

MEMORANDO

PARA: **FELIPE FONSECA FINO**
Director General

UPRA 0000602 -3

15FEB16PM5:39

DE: **CAMILO ANDRÉS PULIDO LAVERDE**
Asesor de Control Interno

RECIBIDO

ASUNTO: Informe de Seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – Segundo semestre de 2015

FECHA: Febrero 15 de 2016

Respetuosamente,

Como parte del Rol de Control Interno de "Evaluación y Seguimiento", y en cumplimiento del Plan Anual de Auditoria 2016 Versión 1, atentamente me permito remitir para su conocimiento y fines pertinentes el "*Informe de Seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – Segundo semestre de 2015*".

Agradecemos la atención prestada y esperamos contar con su disposición para adelantar las acciones de mejora a que haya lugar para corregir y prevenir posibles desviaciones y riesgos. El plazo para elaborar y remitir el Plan de Mejoramiento son (10) diez días hábiles contados a partir del recibo de esta comunicación y para la formulación se deberá adelantar lo establecido en el Procedimiento EVG-PD-003 Gestión para la mejora. La presente evaluación fue desarrollada de acuerdo a las Normas de Auditoria de General Aceptación resaltando que debido a las limitaciones de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores e irregularidades que no hayan sido detectados bajo la ejecución de nuestros procedimientos de auditoria, previamente planeados. La Unidad, es responsable de establecer y mantener un adecuado sistema de control interno y de prevenir irregularidades.

Agradecemos a cada uno de los funcionarios que hacen parte del proceso por su apoyo en la ejecución de nuestra labor.

Atentamente,



CAMILO ANDRÉS PULIDO LAVERDE
Asesor de Control Interno

Contenido

I. Objetivo

II. Alcance

III. Procedimientos adelantados

IV. Resultados de Seguimiento

V. Conclusiones

VI. Recomendaciones

Objetivos

Dar cumplimiento a lo establecido en el inciso segundo del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece: *"La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular"*, al Artículo 5º del Decreto 2641 de 2012, el cual establece: *"El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento - "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", - estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos"*.

II. Alcance

Dar seguimiento y evaluación de los tratamientos dados a las PQRSD's, recibidos y tramitados durante el segundo semestre de 2015.

III. Procedimientos adelantados

Para la exposición estadística del presente informe, se requirió de la información registrada por el responsable del proceso en el formato, "GDO-FT-014 Matriz de seguimiento de atención al ciudadano 2015", herramienta mediante la cual el Área de PQRSD controla la recepción y respuesta a las mismas.

De acuerdo con los objetivos y alcances definidos, el desarrollo del trabajo se abordó siguiendo la metodología y etapas que se describen a continuación:

- Identificación y validación de las normas, leyes y políticas relativas al proceso objeto de evaluación.
- Verificación de los instrumentos de control y gestión que son administrados por el área de Atención al Ciudadano.
- Validación de la idoneidad y trazabilidad de los soportes documentales.
- Entrevistas con el responsable del proceso.

Resultados del Seguimiento

A continuación se presentan los resultados de las verificaciones realizadas bajo muestra para cada uno de los documentos y evidencias aportadas.

A. Informe de Gestión Servicio al Ciudadano

Verificado el contenido de los Informes de gestión Servicio al Ciudadano correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2015, publicados en la web de la entidad, así como los soportes físicos de las PQRSD radicadas, se observan las siguientes cifras consolidadas, así:

Tipo de PQRSD	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Total
Sugerencias	0	0	0
Derechos de petición	2	0	2
D. petición en interés general	6	1	7
D. petición en interés particular	0	1	1
D. petición de informaciones	37	16	53
D. petición formulación de consultas	2	0	2
Queja	0	0	0
Reclamo	0	1	1
Total general	47	19	66

* "Informes de gestión Servicio al Ciudadano Julio a Septiembre y Octubre a Diciembre de 2015"

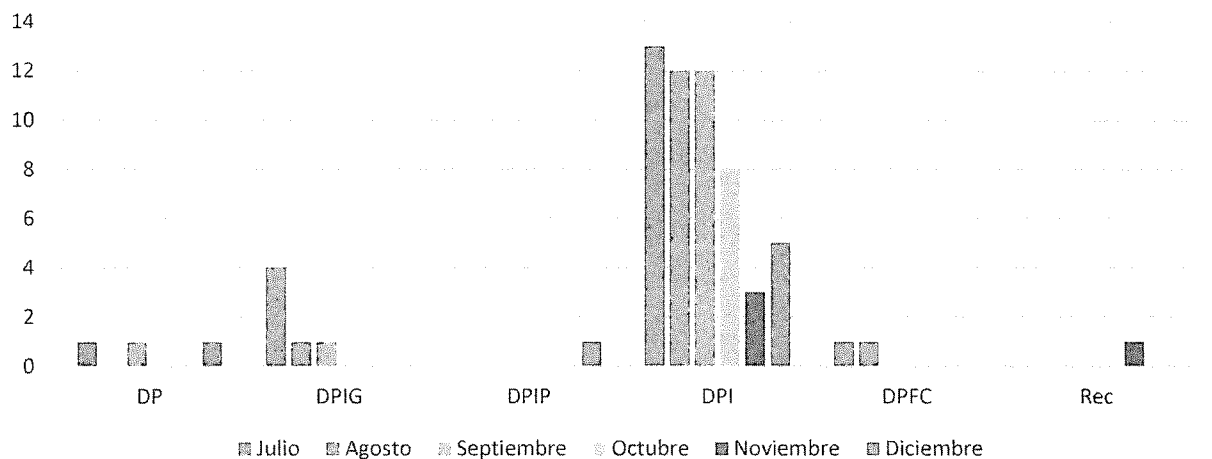
B. Matriz de Seguimiento de Atención al Ciudadano (GDO-FT-014)

Se verificó el contenido de la Matriz de Seguimiento de Atención al Ciudadano GDO-FT-014, en lo que corresponde al tercer y cuarto trimestre de 2015, evidenciando:

Mes	Derecho de Petición	D. P en Interés general	D. P en interés particular	D. P de informa.	D. P formulación de consultas	Reclamo	Total general
Julio	1	4		13	1		19
Agosto		1		12	1		14
Septiembre	1	1		12			14
Octubre				8			8
Noviembre				3		1	4
Diciembre	1		1	5			7
Total general	3	6	1	53	2	1	66

* Matriz de Seguimiento de Atención al Ciudadano GDO-FT-014

Comportamiento PQRSd - Semestre 2015



Con relación a las diferentes PQRSd's recibidas por la Unidad se evidenció:

1. Sugerencias

Durante el segundo semestre de 2015 y teniendo en cuenta la información suministrada por atención al ciudadano, la Unidad no recibió sugerencias.

2. Acción de Tutela

Durante el segundo semestre de 2015 y teniendo en cuenta la información suministrada por atención al ciudadano, la Unidad no recibió acciones de tutela.

3. Quejas y Reclamos

Durante el segundo semestre de 2015, la Unidad no recibió quejas, más sin embargo recibió un (1) reclamo el cual fue presentado por un anónimo. Cabe resaltar que el mismo fue atendido dentro del término legal establecido.

Fecha de Radicación	Radicado	Nom. Ciudadana	Detalle	Trámite	Fecha de Respuesta	Revisión Control Interno
26/11/2015	1620-2	Anónimo	Reclamo: "Considero una fuga de recursos el pagarle tiempo de trabajo en diciembre a los funcionarios que disfrutarán del tiempo sin haberlo repuesto completamente, ya que no hay ningún control sobre estas personas. Se requiere evidencia de la reposición del tiempo que han hecho los funcionarios y esta no existe."	Se envía circular Nro. 006. Información pertinente sobre cumplimiento a tiempo compensatorio.	27/11/2015	Se evidenció la circular descrita como medida de control preventivo.

4. Derechos de Petición

La diferencia establecida entre el informe de Gestión Servicio al Ciudadano y la Matriz de Seguimiento de Atención al ciudadano 2015 en lo que corresponde a los derechos de petición, obedece a una reclasificación de su tipo de solicitud.

- Derechos de Solicitud de Información

Conforme a la información reportada en la matriz, se evidencia que durante el segundo semestre de 2015, se recibieron un total de seis (6) derechos de petición de información general, uno (1) de interés particular, cincuenta y tres (53) de información y dos (2) de formulación de consultas.

- a) En lo que corresponde a la formulación de consultas se tienen registradas las formuladas por dos instituciones (UNGRD e INCODER) y correspondientes al tercer trimestre de 2015. Sobre el particular y de acuerdo a la evidencia documental se observa que las mismas corresponden es a una solicitud de información. Así mismo, se observa lo siguiente:

Nombre	Fecha de Ingreso A. C	Fecha de Ingreso Control In	Radicado A.C	Radicado Control In	Fecha envió A.C	Fecha envió Control In	Observaciones
UNGRD	08.07.15	17.07.15	800-2	866-2	06.08.15	14.08.15	Dado que fue recibido el 17 de Julio debió darse respuesta el día 03 de agosto como fecha máxima, sin embargo se da respuesta extemporánea el 14 de agosto de 2015*
INCODER	11.08.15	14.08.15	OK	OK	24.09.15	24.09.15	Debió haberse dado respuesta hasta el 31 de agosto de 2015 sin embargo se da respuesta extemporánea el 24 de septiembre de 2015*

*Se realizó extemporáneo dado que se tomó el plazo como formulación de consultas.

- b) En lo que corresponde a los derechos de petición en interés general, se observó que en la matriz diligenciada por el área de atención al ciudadano y por lo correspondiente al tercer trimestre, se registró un derecho de petición con radicado No. 1173-2 de Seguros del Estado (14.09.2015), más su respuesta obedece es al derecho de petición interpuesto por Ricardo Higuera según radicado UPRA001157-2 del 10 de septiembre de 2015. De acuerdo a lo anterior, se concluye que no se efectuó el registro del derecho de petición efectuado por la personería de Bogotá tanto en la matriz como en el informe de gestión. Así mismo, el derecho de petición efectuado por seguros del estado fue contestado de forma extemporánea (07.10.2015)
- c) En lo que corresponde a los derechos de petición de interés particular se observa uno (1) en el mes de Diciembre, así:

Mes	Rad.	Fecha de Radicación	Fuente por la que ingresa	Solicitante	Detalle	Área Responsable	Fecha Respuesta	Revisión Control Interno
Dic.	1830-2	28.12.15	Electrónico	Carmen Naizzir	Solicitud de estudio sobre los conflictos del uso del suelo y el potencial productivo del departamento de sucre	Gestión para la planeación del uso del suelo	25.01.16	Se evidenció respuesta oportuna al Derecho de Petición. Corregir en la matriz la fecha de envío de la respuesta, la cual establece 25.10.16

d) En lo que corresponde a los derechos de petición información se observan 53 de los cuales 37 corresponden al tercer trimestre y 16 al cuarto trimestre respectivamente. Sobre el particular se tomó una muestra de 12 y por porcentaje de representatividad se tomaron 8 del tercer trimestre y 4 del cuarto respectivamente.

Sobre el particular se observó lo siguiente:

Mes	Rad.	Fecha de Radicación	Fuente por la que ingresa	Solicitante	Detalle	Área Responsable	Fecha Respuesta	Revisión Control Interno
JULIO	865-2	16.07.2015	Correo	Juliana Delgado	Solicitud bases de datos y cartográficas sobre producción agropecuaria actual y potencial sobre la microcuenca Magdalena - Cauca	Oficina de Tecnologías de la Información y las C.	11.08.2015	Se tramito extemporáneamente dado que la fecha límite era 31 de Julio y la respuesta fue emitida el 11 de agosto.
AGOSTO	984-2	11/08/2015	Correo Postal	Gobernación del Casanare	Reiteración a solicitud de información de las Metodologías y resultados de la evaluación de tierras	Oficina de Tecnologías de la Información y las C.	24/08/2015	Es una reiteración de la petición original dado que no fue satisfecha en debida forma. Información enviada en CD. Información remitida dentro de los términos legales.
SEPT.	1152-2	09/09/2015	Correo Postal	Ministerio de Ambiente / Gestión integral del recurso hídrico	Solicitud de Información Aptitud Agrícola para la región amazónica	Gestión para la planeación del uso del suelo	25/09/2015	La fecha límite para su respuesta correspondía al 23 de septiembre por lo cual fue remitida de manera

								extemporánea. El registro de la fecha de respuesta en la matriz es errada (15.09.2015)
SEPT.	1130-2	04/09/2015	Correo Postal	Ministerio de Ambiente / Dirección de Asuntos Ambientales y Sectorial Urbana	Solicitud de shapefile del tamaño de la Propiedad rural en el área de estudio. (Actividad Minera Sabana de Bogotá)	Oficina de Tecnologías de la Información y las C.	29/09/2015	El 04 de Septiembre se observa radicado upra de esta solicitud. (La matriz establece fecha de radicado 11.09.15) Respuesta extemporánea dado que debió haberse efectuado el 18 de septiembre.
SEPT.	1257-2	28/09/2015	Correo Postal	Universidad Distrital F. José de Caldas	Solicitan se brinde información para trabajo de investigación al estudiante Jhon Jairo Castañeda Fandillo Tema " Análisis del Conflicto del suelo en Villanueva - Casanare por inserción de la palma de aceite, haciendo uso del procesamiento de imágenes satelitales"	Gestión para la planeación del uso del suelo	13/10/2015	Respuesta dada por el correo electrónico de Ricardo Siachoque (Gestión para la planeación del uso del suelo) dentro de los términos legales. Sin embargo, lo anterior incumple lo determinado en el procedimiento "PQRSD GDO-PD-007" en su actividades 15, 16 y 17
OCT.	001297-2	02.10.2015	Correo Postal	Alcaldía Municipal de Santa Rosalía	Estudios del municipio de Santa Rosalía, para actualizar el uso de los suelos, para ser incorporados en la revisión del nuevo esquema de ordenamiento Territorial EOT.	Oficina de Tecnologías de la Información y las C.	14/10/2015	Prueba desarrollada sin excepción
NOV.	001566-2	18/11/2015	Correo Postal	Gobernación Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina	Solicita mapas de vocación de uso de suelos y conflictos de uso para el departamento San Andres y Providencia y Santa Catalina, Estudios de suelos a escala 1:10,000 y Estudio de Cobertura y uso de suelo a escala 1:10000	Oficina de Tecnologías de la Información y las C.	15.12.2015	Respuesta extemporánea dado que debió realizarse máximo el 02 de diciembre de 2015

Derechos de petición

De acuerdo a los soportes evaluados, se evidenció que para el tercer y cuarto trimestre de 2015, la UPRA recibió dos (2) y un (1) derecho de petición respectivamente, los cuales corresponden al proceso misional. Sobre el particular, se observó que un caso no fue resuelto dentro del término legal establecido (15 días hábiles), así:

Mes	Rad.	Fecha de Radicación	Fuente por la que Ingresó	Solicitante	Detalle	Área Responsable	Fecha Respuesta	Revisión Control Interno
Julio	879-2	21.07.15	Electrónico	Red de Control Social y Asesoría a Veedurías	Solicitan el apoyo Técnico de la UPRA, con drones para teledetección, agrimensura y definición de aptitud de uso de suelos en : Puerto Gaitán, Puerto López Meta y los municipios de Primavera, Santa Rosalía, Curaribo, Puerto Carreño , Inspección de tres Matas Vichada	Gestión para la planeación del ordenamiento social de la propiedad	30.07.15	Se evidenció respuesta oportuna al Derecho de Petición.
Sep.	1225-2	24.09.15	Correo postal	Jair Andrés Bustamante Moscoso	Peticionario señor Jair Andrés Bustamante Moscoso. Requiere información relativa a las Políticas Públicas del gobierno nacional con el propósito de reducir el nivel de concentración de la tierra o propiedad rural en nuestro país	Dirección de Uso Eficiente del Suelo y Adecuación de Tierras	20.10.15	Respuesta extemporánea dado que la fecha máxima era el 16 de octubre de 2015
Dic.	1731-2	14.12.15		Asoprogreso Los Manuales	Solicitud de recibir apoyo técnico y financiero para retomar la convocatoria DRE-AIS año 2013, presentada ante el Incoder		29.12.15	Se evidenció respuesta oportuna al Derecho de Petición.

C. Cumplimiento Circular Externa 001 de 2011

Se evidenció la publicación del Informe de Gestión Servicio al Ciudadano, seguimiento a la gestión de la información 2015. (<http://www.upra.gov.co/web/guest/atencion-al-ciudadano>).

D. Cumplimiento Plan de Mejoramiento

Las oportunidades de mejora resultantes del informe de seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones corte Diciembre de 2014 y seguimiento y evaluación de los tratamientos dados a las PQRSD, recibidos y tramitados durante el primer semestre de 2015, se encuentran en estado cerradas al corte del 31 de Diciembre de 2015. (Ver en la web –seguimiento planes de mejoramiento interno <http://www.upra.gov.co/web/guest/planeacion-control-gestion/control-interno>).

CONCLUSIONES

De acuerdo a la revisión muestral se evidenció:

Solicitudes de información clasificadas como consultas, por lo cual fueron tramitadas extemporáneamente.

Derecho de petición en interés general sin registrar (personería de Bogotá) y un derecho de petición en interés general tramitado extemporáneamente (Seguros del Estado).

Se evidenció una diferencia entre la fecha registrada en la matriz y la registrada en el soporte documental.

Derechos de petición de información atendidos de forma extemporánea y en un caso obedece a una reiteración de la misma. Así mismo, en un caso se evidencia incumplimiento a lo determinado en el procedimiento "PQRSD GDO-PD-007" en sus actividades 15, 16 y 17 (Respuesta por parte de un funcionario no líder del proceso en medios no oficiales).

Un derecho de petición correspondiente al proceso misional, el cual fue atendido de forma extemporánea.

Se evidenció cumplimiento a la Circular Externa 001 de 2011 en lo que corresponde a la publicación del Informe de Gestión Servicio al Ciudadano.

El control y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en la Unidad, se sigue llevando a través del formato "GDO-FT-014 Matriz de Seguimiento de atención al ciudadano", el cual permite conocer el asunto, área responsable, detalle del trámite dado y fecha de respuesta.

Por último, se evidencia el registro público de los derechos de petición (publicados en la página web de la entidad) lo cual permite a la ciudadanía su consulta.

RECOMENDACIONES

Es importante que las oportunidades de mejora evidenciadas (clasificación de los tipos de solicitud, tiempos de respuesta, responsables y medios oficiales entre otros) sean retomadas para el desarrollo de actividades de control que deben ser tenidas en cuenta para el manejo del nuevo aplicativo SEA (Servicio eficiencia administrativa); el cual automatizara el proceso de correspondencia incluyendo el procedimiento de PQRSD's .

Dar cumplimiento irrestricto a los términos para resolver las peticiones de información en concordancia a las normatividades legales vigentes.

Socializar el Manual de Servicio al Ciudadano, los procedimientos GDO-PD-003 (Correspondencia), GDO-PD-007 (PQRSD's) y la ley 1755 de 30 de Junio 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).

Se debe tener en cuenta que las respuestas a los derechos de petición deben cumplir, como lo ha sostenido la jurisprudencia constitucional, con los siguientes requisitos: *"para la satisfacción de los derechos la respuesta (i) debe ser oportuna, (ii) debe resolver el asunto de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado; (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumplen esos presupuestos se incurre en una vulneración del derecho fundamental de petición"*.