



Informe Cuarto Trimestre 2024

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

**Secretaría General
Servicio al Ciudadano**

Enero 2025

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

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. COMUNICACIONES RADICADAS	4
1.1 CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSD POR MEDIO DE RECEPCIÓN	5
1.2 DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS POR TIPO DE SOLICITUD.	6
1.3 QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.....	10
2. TRASLADOS POR COMPETENCIA.....	11
3. GESTIÓN DE PQRSD POR DEPENDENCIAS.	12
3.1. TIEMPO DE RESPUESTA DEL ESTADO DE LA SOLICITUD.....	14
4. NÚMERO DE SOLICITUDES EN QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	15
5. ACCIONES DE MEJORA.....	16
6. DOCUMENTO ANEXO AL INFORME.....	16

Informe cuarto 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 octubre al 31 de diciembre 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 jueves 2 de enero de 2025 a las 8:37 a.m.

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

1. Comunicaciones Radicadas

En el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2024, la Agencia de Desarrollo Rural, recibió un total de **cinco mil ciento setenta y tres (5.173)** documentos, de los cuales **dos mil trescientos siete (2.307)** fueron clasificados como **PQRSD**, lo que corresponden al **44.59%** del total de documentos ingresados, **dos mil ochocientos (2.800)** corresponden a otros ingresos registrados como NO PQRSD, que constituyen el **54.12%** de documentos radicados.

Además, se hace referencia específica al tema de las tutelas, como un ítem independiente, de las cuales se recibieron **sesenta y seis (66)** documentos tipificados como tal, que corresponden al **1.27%** 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: 5.173 (2.307 PQRSD, 66 Tutelas y 2.800 Otros ingresos).*
2. *Número de solicitudes trasladadas a otra institución: 65, valor incluido en el total de PQRSD.*
3. *El tiempo promedio de respuesta para el cuarto trimestre fue de 10 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 cuarto trimestre.

Tabla 1. Comunicaciones Radicadas PQRSD y NO PQRSD

MES	PQRS	OTROS INGRESOS NO PQRS	TUTELAS	TOTAL DOCUMENTOS RADICADOS
Octubre	820	923	17	1.760
Noviembre	732	1079	28	1.839
Diciembre	755	798	21	1.574
TOTAL	2.307	2.800	66	5.173

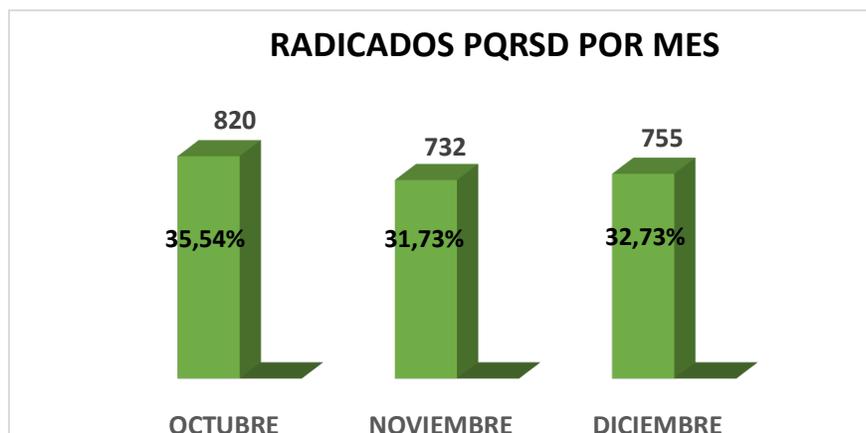
Fuente: Elaboración propia, a partir de revisión realizada a radicados ORFEO

Informe cuarto 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 cuarto trimestre de 2024, fue similar durante los meses de noviembre y diciembre, y aumento en el mes de octubre, siendo en este mes, el que se radicó el mayor número de documentos.

Nota: Los dos mil ochocientos (2.800) 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 octubre se recibió el mayor número de PQRSD del periodo analizado, con **ochocientos veinte (820)** radicados que corresponden al **35.54%**; en el mes de diciembre se recibieron **setecientos cincuenta y cinco (755)** radicados correspondientes al **32.73%** del total recibido durante el periodo, y en noviembre se recibió un menor número de PQRSD, las cuales se cuantifican en **setecientos treinta y dos (732)**, radicados que equivalen al **31.73%**.

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 cuarto 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 y 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 cuarto trimestre, según el medio de recepción.

Tabla 2: Medio de Recepción

MEDIO DE RECEPCIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACION
Correo Electrónico	750	664	688	2.102	91,11
Correo Físico	47	41	54	142	6,16
Página Web	23	27	13	63	2,73
TOTAL	820	732	755	2.307	100

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

La tabla 2 muestra que el mayor número de PQRSD en el cuarto trimestre, ingresó por los correos electrónicos institucionales, con **dos mil ciento dos (2.102)**, valor equivalente al **91.11%**, seguido del correo físico con el **6.16%** y el medio menos utilizado por los ciudadanos para radicar documentos con **2.73%** 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

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

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.

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

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.

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

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

CLASIFICACIÓN MENSUAL POR TIPO DE SOLICITUD					
CLASIFICACIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% PORCENTAJE
Denuncias	7	1	3	11	0,48
Petición	634	547	544	1.725	74,77
Peticiones Incompletas	7	9	27	43	1,86
Queja	3	6	4	13	0,56
Reclamo	5	4	11	20	0,87
Solicitud de Congreso de la República	14	24	12	50	2,17
Solicitud copias	1	3	5	9	0,39
Solicitud de Información	67	62	58	187	8,11
Solicitud entes de control	36	22	33	91	3,94
Solicitud Entidades Publicas	27	35	31	93	4,03
Traslados a otras entidades	19	19	27	65	2,82
Total	820	732	755	2.307	100,00

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

Durante el periodo comprendido entre los meses de octubre, noviembre y diciembre 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", mil setecientos veinticinco (1.725), equivalente al 74.77%.

La Tabla 4 presenta la distribución de los ingresos de PQRSD, considerando tanto la clase de solicitud como el medio de recepción. Se observa que el correo electrónico institucional es el medio más utilizado por los ciudadanos para interactuar con la agencia y presentar sus requerimientos.

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

Medio de Ingreso	Correo Electrónico Institucional	Correo Físico	Web	Total
Denuncias	8	0	3	11
Petición	1.561	129	35	1.725
Peticiones Incompletas	42	0	1	43
Queja	13	0	0	13

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

Reclamo	19	0	1	20
Solicitud de Congreso de la República	48	0	2	50
Solicitud copias	8	1	0	9
Solicitud de Información	161	6	20	187
Solicitud entes de control	87	4	0	91
Solicitud Entidades Publicas	92	1	0	93
Traslados Por Competencia	63	1	1	65
Total	2.102	142	63	2.307

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 recibió un total de trece (13) quejas, veinte (20) reclamos y no se presentaron sugerencias. De las quejas recibidas, el 92,3% (doce de ellas) están relacionadas con temas administrativos, mientras que una (1) se refiere a aspectos misionales. En cuanto a los reclamos, estos están dirigidos principalmente a las dependencias misionales.

En la tabla 5 se detallan las dependencias a las que fueron asignadas las quejas y los reclamos, durante el cuarto 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	SUGERENCIAS
Despacho Secretaria General	11	0	0
Dirección de Activos Productivos	1	2	0
UTT Montería	1	1	0
Dirección de Adecuación de Tierras	0	7	0
Dirección de Asistencia Técnica	0	3	0
Dirección de Comercialización	0	1	0
UTT Bogotá	0	1	0
UTT Cúcuta	0	3	0
Vicepresidencia de Gestión Contractual	0	1	0
Des Vicepresidencia de Integración Productiva		1	0
TOTAL	13	20	0

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

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

2. Traslados por competencia.

Durante el periodo en mención, se realizaron sesenta y cinco (65) 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 **sesenta y cinco (65) 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	17
Unidad Para la Atención Integral a las Víctimas	4
Juzgado Cuarto De Pequeñas Causas Y Competencia Múltiple De Santa Marta	3
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural MADR	2
Juzgado Quince Civil Municipal de Barranquilla	2
Administradora de los Recursos del Sistema de Seguridad Social en Salud - SGSSS-ADRES	1
Agencia Nacional de Minería ANM	1
Agencia de Renovación del Territorio	1
AGROCAMPO	1
Asociación Nacional de Usuarios Campesinos ANUC	1
Comisión Nacional del Servicio Civil CNSC	1
Institución Educativa Antonio García Paredes	1
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF	1
Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDR	1
Ministerio del Interior	1

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

GBT Travel Services Colombia SAS	1
PROCOLOMBIA	1
Secretaría Comisión Seccional Disciplina Judicial Caquetá Florencia	1
Súper Intendencia de Servicios Públicos	1
Unidad de Planificación de Tierras Rurales, Adecuación de Tierras y Usos Agropecuarios UPRA	1
Sociedad de Activos Especiales SAE	1
Superintendencia de Salud	1
Juzgado 01 Administrativo Barrancabermeja Santander	1
Juzgado Tercero Civil del Circuito Mixto de Barranquilla	1
Juzgado Veintiséis de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de Barranquilla	1
Juzgado Primero Promiscuo Municipal de Belén de Umbría-Risaralda	1
Juzgado Catorce de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá	1
Juzgado 18 Civil Municipal de Ejecución de Sentencias de Bogotá	1
Juzgado 22 Pequeñas Causas Competencia Múltiple Bogotá	1
Juzgado 77 Pequeñas Causas Competencia Múltiple Bogotá	1
Juzgado Único Promiscuo Municipal Guatica Risaralda	1
Juzgado 07 Administrativo de Ibagué Tolima	1
Juzgado Promiscuo Municipal Majagual Sucre	1
Juzgado Quince Civil Municipal de Oralidad de Medellín	1
Juzgado 04 Pequeñas Causas Competencias Múltiple Huila Neiva	1
Juzgado Cuarto Civil Municipal Pereira Risaralda	1
Juzgado Tercero Promiscuo Municipal Puerto Colombia	1
Juzgado Civil Municipal Roldanillo Valle del Cauca	1
Juzgado Segundo de Familia de Santa Marta	1
Juzgado Municipal de Pequeñas Causas Laborales Santa Marta	1
Juzgado Promiscuo Municipal de Urao	1
Juzgado Quinto de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Soacha Cundinamarca	1
TOTAL	65

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 cuarto 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 1.791 que representan el 77.63% del total.

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

- Las PQRSD en trámite, son 516 que corresponden al 22.36% del total de PQRSD recibidas. *Es importante destacar que, del porcentaje mencionado, el 42.05% (277 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
Oficina Jurídica	323	51	374
Dirección De Adecuación De Tierras	234	78	312
Despacho Vicepresidencia De Integración Productiva	122	68	190
Dirección De Acceso A Activos Productivos	72	89	161
Despacho Secretaria General	143	14	157
Dirección De Participación y Asociatividad	57	38	95
UTT 1 Santa Marta	77	14	91
UTT 9 Popayán	67	23	90
UTT 3 Montería	72	14	86
UTT 2 Cartagena	69	13	82
Dirección De Asistencia Técnica	35	30	65
UTT 10 Pasto	50	14	64
UTT 12 Villavicencio	57	4	61
UTT 5 Medellín	59	1	60
UTT 4 Cúcuta	44	12	56
UTT 8 Ibagué	48	6	54
Vicepresidencia De Gestión Contractual	33	11	44
Dirección De Comercialización	35	3	38
UTT 7 Tunja	35	3	38
UTT 13 Bogotá	34	3	37
Dirección De Talento Humano	26	2	28
Dirección Administrativa y Financiera	17	9	26
UTT 11 Neiva	21	2	23
Despacho Vicepresidencia De Proyectos	14	6	20
Oficina De Planeación	16	0	16
UTT 6 Manizales	12	2	14
*Clasificación y Asignación	9	0	9
Dirección De Calificación y Financiación	4	2	6
*Denuncias	2	2	4

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

Despacho Presidencia	2	1	3
Oficina De Tecnologías De La Información	1	1	2
Oficina De Comunicaciones	1	0	1
Dirección De Seguimiento y Control	0	0	0
Oficina De Control Interno	0	0	0
TOTAL PQRSD	1.791	516	2.307

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:

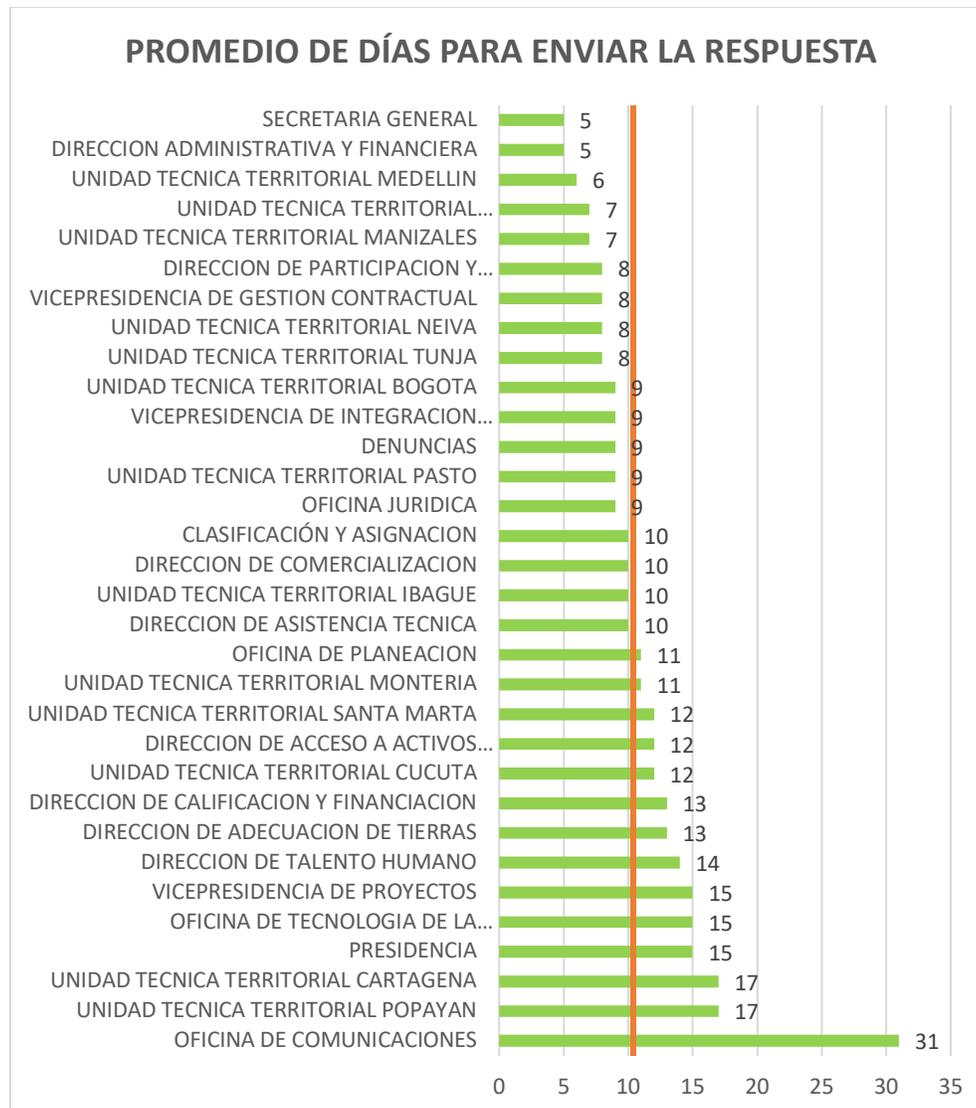
$$\text{Tiempo respuesta} = \text{Día hábil siguiente a la fecha de radicación del documento} \\ (-) \\ \text{Día en el cual se notificó la respuesta.}$$

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.

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



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 cuarto trimestre de 2024; se observa que el promedio general, el tiempo fue de 10 días hábiles.

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

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

Línea de atención

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

www.adr.gov.co

Twitter: @ADR_Colombia

correspondencia@adr.gov.co

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

Durante el cuarto 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.
- 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.



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

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: Daniel Guillermo Villafañe Riaño - Contratista Secretaría General 

Revisó: Tatiana Méndez Gil - Contratista Secretaría General 

Aprobó José Luis Valenzuela Rodríguez - Secretario General