



Informe Primer Trimestre 2025

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

**Secretaría General
Servicio al Ciudadano**

Abril 2025

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.	9
2. TRASLADOS POR COMPETENCIA Y DEVOLUCIONES.	9
3. GESTIÓN DE PQRSD POR DEPENDENCIAS.	11
3.1. TIEMPO DE RESPUESTA DEL ESTADO DE LA SOLICITUD.....	12
4. NÚMERO DE SOLICITUDES EN QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	13
5. ACCIONES DE MEJORA.....	13
6. DOCUMENTO ANEXO AL INFORME.	14

Introducción

Este documento reúne y resume la labor llevada a cabo por la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) durante el primer trimestre de la vigencia 2025, periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo, 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.**

Los datos presentados en este informe se han organizado 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 abril de 2025 a las 8:24 a.m.

1. Comunicaciones Radicadas

Durante el periodo del 1 de enero al 31 de marzo de 2025, la Agencia de Desarrollo Rural en adelante ADR, recibió un total de cuatro mil novecientos noventa y tres (4.993) documentos. De estos, dos mil ochocientos trece (2.813) fueron clasificados como PQRSD, lo que representa el 56.33% del total de documentos ingresados. Por otro lado, dos mil ciento trece (2.113) documentos fueron registrados como NO PQRSD, constituyendo el 42.31% de los documentos radicados.

Además, es importante destacar que se recibieron sesenta y siete (67) documentos clasificados como tutelas, lo que equivale al 1.34% del total de documentos presentados 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: 4.993 (**2813 PQRSD**, 67 Tutelas y 2.113 Otros ingresos).
2. Número de solicitudes trasladadas a otra institución: **129**.
3. El tiempo promedio de respuesta para el cuarto trimestre fue de **15 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 primer trimestre.

Tabla 1. Comunicaciones Radicadas PQRSD y NO PQRSD

MES	PQRS	OTROS INGRESOS NO PQRS	TUTELAS	TOTAL DOCUMENTOS RADICADOS
Enero	897	404	14	1.315
Febrero	1.002	766	25	1.793
Marzo	914	943	28	1.885
TOTAL	2.813	2.113	67	4.993

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 durante el primer trimestre de 2025 fueron similares en los meses de enero y marzo, con un aumento en febrero, mes en el que se radicó la mayor cantidad de documentos.

Nota: Los dos mil ciento trece (2.113) documentos clasificados como otros tipos de ingresos no están categorizados en la Ley 1755 de 2015, por lo que no serán objeto de análisis en este documento. En cuanto a las tutelas, estas se incluyen con el propósito de cuantificar todos los documentos radicados; cabe destacar que las tutelas son atendidas de manera inmediata.

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



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

En la **Gráfica 1**, como se mencionó anteriormente, se observa que en el mes de febrero se recibió la mayor cantidad de PQRSD durante el período analizado, con mil dos (1.002) radicados, lo que representa el 35.62% del total. En marzo, se registraron novecientos catorce (914) radicados, equivalentes al 32.49%, mientras que en enero se reportó un menor número de PQRSD, con ochocientos noventa y siete (897) radicados, que corresponden al 31.89%.

1.1 Clasificación de las PQRSD por medio de recepción

La ADR Rural cuenta con tres (3) medios diferentes habilitados para recibir y radicar los requerimientos de los ciudadanos y usuarios. Como se muestra en la Tabla No. 2, estos son:

Radicación correo físico: Para la recepción y radicación de documentos físicos, la ADR 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 ADR, 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 primer trimestre, según el medio de recepción.

Tabla 2: Medio de Recepción

MEDIO DE RECEPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	% PARTICIPACION
Correo Electrónico	754	883	814	2.451	87,13
Correo Físico	68	98	59	225	8,00
Página Web	75	21	41	137	4,87

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

TOTAL	897	1.002	914	2.813	100
--------------	------------	--------------	------------	--------------	------------

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

La **Tabla 2** muestra que durante el primer trimestre, la mayoría de las PQRSD ingresaron a través de los correos electrónicos institucionales, con un total de dos mil cuatrocientos cincuenta y uno (2.451), lo que representa el 87.13%. Le sigue el correo físico, con un 8.00%, y el medio menos utilizado por los ciudadanos para radicar documentos fue la página web de la Agencia, con un 4.87%.

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, según lo dispuesto en la Resolución 074 del 2023. Esta resolución reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la ADR, así como el acceso a la información pública y la asignación de funciones. En particular, el artículo 12, titulado "*Términos para resolver las peticiones*", establece los plazos correspondientes.

Las peticiones que realicen las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, en la ADR 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 ADR, 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 ADR 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 ADR. 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 termino 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 ADR.

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

CLASIFICACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	% PORCENTAJE
Consultas	0	2	0	2	0,07
Denuncias	8	5	3	16	0,57
Petición	614	680	600	1.894	67,33
Peticiones Incompletas	11	8	14	33	1,17
Queja	2	8	1	11	0,39
Reclamo	1	5	1	7	0,25
Solicitud de Congreso de la República	10	13	23	46	1,64
Solicitud Certificaciones	46	3	5	54	1,92
Solicitud copias	6	129	143	278	9,88
Solicitud de Información	120	25	44	189	6,72
Solicitud entes de control	29	29	44	102	3,63
Solicitud Entidades Publicas	13	88	30	131	4,66
Traslados a otras entidades	37	7	6	50	1,78
Total	897	1.002	914	2.813	100,00

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

Durante el periodo comprendido entre los meses de enero, febrero y marzo de 2025, la mayor cantidad de PQRSD recibidas y radicadas en las unidades de correspondencia y a través de los diferentes medios habilitados, en cumplimiento de la Ley 1755 del 2015, fueron clasificadas como "*petición*". En total, se registraron 1.894 solicitudes, lo que equivale al 67.33%.

La **Tabla 4** muestra la distribución de los ingresos de PQRSD, considerando tanto la clase de solicitud como el medio de recepción. Se puede observar que el correo electrónico institucional es el medio más utilizado por los ciudadanos para comunicarse con la ADR y presentar sus requerimientos.

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

Ingreso	Medio de	Correo Electrónico Institucional	Correo Físico	Web	Total
	Clasificación				
Consultas		1	0	1	2
Denuncias		10	0	6	16
Petición		1.627	198	69	1.894
Peticiones Incompletas		31	0	2	33
Queja		10	0	1	11
Reclamo		7	0	0	7
Solicitud de Congreso de la República		45	1	0	46
Solicitud Certificaciones		45	0	14	59
Solicitud copias		12	2	0	14
Solicitud de Información		350	7	35	392
Solicitud entes de control		93	5	0	98
Solicitud Entidades Publicas		86	0	0	86
Traslados Por Competencia		134	12	9	155
Total		2.451	225	137	2.813

1.3 Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Durante el período objeto de verificación, se recibieron en la ADR un total de once (11) quejas, siete (7) reclamos y no se presentaron sugerencias. De las quejas recibidas, el 81.8% nueve (9) están relacionadas con temas misionales, mientras que el 18.2% dos (2) corresponden a aspectos administrativos.

En cuanto a los reclamos, cinco (5), que representan el 71.4%, están dirigidos a temas misionales, y dos (2), es decir, el 20.6%, se relacionan con aspectos administrativos.

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
UTT Santa Marta	4	0	0
Dirección de Activos Productivos	2	1	0
UTT Medellín	2	0	0
Despacho Secretaria General	1	0	0
Vicepresidencia de Gestión Contractual	1	0	0
UTT Montería	1	0	0
Dirección de Talento Humano	0	1	0
Oficina de Comunicaciones	0	1	0
Despacho Vicepresidencia de Integración Productiva	0	1	0
Dirección de Adecuación de Tierras	0	3	0
TOTAL	11	7	0

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

2. Traslados por competencia y devoluciones.

Durante el periodo en mención, se realizaron ciento veintinueve (129) 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 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 6**, se detallan las entidades a las cuales se trasladó por competencia las ciento veintinueve (**129**) PQRSD, durante el periodo analizado.

Tabla 6. Relación de solicitudes PQRSD trasladadas por competencia

TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES	CANTIDAD DE TRASLADOS
Agencia Nacional de Tierras ANT	70
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural MADR	11
Ministerio de Relaciones Exteriores	5
Agencia Para La Reincorporación y la Normalización	3
Agencia Nacional de Seguridad Vial - ANSV	2
Alcaldía Municipal de Guadalupe - Huila	2
Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio	2
Presidencia de la República de Colombia	2
Unidad de Planificación Rural Agropecuaria UPRA	2
Agencia para la Renovación del Territorio	1
Alcaldía de Anorí	1
Alcaldía Municipal de Policarpa Nariño	1
Alcaldía de Ubaque - Cundinamarca	1
Alcaldía Municipal de Suesca - Cundinamarca	1
Asociación de Víctimas Productores del Meta	1
Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca - AUNAP	1
Cabildo Indígena Yanacónas - Armenia	1
Contraloría General de la República	1
Cooperativa Financiera de Antioquia C.F.A.	1
Departamento para la Prosperidad Social	1
FEDEGAN	1
Instituto Colombiano Agropecuario ICA	1
Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	1
Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA	1
Johnny Edwin García Mejía	1
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1
Ministerio de Defensa Nacional	1
Ministerio de Educación Nacional	1
Ministerio de Minas y Energía	1
Ministerio de Tecnologías de la Información Comunicaciones de Colombia	1
Personería Murillo Toro	1
Policía Nacional de Colombia	1
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA	1
Sindicato Nacional de Servidores de la Agencia de Desarrollo Rural	1
Superintendencia de la Economía Solidaria	1
Superintendencia de Notariado y Registro	1
Unidad Para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	1
Unidad de Restitución de Tierras	1
Veeduría Ciudadana	1
TOTAL	129

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

En la **tabla 7**, Durante el período, se realizaron veintiséis (26) devoluciones de documentos, ya que la naturaleza jurídica de la ADR no corresponde a la de una entidad financiera.

Tabla 7. Relación de solicitudes PQRSD devueltas a entidades remitentes

DEVOLUCIONES	CANTIDAD DEVOLUCIONES
Juzgado Tercero de Pequeñas Causas y Competencias Múltiple de Soledad Atlántico	2
Juzgado Treinta y Nueve de Familia de Bogotá	2
Juzgado 07 de Pequeñas Causas de Competencia Múltiple de Barranquilla _ Atlántico	2
Juzgado Primero de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Soledad - Atlántico	1
Juzgado Primero Administrativo de Facatativá - Cundinamarca	1
Juzgado Primero Administrativo Oral del Circuito de Barrancabermeja	1

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

Juzgado Primero Civil Municipal de San Andrés Islas	1
Juzgado Segundo Civil Municipal de Cartago - Valle del Cauca	1
Juzgado Segundo de Familia de Santa Marta Magdalena	1
Juzgado 03 Civil Circuito de Neiva	1
Juzgado 03 Civil Municipal de Santa Marta - Magdalena	1
Juzgado Tercero Civil Municipal en Oralidad Circuito Judicial de Santa Marta	1
Juzgado Tercero Civil Municipal de Montería	1
Juzgado Tercero Civil Municipal de San Andrés Islas	1
Juzgado Tercero Promiscuo de Familia Tuluá - Valle del Cauca	1
Juzgado Cuartos de Familia del Circuito de Ibagué - Tolima	1
Juzgado Cuarto Civil Municipal de Pereira - Risaralda	1
Juzgado 05 Civil del Circuito Atlántico	1
Juzgado Octavo de Familia de Bucaramanga	1
Juzgado 24 Civil Municipal de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá	1
Juzgado Veinticuatro de Pequeñas Causas y Competencias Múltiple Desconcentrado	1
Juzgado 26 de Pequeñas Causas de Competencia Múltiple Atlántico - Barranquilla	1
Juzgado 53 Civil Municipal de Bogotá	1
TOTAL	26

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

3. Gestión de PQRSD por dependencias.

En la **tabla 8**, se detalla la distribución de las PQRSD recibidas por la ADR durante el primer trimestre del 2025, 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 1.601 que representan el 57% del total.
- Las PQRSD en trámite, son 1.212 que corresponden a los 43% del total de PQRSD recibidas. *Es importante destacar que, del porcentaje mencionado, el **64.8%** (477 PQRSD) están dentro de los tiempos legales para dar respuesta al ciudadano, a la fecha de corte del presente informe.*

Tabla 8. Distribución y trámite de PQRSD por dependencia.

DEPENDENCIA	TRAMITADAS	EN TRAMITE	TOTAL
Dirección De Acceso a Activos Productivos	138	241	379
Dirección De Adecuación De Tierras	196	152	348
Oficina Jurídica	249	79	328
Despacho Vicepresidencia De Integración Productiva	98	150	248
Despacho Secretaria General	188	21	209
Vicepresidencia De Gestión Contractual	134	21	155
Dirección De Asistencia Técnica	38	54	92
Dirección De Participación y Asociatividad	40	45	85
Dirección Administrativa y Financiera	65	17	82
Despacho Vicepresidencia De Proyectos	43	30	73
UTT 3 Montería	40	29	69
Dirección De Talento Humano	46	22	68
UTT 1 Santa Marta	46	19	65
UTT 11 Neiva	10	49	59
UTT 9 Popayán	21	34	55
UTT 5 Medellín	11	43	54
*Clasificación y Asignación	53	1	54
UTT 12 Villavicencio	42	11	53
UTT 4 Cúcuta	2	46	48
UTT 2 Cartagena	25	18	43
Dirección De Comercialización	26	15	41

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

Despacho Presidencia	4	31	35
UTT 10 Pasto	16	18	34
UTT 7 Tunja	13	16	29
UTT 13 Bogotá	21	7	28
UTT 8 Ibagué	3	24	27
UTT 6 Manizales	15	4	19
Oficina De Planeación	4	5	9
Oficina De Comunicaciones	3	5	8
Dirección De Seguimiento y Control	6	1	7
Dirección De Calificación y Financiación	4	0	4
*Denuncias	0	3	3
*Administración de ORFEO	1	0	1
Oficina De Tecnologías De La Información	0	1	1
Oficina De Control Interno	0	0	0
TOTAL PQRSD	1.601	1.212	2.813

Las dependencias señaladas con un asterisco (*) no corresponde propiamente a una dependencia. Sin embargo, son un proceso diferente de otras áreas creado en el aplicativo.

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

Las dependencias señaladas con un asterisco (*) no corresponde propiamente a una dependencia. Sin embargo, son un proceso diferente de otras áreas creado en el aplicativo.

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 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 primer trimestre de 2025; se observa que el promedio general, el tiempo fue de 15 días hábiles.

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

Durante el primer trimestre de la vigencia 2025, la ADR, **NO negó información a los ciudadanos que presentaron sus requerimientos ante la Entidad.**

5. Acciones de Mejora.

En respuesta a los resultados del análisis de las PQRSD, se han establecido las siguientes acciones orientadas al mejoramiento continuo así:

- Se seguirán realizando mesas de trabajo con las diferentes dependencias de la ADR, con el fin de identificar acciones que incrementen el número de peticiones respondidas, reduzcan el tiempo de gestión de las respuestas y concienticen sobre la importancia de utilizar el medio de envío oficial establecido por la ADR para

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

remitir las respuestas a los ciudadanos. Esto permitirá que el aplicativo refleje de manera precisa la realidad en cifras respecto al trámite.

- Se han iniciado mesas de trabajo individuales con los servidores públicos y colaboradores de la entidad que tienen el mayor número de peticiones pendientes en Orfeo. El objetivo es identificar acciones que garanticen el cumplimiento de los plazos establecidos en la normativa para la atención de las PQRSD.
- Es fundamental continuar implementando mejoras desde el equipo de Clasificación y Asignación, para optimizar la categorización de los documentos recibidos diariamente en la entidad, facilitando así el trámite y la distribución de los radicados a las áreas competentes.
- Se debe seguir ajustando la versión de Orfeo implementada en 2023, con el propósito de mejorar la funcionalidad de la herramienta y facilitar la gestión, seguimiento y control de las comunicaciones ciudadanas recibidas.
- Es necesario continuar con las jornadas de sensibilización y capacitación sobre la normativa vigente relacionada con la gestión y trámite de las PQRSD, para que los servidores públicos y contratistas puedan atender de manera oportuna los documentos asignados para su trámite.
- Se deben mantener las jornadas de sensibilización y capacitación para asegurar que los servidores públicos y contratistas utilicen correctamente la herramienta ORFEO, optimizando así 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: Ana Carolina Reyes Muñoz, Contratista -Secretaría General 

Revisó: Daniel Guillermo Villafañe Riaño, Contratista -Secretaría General 

Revisó: Tatiana Méndez Gil, Contratista -Secretaría General.

Aprobó José Luis Valenzuela Rodríguez, Secretario General