

MEMORANDO

Bogotá D.C., 16 de Febrero de 2017



UPRA Unidad de Planificación Rural Agropecuaria

Al contestar cite este número: 2017-3-000113

Fecha: 2017-02-17 11:38 Folios: folios Anexos: NO

Trámite: 48-Informe de auditoría interna

Tipo doc: DOC00279-Informe de auditoría

Remitente: 0102-Dir. Graf - Asesoría de Control Interno

Destinatario: 05-Secretaría General

Clasificación: Público

PARA: DENNIS WILLIAM BERMUDEZ
Secretario General

DE: CAMILO ANDRÉS PULIDO LAVERDE
Asesor de Control Interno

ASUNTO: Informe de Seguimiento de peticiones, quejas, reclamos,
sugerencias, denuncias y felicitaciones, Segundo Semestre de
2016

Como parte de las funciones de asesor de control interno y en cumplimiento a lo señalado en el Estatuto anticorrupción y en desarrollo de su Rol de Control Interno de "Evaluación y Seguimiento", se remite para su conocimiento y fines pertinentes el "Informe de Seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, Segundo Semestre de 2016.

Con el propósito de adelantar las actuaciones pertinentes, comedidamente se solicitan los planes de mejoramiento a desarrollar por las diferentes áreas y de esta forma se dé cumplimiento a las directrices establecidas. Sobre lo anterior, se deberá adelantar la formulación de los planes de mejora de acuerdo al procedimiento automatizado en SEA.

La presente evaluación de seguimiento fue desarrollada de acuerdo a las Normas de Auditoría y se resalta 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 auditoría, previamente planeados.

Atentamente,



Camilo Andrés Pulido Laverde

Asesor de Control Interno

Adjunto: (Informe PQRSD)

Copia a: (Felipe Fonseca- Director General)

Contenido

I. Objetivo

II. Alcance

III. Procedimientos adelantados

IV. Plan de Mejoramiento

V. Resultados de Seguimiento

VI. Conclusiones

VII. Recomendaciones

I. Objetivo

En cumplimiento a lo señalado en el Estatuto anticorrupción y en desarrollo de su Rol de Control Interno de "Evaluación y Seguimiento", la Asesoría de Control Interno realiza el seguimiento semestral, establecido en el Artículo 76 del de la Ley 1474 de 2011 *"En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. 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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios."*

II. Alcance

Verificar el cumplimiento del Artículo 76 del de la Ley 1474 de 2011 respecto a las Quejas, los Reclamos, las Sugerencias, las Denuncias y los Agradecimientos interpuestos ante la Unidad de Planificación Rural Agropecuaria, en el periodo comprendido de julio a diciembre de 2016. Así mismo se revisaran las acciones preventivas y/o correctivas del seguimiento previo y que fueran enviadas a la Asesoría de Control Interno.

III. Procedimientos adelantados

La Secretaria General de la Unidad de Planificación Rural Agropecuaria es la dependencia encargada de las quejas, sugerencias, reclamos y peticiones que los ciudadanos formulan, así mismo cuentan con diferentes canales para que los ciudadanos las interpongan, en forma personal, impreso, telefónica y virtualmente.

Este seguimiento se realiza con base en los "Informes de Gestión Servicios al Ciudadano" publicado en la página web de la entidad y que fueran emitidos en el transcurso del semestre. De igual forma a través de la revisión de la base datos "GDO-FT-014 Matriz de seguimiento de atención al ciudadano 2016 (Versión 3), herramienta en la cual se registran las solicitudes y las respuestas; la cual fuera suministrada mediante correo electrónico por la responsable del formato.

Así mismo, se realizaron verificaciones de todas las solicitudes y respuestas registradas en el Sistema para la Eficiencia Administrativa (SEA), para definir su adecuado tramite al interior de la entidad. Finalmente, se efectuaron entrevistas con la responsable de gestionar las PQRS.

IV. Plan de Mejoramiento

Resultado de la verificación al cumplimiento del plan de mejoramiento concertado en el segundo semestre de 2016, se evidenció que se atendieron las oportunidades de mejora planteados en el informe previo. Lo anterior, se puede observar en la página web <http://www.upra.gov.co/web/quest/planeacion-control-gestion/control-interno>

V. Resultados del Seguimiento

A continuación se presentan los resultados de las verificaciones realizadas 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 2016, 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
Acción de tutela	4	-	4
Agradecimiento	2	3	5
Derecho de Petición	32	12	44
Derecho de Petición formulación de consultas	-	5	5
Solicitud documentos de información	76	50	126
Sugerencias	1	1	2
Total general	115	71	186

B. Plataforma SEA - Matriz de Seguimiento de Atención al Ciudadano (GDO-FT-014) e Informe de Gestión Servicio al Ciudadano

Resultado de la verificación de la información generada por la plataforma SEA en la ruta (Reportes – Reportes PQRS - Informes Derechos de Petición- Tipo de solicitud- todos- fecha de inicio- 01/07/2016.- fecha fin 31/12/2016); se pudo evidenciar que el número de solicitudes de PQRSD arrojado por el sistema asciende a 195; información que no concuerda con lo registrado en la base de datos (formato GDO-FT-014) las cuales para el segundo semestre reportan 186 solicitudes.

Esta situación genera incertidumbre frente a las estadísticas que se vienen presentando en los Informes de Gestión Servicio al Ciudadano, puesto que el sistema arrojó una diferencia de nueve (9) solicitudes frente a las reportadas en la base de datos (Formato GDO-FT-014).

A continuación se relacionan las 9 solicitudes:

Fecha de Recepción Radicación	Número Radicado	Tipo de PQRSD
04/10/16	2016-2-003926	Agradecimiento
08/08/16	2016-2-002662	Solicitud Documentos e información
30/11/16	2016-2-005020	Solicitud Documentos e información
08/07/16	2016-2-002035	Solicitud Documentos e información
09/08/16	2016-2-002674	Agradecimiento
06/10/16	2016-2-003962	Solicitud Documentos e información
26/09/16	2016-2-003687	Agradecimiento
24/10/16	2016-2-004342	Solicitud Documentos e información
09/08/16	2016-2-002673	Agradecimiento

C. PQRSD recibidas y frmitadas por la UPRA

Verificadas las diferentes fuentes de recepción de PQRDS se determina lo siguiente:

- **ACCIÓN DE TUTELA:** Se pudo establecer que en el segundo semestre del 2016 se presentaron cuatro (4) acciones de tutela, las cuales fueron contestadas de acuerdo a lo determinado por la autoridad judicial correspondiente.

No. Radicación Correspondencia	Fecha del Radicado	Referencia de la Acción de Tutela	Fecha de Respuesta	Contestación
2016-2-002933	25/08/16	Solicitud de información en la etapa de pruebas	29 de agosto de 2016	Se envió las pruebas solicitado por la Corte Constitucional Secretaría General

2016-2-003575	20/09/16	Demanda de inconstitucionalidad artículo 15 de la Ley 200 de 1936	21 de Septiembre de 2016	En este sentido, la Unidad cuenta con soportes de información técnica, producto de la tarea misional que para el caso que nos ocupa, no soportan ni apoyan las pretensiones de la Demanda de inconstitucionalidad contra el artículo 15 (parcial) de la Ley 200 de 1936, "sobre régimen de tierras"
2016-2-002751	16/08/16	Acción de tutela interpuesta por el Incodér contra el Juzgado Primero	18 de Agosto de 2016	Se informa que la UPRA atendió de manera oportuna lo requerido en el Auto Ref. Expediente T-5.589.880 luego de haber recibido de su despacho el oficio OPTB-822/16, de fecha 29 de julio de 2016 y radicado en esa Secretaría el 3 de agosto de 2016. Se anexa nuevamente, el contenido de lo solicitado en el Auto de la Ref.
2016-2-002413	01/08/16	Solicitud de información en la etapa de pruebas	03 de Agosto de 2016	Se envió las pruebas solicitadas por la Corte Constitucional Secretaría General

- **SUGERENCIAS:** En el segundo semestre se presentaron 2 sugerencias, las cuales buscan una mejora en la atención, por parte de la Unidad.

No. Radicado Correspondencia	Fecha del Radicado	Medio de ingreso	Entidad que presenta la sugerencia	Tema
2016-2-002218	Julio 22 de 2016	Electrónico	Corporación centro Nacional de Investigación para el Caucho Natural - CENICAUCHO	Tener en cuenta a la Entidad en la participación de los lineamientos de política forestal.
2016-2-005435	Diciembre 14 de 2016	Correo Postal	Teobaldo Mozo Morrón	Sugerencia del Ciudadano para tener en cuenta con relación a la utilización de las áreas boscosas

- **QUEJAS Y RECLAMOS:** Durante el segundo semestre de 2016 y teniendo en cuenta la información suministrada por atención al ciudadano, la Unidad no recibió quejas ni reclamos.
- **CONSULTAS:** Durante el segundo semestre de 2016 y teniendo en cuenta la información suministrada por atención al ciudadano, la Unidad recibió cinco consultas las cuales se contestaron dentro del término establecido.

Tema o Asunto	Fecha de Recepción Radicación	Número Radicado	Referencia	Radicado Respuesta	Fecha de Respuesta
Consulta trasladada por el MADR- Enviada por UAERT.	14/12/16	2016-2-005427	Consulta	2016-1-001182	22/12/16
Soy propietario de un predio de 3 Ha sobre la vía que comunica Tausa con Ubate y me gustaría saber cómo definir el mejor uso de mi predio para iniciar un proyecto agropecuario productivo. Revisando la documentación disponible en su portal pareciera que en Tausa es muy poco lo que se puede hacer al respecto (tipos de cultivos, apoyo técnico, apoyo financiero, etc.)	26/12/16	2016-2-005769	Consulta	2017-1-000006	15/01/17
Buenos días. Me gustaría saber cuáles son el tratamiento y apoyos que se encuentran para el departamento de Santander, cuales son el tipo de cultivos que apoyan, procedimiento y requisitos. Muchas Gracias	26/12/16	2016-2-005759	Consulta	2017-1-000007	17/01/17
Consulta de Desarrollo Agrícola Productivo.	10/11/16	2016-2-004779	Consulta	2016-1-001192	26/12/16
Quiero consultar sobre proyecto para siembra de yuca amarga	26/12/16	2016-2-005757	Consulta	Contestación por correo electrónico	10/01/17

- **AGRADECIMIENTOS:** En el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2016 se registraron nueve (9) agradecimientos en el sistema SEA, lo que origina una diferencia de cinco (4) frente a los reportado en la matriz de seguimiento de atención al ciudadano (Formato GDO-FT-014). Sin embargo se solicitara concepto al Departamento Nacional de Planeación, con el fin de determinar qué tipo de agradecimientos se incluirán en los registros de las PQRSD.

A continuación se presentan los nueve (9) agradecimientos recepcionados por la unidad así:

Tema o Asunto	Fecha de Recepción Radicación	Número Radicado	Radicado Respuesta
Acuse de recibo oficio radicado N° 6896 de agosto de 2016, es un agradecimiento por envío de material	04/10/16	2016-2-003926	No está en la base de quejas y reclamos
Agradecimiento invitación y participación evento "Café del Mundo".	09/09/16	2016-2-003407	2016-2-003407
Agradecimientos por colaborar con un proyecto	13/12/16	2016-2-005403	No está en la base de quejas y reclamos
Entrega colección de libros sobre desarrollo sostenible.	09/08/16	2016-2-002674	No está en la base de quejas y reclamos
Agradecimiento por envío de publicación	26/10/16	2016-2-004385	2016-2-004385
Agradecimiento.	18/08/16	2016-2-002796	2016-2-002796

Agradecimiento por la participación en el evento V encuentro Regional de ordenamiento	06/10/16	2016-2-004004	2016-2-004004
Agradecimiento por asistir a un congreso.	26/09/16	2016-2-003687	No está en la base de quejas y reclamos
El Viceministro de Desarrollo Rural expresa felicitaciones por las publicaciones al tiempo agradece haberlas hecho llegar.	09/08/16	2016-2-002673	No está en la base de quejas y reclamos

- **SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Resultado de la verificación de la información generada en la plataforma SEA se presentaron 131 solicitudes de información durante el segundo semestre de 2016; evidenciándose que fueron contestadas de manera extemporánea once (11) solicitudes. Cabe resaltar que lo reportado en el SEA genera una diferencia de cinco (5) frente al informe de gestión y frente a la base (Formato GDO-FT-014).

Al respecto, conviene indicar que las peticiones que se elevan a solicitud de documentos o de información se deben responder en un término de 10 días siguientes a su recepción:

A continuación se presentan las solicitudes con extemporaneidad reportadas en el SEA, así:

Tema o Asunto	Fecha de Recepción Radicación	Número Radicado	Referencia	Radicalo Respuesta	Fecha de Respuesta	Observación	Días Extemporáneos
Acceso información.	27/09/2016	2016-2-003714	Solicitud Documentos e información	2016-1-000964	24/10/2016	De acuerdo a lo verificado esta solicitud debía resolverse el 11 de octubre y se resolvió hasta el 24 de octubre	8 días después de los determinado en la Ley
Solicitud documentos.	29/08/2016	2016-2-002969	Solicitud Documentos e información	2016-1-000803	20/09/2016	De acuerdo a lo verificado esta solicitud debía resolverse el 12 de septiembre y se resolvió hasta el 20 de septiembre	6 días después de los determinado en la Ley
Operaciones Recíprocas.	23/09/2016	2016-2-003676	Solicitud Documentos e información	2016-1-000951	18/10/2016	De acuerdo a lo verificado esta solicitud debía resolverse el 07 de octubre y se resolvió hasta el 18 de octubre	6 días después de los determinado en la Ley
Convenio 20151043 MADR-CISP - Solicitud de información en bases de datos.	18/08/2016	2016-2-002805	Solicitud Documentos e información	2016-1-000756	08/09/2016	De acuerdo a lo verificado esta solicitud debía resolverse el 01 de septiembre y se resolvió hasta el 08 de septiembre	5 días después de los determinado en la Ley
Información relacionada con índices de GINI -	17/08/2016	2016-2-002773	Solicitud Documentos e información	2016-1-000807	21/09/2016	De acuerdo a lo verificado esta solicitud debía resolverse el 31 de agosto y se resolvió hasta el 21 de septiembre	15 días después de los determinado en la Ley

Evaluación de Tierras - Zonificación.	16/09/2016	2016-2-003527	Solicitud Documentos e información	Presencial	14/10/2016	De acuerdo a lo verificado esta solicitud debía resolverse el 30 de Septiembre y se resolvió hasta el 01 de noviembre	10 días después de los determinados en la Ley
Solicitud Municipios Sabana - Potencial Agrícola -	16/08/2016	2016-2-002766	Solicitud Documentos e información	2016-1-000755	08/09/2016	De acuerdo a lo verificado esta solicitud debía resolverse el 30 de agosto y se resolvió hasta el 08 de septiembre	7 días después de los determinados en la Ley
Solicitan información relacionada con alternativas y oportunidades para el aprovechamiento de residuos	24/08/2016	2016-2-002911	Solicitud Documentos e información	2016-1-000781	14/09/2016	De acuerdo a lo verificado esta solicitud debía resolverse el 07 de Septiembre y se resolvió hasta el 14 de septiembre	5 días después de los determinados en la Ley
Solicitud de información.	29/07/2016	2016-2-002336	Solicitud Documentos e información	2016-1-000700	22/08/2016	De acuerdo a lo verificado esta solicitud debía resolverse el 12 de agosto y se resolvió hasta el 22 de agosto.	6 días después de los determinados en la Ley
Proyectos -Coogan-Valledupar- Información pozos construcción profundos.	25/07/2016	2016-2-002255	Solicitud Documentos e información	2016-1-000698	22/08/2016	De acuerdo a lo verificado esta solicitud debía resolverse el 08 de Agosto y se resolvió hasta el 22 de Agosto	9 días después de los determinados en la Ley
Petición de información.	08/09/2016	2016-2-003376	Solicitud Documentos e información	2016-1-001012	03/11/2016	De acuerdo a lo verificado esta solicitud debía resolverse el 22 de septiembre y se resolvió hasta el 03 de noviembre	29 días después de los determinados en la Ley

- **DERECHO DE PETICIÓN:** Resultado de la verificación de la información generada por la plataforma SEA se presentaron 44 derechos de petición, durante el segundo semestre de 2016; sobre los cuales se evidenció la respuesta inoportuna de una (1) petición. La anterior situación puede generar que contra la entidad se interpongan eventuales acciones constitucionales para exigir el cumplimiento de las respuestas de los derechos de petición solicitados. Cabe resaltar que los Derechos de Petición deben ser resueltos en un término de 15 días posteriores a su recepción.

A continuación se registra el derecho de petición con extemporaneidad:

Tema o Asunto	Fecha de Recepción Radicación	Número Radicado	Referencia	Radicado Respuesta	Fecha de Respuesta	Observación	Días Extemporáneos
Derecho de Petición.	23/08/2016	2016-2-002873	Petición	2016-1-000800	19/09/2016	De acuerdo a lo verificado esta solicitud debía resolverse el 13 de septiembre y se resolvió hasta el 19 de septiembre	4 días después de los determinados en la Ley

D. Medios Utilizados

La Unida de Planificación Rural Agropecuaria UPRA cuenta con diferentes canales para atender las PQRSD, como son la atención telefónica, página Web, atención personalizada y medios impresos, con el fin de promover la participación ciudadana.

Resultado de la verificación realizada a cada uno de los mecanismos utilizados por la UPRA, la Asesoría de Control Interno se permite formular algunas observaciones con el fin de que estos canales sean más efectivos.

- **PAGINA WEB**

Una vez verificado el link PQRSD en la página Web de la entidad (<http://upra.gov.co/web/guest/atencion-al-ciudadano/pqrsd>); se observa que las solicitudes radicadas por este medio no se encuentran enlazadas directamente a los responsables de las PQRSD, si no que se tramitan directamente a la Asesoría de Comunicaciones; la cual no tiene competencias frente a estas solicitudes, perdiéndose la trazabilidad de las mismas, situación que conlleva a que la funcionaria encargada de las PQRDS, de forma manual todos los días valide y registre las solicitudes que alleguen por este medio.

Información de proceso

Proceso: 4726 Procedimiento de Corresponsal Genérico / Corresponsal Genérico
Entidad externa: LUIS ENRIQUE RODRIGUEZ OLIVERA
Creado por: LUIS ENRIQUE RODRIGUEZ OLIVERA
Dependencia inicial: Dir. (36) - Asesoría de Comunicaciones - Servicio al Ciudadano
Caso: 1
Descripción: Proceso tratado por computador
Documento inicial: [Ver](#) 2016-0209703

Estado: Nuevo

Asociaciones
Mostrar todos los elementos

ACTIVIDAD INICIAL (Finalizada)

Dependencia: Dir. (36) - Asesoría de Comunicaciones - Servicio al Ciudadano
Fecha activación: 2016-12-26 02:29:32 640 PM
Fecha vencimiento: -
Fecha finalización: 2016-12-26 02:28:32 PM

Comentarios: Su propietario de un terreno de 3 Ha escribió una que comunica Talca con Ubaté y me gustaría saber como definir el modo más adecuado para hacer un proyecto agropecuario productivo. Revisando la documentación disponible en su página personal que en Talca es más fácil lo que se puede hacer al respecto. Se le agradece apoyo técnico apoyo financiero, etc.

Funcionario ejecutor: LUIS ENRIQUE RODRIGUEZ OLIVERA

- ✓ [Asociación con documento](#)
- ✓ [Asociación con Webfile](#)

ACTIVIDAD FINAL (Inactivo)

Documentos

Estado Escaneo	Documento	Fecha de Radicación	Tipo Documental	Tercero	Dependencia
<input checked="" type="checkbox"/>	2016-0209703	2016-12-26 02:28:32 PM	OPINIONES	20161226 LUIS ENRIQUE RODRIGUEZ OLIVERA	Dir. (36) - Asesoría de Comunicaciones - Servicio al Ciudadano

- **ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Según lo informado por la funcionaria responsable de las PQRSD, durante el segundo semestre de 2016 el presente canal se utilizó para atender varias solicitudes de los ciudadanos, sin embargo a la fecha del seguimiento se observa que no se lleva un listado o una estadística que permita identificar el número de solicitudes atendidas telefónicamente, generando un inadecuado control del total de las llamadas atendidas. Lo anterior, puede generar incumplimientos en la resolución de las PQRSD y por ende afectar las estadísticas presentadas en los informes de gestión de servicio al ciudadano, al no tener claridad de cuantas personas fueron atendidas por este medio.

- **ATENCIÓN PRESENCIAL**

De conformidad con la revisión efectuada, no se tiene una estadística o un informe de cuantos ciudadanos se atendieron de manera presencial, situación que imposibilita el hacer un seguimiento del servicio prestado a los ciudadanos, impactando la medición del indicador GDO-ID-004 (PQRSD), dado que este mecanismo es una de las fuentes de información.

E. Procedimiento

Resultado de la verificación realizada al Sistema Integrado de Gestión de la UPRA, se observó que el procedimiento de las PQRSD se encuentra determinado en el documento de especificaciones técnicas, sin embargo el mismo no se encuentra en SEA (SIG) sino bajo la dirección http://cloud.forestbpms.co/documenta/publications/UPRA_DET_PQRSD/1.4/publication1/index.html y http://cloud.forestbpms.co/documenta/publications/UPRA_DET_CORRESP_02/1.4/publication1/index.html

De igual forma, al examinar este documento se observan oportunidades de mejora en relación al registro de actividades que se encuentran fuera de la automatización y por ende los controles, responsables y formatos si le aplican.

Lo anterior es muy importante teniendo en cuenta lo siguiente:

De acuerdo a lo determinado en la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública 1000:2009 en el punto 4.2.2 "Manual de la calidad la entidad debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya: a) el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos los detalles y la justificación de cualquier exclusión, b) los procedimientos

documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad, o referencia a los mismos, y c) una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad".

Así mismo el Modelo Estándar de Control Interno determina que los procedimientos se constituyen en un estándar de control que establece los métodos o formas más eficientes y eficaces de operativizar las actividades, permitiendo describir y comprender las relaciones entre áreas y flujos de información que se suceden y las coordinación de actividades. Los procedimientos establecidos a partir de las actividades definidas para cada proceso, regulan la forma de operación de los servidores de la entidad y permiten entender la dinámica requerida para el logro de los objetivos.

De igual forma, en el modelo de operación por proceso, se determina que la entidad debe establecer procedimientos que le permitan evaluar permanentemente la satisfacción de los clientes con respecto a los servicios ofrecidos en la organización y el seguimiento respectivo.

F. Cumplimiento Circular Externa 001 de 2011

Se evidenció la publicación del Informe de Gestión Servicio al Ciudadano del III y IV trimestre de 2016 (<http://www.upra.gov.co/web/guest/atencion-al-ciudadano>).

VI. Conclusiones

- Se presentan diferencias entre la información reportada en el sistema de eficiencia administrativa SEA, la base de datos (formato GDO-FT-014) y los informes de gestión presentados a la Dirección.
- Se sigue presentando extemporaneidad en la resolución de las PQRSD incumpliendo lo preceptuado en la Ley 1755 de 2015; "por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición en sus diferente modalidades.
- Se observan PQRSD sin respuestas enlazadas en el Sistema de Eficiencia Administrativa. (SEA).
- Se observa que las solicitudes radicadas por la página Web, no se encuentran enlazadas directamente a los responsables de las PQRSD, si no que se tramitan a la

Oficina Asesoría de Comunicaciones, la cual no tiene competencias frente a estas solicitudes de PQRSD.

- Se observa que no se lleva un listado o una estadística que permita identificar el número de solicitudes atendidas telefónica y presencial, lo que afecta las fuentes de información de los indicadores.

VII. Recomendaciones

De acuerdo a la normatividad vigente, se recomienda cumplir adecuadamente con los términos legales para resolver las PQRSD.

En pro de reportar información adecuada en los Informes de Gestión Servicio al Ciudadano; la Asesoría de Control Interno recomienda tener registros coincidentes de las PQRSD, entre la base de datos (formato GDO-FT-014) y la plataforma SEA.

Enlazar las solicitudes radicadas por la página Web, directamente a los responsables de las PQRSD.

Enlazar todas las respuestas dadas por la UPRA a las solicitudes radicadas por los ciudadanos en el Sistema de Eficiencia Administrativa SEA.

Llevar un listado, formato o estadística que permita identificar el número de solicitudes atendidas telefónica y presencial.

Incorporar en el procedimiento de PQRSD, los registros de actividades que se encuentran fuera de la automatización y por ende los controles, responsables y formatos si le aplican

Incluir dentro del SEA (SIG) el procedimiento de las PQRSD se encuentra determinado en el documento de especificaciones técnicas bajo la dirección http://cloud.forestbpms.co/documenta/publications/UPRA_DET_PQRSD/1.4/publication1/index.html y http://cloud.forestbpms.co/documenta/publications/UPRA_DET_CORRESP_02/1.4/publication1/index.html.

Iniciar las respectivas investigaciones disciplinarias teniendo en cuenta lo preceptuado en la **Ley 1755 DE 2015 Artículo 31. Falta disciplinaria.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario y **la Ley 734 de 2002 Artículo 34"** Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.