚMERO DE SOLICITUDES EN QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN</b> .....	<b>17</b>
<b>5. ACCIONES DE MEJORA</b> .....	<b>17</b>
<b>6. DOCUMENTO ANEXO AL INFORME.</b> .....	<b>18</b>

## Informe tercer trimestre del 2024 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

### Introducción

El presente documento consolida la gestión realizada por la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) durante el trimestre comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2024, en relación a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, (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 1 de octubre de 2024 a las 8:47 a.m.

**Informe tercer trimestre del 2024 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)**

**1. Comunicaciones Radicadas**

En el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2024, la Agencia de Desarrollo Rural, recibió un total de **cinco mil novecientos cincuenta (5.950)** documentos, de los cuales **dos mil ochocientos noventa y dos (2.892)** fueron clasificados como **PQRSD** que corresponden al **48.60%** del total de documentos ingresados, **tres mil ocho (3.008)** corresponden a otros ingresos registrados como NO PQRSD, que constituyen el **50.55%** de documentos radicados.

Adicionalmente, se hace referencia específica al tema de las tutelas, como un ítem independiente, de las cuales se recibieron **cincuenta (50)** documentos tipificados como tal, que corresponden al **0.84%** 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: 5.950 (2.892 PQRSD, 50 Tutelas y 3.008 Otros ingresos).*
2. *Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución: 149, valor incluido en el total de PQRSD.*
3. *El tiempo promedio de respuesta para el tercer trimestre fue de 13 días hábiles*
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 tercer trimestre.

Tabla 1. Comunicaciones Radicadas PQRSD y NO PQRSD

MES	PQRS	OTROS INGRESOS NO PQRS	TUTELAS	TOTAL DOCUMENTOS RADICADOS
<b>Julio</b>	889	1.076	17	1.982
<b>Agosto</b>	1.109	990	16	2.115
<b>Septiembre</b>	894	942	17	1.853
<b>TOTAL</b>	<b>2.892</b>	<b>3.008</b>	<b>50</b>	<b>5.950</b>

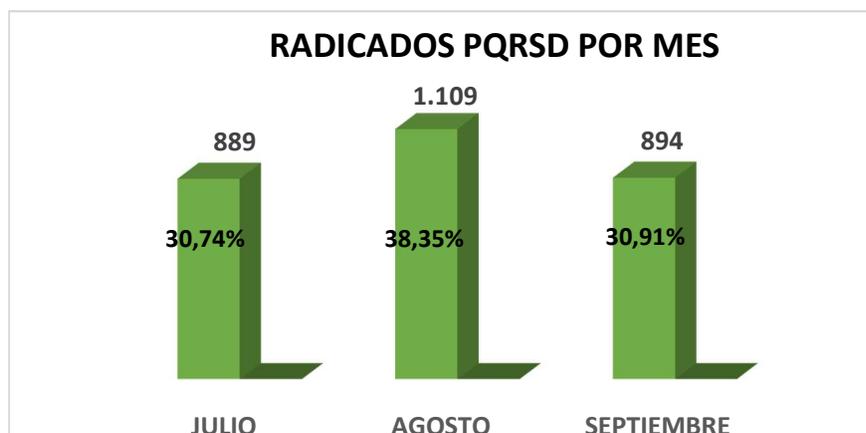
Fuente: Elaboración propia, a partir de revisión realizada a radicados ORFEO

## Informe tercer trimestre del 2024 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

En la tabla 1, se observa que los documentos radicados y clasificados como PQRSD en el periodo correspondientes al tercer trimestre de 2024, fue similar durante los meses de julio y septiembre, y aumento en el mes de agosto, siendo en este mes, el que se radicó el mayor número de documentos.

**Nota:** Los tres mil ocho (3.008) 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**



En la Gráfica 1, como se mencionó anteriormente, se evidencia que en el mes de agosto se recibió el mayor número de PQRSD del periodo analizado, con **mil ciento nueve (1.109)** radicados que corresponden al **38.35%**; en el mes de septiembre se recibieron **ochocientos noventa y cuatro (894)** radicados correspondientes al **30.91%** del total recibido durante el periodo, y en julio se recibió un menor número de PQRSD, las cuales se cuantifican en **ochocientos ochenta y nueve (889)**, radicados que equivalen al **30.74%**.

### 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:

## Informe tercer trimestre del 2024 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

**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 tercer trimestre, según el medio de recepción.

**Tabla 2: Medio de Recepción**

MEDIO DE RECEPCIÓN	JULIO	AOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACION
Correo Electrónico	825	1.036	826	2.687	92,91
Correo Físico	44	57	36	137	4,74
Página Web	20	16	32	68	2,35
<b>TOTAL</b>	<b>889</b>	<b>1.109</b>	<b>894</b>	<b>2.892</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 tercer trimestre, ingresó por los correos electrónicos institucionales, con **dos mil seiscientos ochenta y siete (2.687)**, valor equivalente al **92.91%**, seguido del correo físico con el **4.74%** y el medio menos utilizado por los ciudadanos para radicar documentos con **2.35%** 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”**.

## Informe tercer trimestre del 2024 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

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.

**Informe tercer trimestre del 2024 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias  
(PQRSD)**

**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.”...

**Informe tercer trimestre del 2024 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)**

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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	% PORCENTAJE
Consulta	0	0	0	0	0,00
Denuncias	1	2	12	15	0,52
Felicitación	0	2	1	3	0,10
Petición	636	866	649	2.151	74,38
Peticiones Incompletas	22	13	12	47	1,63
Preferente	1	1	0	2	0,07
Queja	3	7	3	13	0,45
Reclamo	3	2	10	15	0,52
Solicitud de Congreso de la República	15	38	10	63	2,18
Solicitud copias	2	1	0	3	0,10
Solicitud de Información	74	62	73	209	7,23
Solicitud entes de control	35	26	32	93	3,22
Sugerencias	0	9	0	9	0,31
Solicitud Entidades Publicas	43	30	47	120	4,15
Traslados a otras entidades	54	50	45	149	5,15
<b>Total</b>	<b>889</b>	<b>1.109</b>	<b>894</b>	<b>2.892</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 julio, agosto y septiembre 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 ciento cincuenta y una (2.151), equivalente al 74.38%.

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

**Informe tercer trimestre del 2024 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)**

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

Medio de Ingreso Clasificación	Correo Electrónico Institucional	Correo Físico	Web	Total
Denuncias	7	0	8	15
Felicitación	3	0	0	3
Petición	1.983	126	42	2.151
Peticiones Incompletas	46	0	1	47
Preferente	2	0	0	2
Queja	12	0	1	13
Reclamo	15	0	0	15
Solicitud de Congreso de la República	62	0	1	63
Solicitud copias	3	0	0	3
Solicitud de Información	193	3	13	209
Solicitud entes de control	91	2	0	93
Solicitud Entidades Publicas	117	3	0	120
Sugerencias	9	0	0	9
Traslados Por Competencia	144	3	2	149
<b>Total</b>	<b>2.687</b>	<b>137</b>	<b>68</b>	<b>2.892</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 **trece (13) quejas, quince (15) reclamos, nueve (9) sugerencias**. Respecto a las quejas recibidas el 84.6% (once), hacen referencia a temas administrativos y dos (2) a temas misionales; En cuanto a los reclamos, la mayoría, que corresponde al 80% (12), 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 tercer trimestre de la vigencia 2024.

Informe tercer trimestre del 2024 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias  
(PQRSD)

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

QUEJAS Y RECLAMOS ASIGNADOS			
DEPENDENCIA	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
Despacho Secretaria General	10	1	0
Vicepresidencia de Gestión Contractual	1	0	0
UTT Santa Marta	1	0	0
Dirección de Participación y Asociatividad	1	2	0
Dirección de Activos Productivos	0	2	0
Dirección de Asistencia Técnica	0	2	0
Oficina Jurídica	0	2	0
UTT Cartagena	0	2	0
Despacho Vicepresidencia de Integración Productiva	0	1	0
UTT Montería	0	1	0
UTT Tunja	0	1	0
Dirección de Comercialización	0	1	0
UTT Pasto	0	0	9
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>9</b>

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

## 2. Traslados por competencia.

Durante el periodo en mención, se realizaron ciento cuarenta y nueve (149) traslados por competencia, teniendo en cuenta lo previsto en 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 **ciento cuarenta y nueve (149) PQRSD**, durante el periodo analizado.

**Informe tercer trimestre del 2024 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)**

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

TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES	CANTIDAD DE TRASLADOS
Agencia Nacional De Tierras ANT	22
Ministerio De Agricultura Y Desarrollo Rural MADR	9
Unidad Para Las Víctimas	7
Agencia De Renovación De Territorio	3
Instituto Nacional De Vigilancia De Medicamentos Y Alimentos (INVIMA)	2
Ministerio Del Trabajo	2
Unidad De Restitución De Tierras	2
Aeronáutica Civil	1
Alcaldía De Garzón - Huila	1
Andrés Ricardo Alfonso Reyes	1
Asociación Del Agro Contra El Hambre	1
Autoridad Nacional De Acuicultura Y Pesca AUNAP	1
Cobratel	1
CORMACARENA	1
Corporación Autónoma Regional De Boyacá	1
Defensoría Del Pueblo - Arauca	1
Departamento De Policía Guainía	1
Despacho Primero Tribunal Administrativo Risaralda Pereira	1
Federación Colombiana De Ganaderos – FEDEGAN	1
Felipe Santaella Serrano	1
Felipe Santiago Chaparro	1
Fiscalía General De La Nación	1
Instituto Colombiano De Bienestar Familiar	1
Instituto Nacional De Vías - INVÍAS	1
Ministerio De Vivienda Ciudad Y Territorio	1
Oficina De Registro De Instrumentos Público	1
Petición Incompleta No Traslado	1
Policía Nacional De Colombia	1
Rommel Alexander Segura Botero	1
Unidad Administrativa Especial De La Justicia Penal Militar Y Policial	1
Unidad Nacional Para La Gestión Del Riesgo De Desastres	1
Unión Temporal Riego ADR Colombia	1
Juzgado 14 Pequeñas Causas Competencia Múltiple Atlántico Barranquilla	4
Juzgado 18 Civil Municipal De Ejecución De Sentencias De Bogotá	1
Juzgado 19 Pequeñas Causas Competencia Múltiple Atlántico Barranquilla	1

**Informe tercer trimestre del 2024 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias  
(PQRSD)**

TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES	CANTIDAD DE TRASLADOS
Juzgado 24 Pequeñas Causas Competencia Múltiple Atlántico Barranquilla	2
Juzgado 26 Pequeñas Causas Competencia Múltiple Atlántico Barranquilla	1
Juzgado 27 Civil Del Circuito De Bogotá	1
Juzgado 74 De Pequeñas Causas Y Competencia Múltiple De Bogotá	1
Juzgado Cuarto Civil Municipal De Neiva	1
Juzgado Cuarto Civil Municipal El Espinal - Tolima	1
Juzgado Cuarto Civil Municipal Pereira Risaralda	1
Juzgado Cuarto De Familia Del Circuito De Ibagué Tolima	1
Juzgado Cuarto Promiscuo Municipal Ciénaga - Magdalena	2
Juzgado Doce Civil Del Circuito De Bogotá	1
Juzgado Doce Civil Del Circuito De Oralidad Barranquilla – Atlántico	2
Juzgado Noveno Civil Municipal De Cúcuta Norte de Santander	2
Juzgado Primero Administrativo Oral De Barrancabermeja	1
Juzgado Primero Administrativo Santander Barrancabermeja	5
Juzgado Primero Civil Del Circuito De Ciénaga Magdalena	2
Juzgado Primero De Familia Yopal Casanare	1
Juzgado Primero Laboral Circuito Sucre Corozal	2
Juzgado Primero Promiscuo Circuito Sucre Sincelejo	1
Juzgado Primero Promiscuo De Familia Apartado Antioquia	1
Juzgado Primero Promiscuo De Familia Circuito Judicial Tuluá	1
Juzgado Primero Promiscuo Municipal Belén De Umbría Risaralda	1
Juzgado Primero Promiscuo Municipal Cesar Pueblo Bello	1
Juzgado Primero Promiscuo Municipal Cundinamarca La Calera	3
Juzgado Primero Promiscuo Municipal De Andes	1
Juzgado Primero Promiscuo Municipal Risaralda Belén De Umbría	1
Juzgado Primero Promiscuo Municipal Samaniego Nariño	1
Juzgado Promiscuo Municipal De Palmar De Varela	3
Juzgado Promiscuo Municipal Santa Fe De Antioquia	1
Juzgado Quinto Civil Municipal Magdalena Santa Marta	3
Juzgado Quinto Civil Municipal Valle Del Cauca Tuluá	1
Juzgado Quinto De Pequeñas Causas Y Competencia Múltiple De Bogotá	3
Juzgado Segundo Civil Municipal Pereira Risaralda	1
Juzgado Segundo Civil Municipal Sucre Sincelejo	1
Juzgado Segundo Laboral Circuito Córdoba Montería	1
Juzgado Segundo Laboral Circuito Valle Del Cauca Tuluá	1
Juzgado Segundo Promiscuo Municipal Andes Antioquia	1
Juzgado Segundo Promiscuo Municipal Istmina - Choco	1
Juzgado Séptimo De Pequeñas Causas Y Competencias Múltiples De Santa Marta	1
Juzgado Séptimo Familia Circuito Atlántico Barranquilla	1

## Informe tercer trimestre del 2024 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES	CANTIDAD DE TRASLADOS
Juzgado Setenta Y Nueve De Pequeñas Causas Y Competencia Múltiple De Bogotá	1
Juzgado Sexto Administrativo Del Circuito De Ibagué	1
Juzgado Sexto Civil Municipal Atlántico Barranquilla	1
Juzgado Tercero Civil Circuito Magdalena Santa Marta	2
Juzgado Tercero Civil Municipal El Espinal – Tolima	1
Juzgado Tercero Promiscuo Municipal Ciénaga Magdalena	1
Juzgado Tercero Promiscuo Municipal Atlántico Puerto Colombia	1
Juzgado Treinta Y Ocho De Familia De Bogotá	2
Juzgado Veintidós De Pequeñas Causas Y Competencia Múltiple De Bogotá	2
No Tiene Información De Envió	2
<b>TOTAL</b>	<b>149</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 tercer 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 corresponden a 1.963 que representan el 67.87% del total.
- Las PQRSD en trámite, son 929 que corresponden al 32.12%. del total de PQRSD recibidas. *Es importante destacar que, del porcentaje mencionado, el 49.19% (457 PQRSD) están dentro de los tiempos legales para dar respuesta al ciudadano, a la fecha de corte del presente informe.*

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

DEPENDENCIA	TRAMITADAS	EN TRAMITE	TOTAL
UTT 9 Popayán	49	111	160
Despacho Vicepresidencia De Integración Productiva	105	85	190
Dirección De Adecuación De Tierras	176	125	301
Dirección De Acceso A Activos Productivos	104	86	190

Dirección: Calle 43 # 57 – 41 CAN Bogotá, Colombia

Línea de atención

PBX +57 (601) 748 22 27 Ext. 5400 – 5402

[www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co)

Twitter: @ADR\_Colombia

correspondencia@adr.gov.co

**Informe tercer trimestre del 2024 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias  
(PQRSD)**

DEPENDENCIA	TRAMITADAS	EN TRAMITE	TOTAL
Oficina Jurídica	359	85	444
Dirección De Participación y Asociatividad	86	64	150
Dirección De Comercialización	43	14	57
UTT 4 Cúcuta	42	17	59
UTT 3 Montería	55	35	90
Despacho Secretaria General	240	29	269
UTT 1 Santa Marta	74	26	100
Dirección De Asistencia Técnica	43	26	69
UTT 10 Pasto	137	18	155
Dirección Administrativa y Financiera	52	15	67
UTT 5 Medellín	63	2	65
UTT 7 Tunja	35	13	48
UTT 2 Cartagena	45	53	98
UTT 13 Bogotá	46	22	68
UTT 8 Ibagué	42	19	61
UTT 11 Neiva	19	16	35
Dirección De Talento Humano	23	13	36
UTT 12 Villavicencio	55	13	68
Despacho Vicepresidencia De Proyectos	7	8	15
Despacho Presidencia	4	6	10
Vicepresidencia De Gestión Contractual	26	14	40
UTT 6 Manizales	15	5	20
Oficina De Planeación	12	3	15
Dirección De Calificación y Financiación	1	4	5
Oficina De Tecnologías De La Información	2	1	3
Oficina De Comunicaciones	1	1	2
Dirección De Seguimiento y Control	0	0	0
Oficina De Control Interno	0	0	0
*Clasificación y Asignación	0	0	0
*Denuncias	2	0	2
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>1963</b>	<b>929</b>	<b>2892</b>

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

**Informe tercer trimestre del 2024 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)**

**3.1. Tiempo de respuesta del estado de la solicitud**

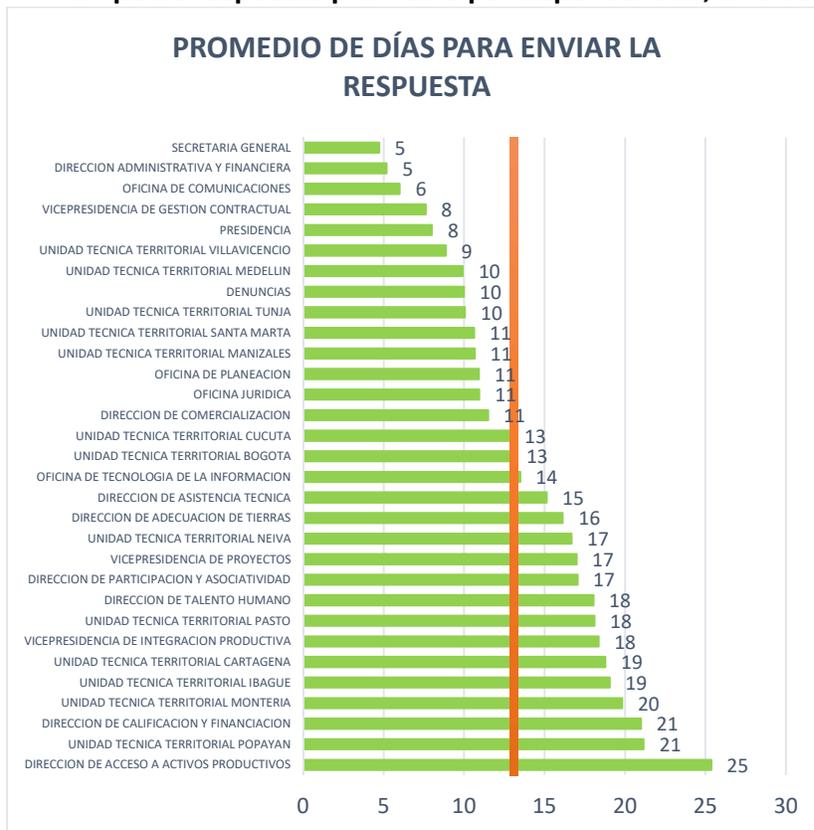
El tiempo de respuesta se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Tiempo respuesta} = \text{Día hábil siguiente a la fecha de radicación del documento} - \text{Día en el cual se notificó la respuesta.}$$

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

## Informe tercer trimestre del 2024 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

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 tercer trimestre de 2024; se observa que el promedio general, el tiempo fue de 13 días hábiles.

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

Durante el tercer 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 peticiones respondidas, 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 peticiones pendientes de trámite 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.

## Informe tercer trimestre del 2024 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

- 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:* Catalina Peña Rincón, Contratista -Secretaría General 

*Aprobó* Ana María Hernández Castañeda, Secretaria General (E) 