

INFORME N° 07
VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD
PERIODO DE JULIO A DICIEMBRE DE 2017
ASESORIA DE CONTROL INTERNO
ABRIL 30 DE 2018

1. Objetivo

La Asesoría de Control Interno en cumplimiento a lo preceptuado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 "Se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" y a los lineamientos impartidos en Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG , además de lo establecido en el Decreto 103 de 2015 reglamenta la Ley 1712 de -Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición", elaboró el informe de verificación a la atención que a Unidad de Planificación Rural Agropecuaria UPRA ha dado a las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía.

2. Alcance

Realizar seguimiento a la gestión adelantada en la atención de peticiones, quejas reclamos, sugerencias PQRSD en la Unidad de Planificación Rural Agropecuaria-UPRA durante el segundo semestre del año 2017.

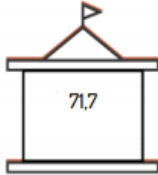
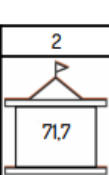
3. Presentación de resultados

Para realizar el seguimiento a la política de servicio al ciudadano se tuvo en cuenta los resultados de la medición del FURAG publicados en el micrositio del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el autodiagnóstico a la política de Servicio al ciudadano realizado por la entidad.

3.1. Política Nacional de Servicio al ciudadano- MIPG

Con respecto a la medición realizada del FURAG 2 los resultados arrojados son:

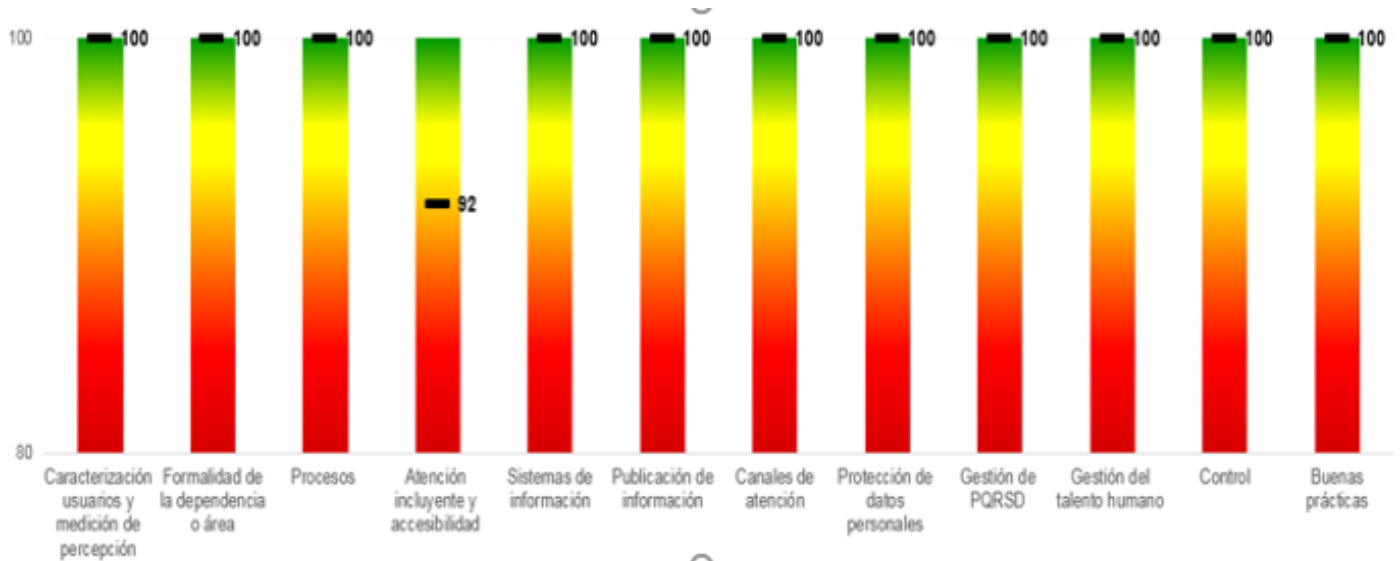
Política de Servicio al Ciudadano

Puntaje Entidad	Valores de Referencia					
	Puntaje máximo grupo par	Quintiles				
		1	2	3	4	5
 <p>71,7</p>	80,8		 <p>71,7</p>			

Indice	Puntaje entidad	Puntaje máximo por grupo par	Valores de referencia				
			Quintiles				
			1	2	3	4	5
Enfoque al ciudadano en las actividades de la entidad	68.6	73.9		68.6			
Enfoque hacia la excelencia en el servicio al ciudadano	71.7	80.8		71.7			
Nivel de inclusión de los grupos étnicos en los procesos de planeación	67.3	90.5		67.3			
Nivel de interlocución con grupos étnicos	68.1	86			68.1		
Calidad de la planeación estratégica de la gestión documental	70.7	85.3		70.7			

La entidad obtuvo un puntaje del 71,7 en la Política de Servicio al Ciudadano, de los aspectos evaluados se obtuvo la menor calificación en nivel de inclusión de los grupos étnicos y nivel de interlocución de los grupos étnicos.

Con respecto a los requerimientos del Modelo integrado de Planeación y Gestión la entidad ha realizado el autodiagnóstico de esta política en donde se evaluaron 12 aspectos cuyo resultado fue el 99,2 en el total de la política, la calificación más baja hace referencia a la atención incluyente y accesibilidad el cual arrojó el siguiente resultado:



Los resultados obtenidos en cada herramienta de medición presentan una diferencia numérica sin embargo, se puede observar que hay coincidencia en lo referente a la atención incluyente por ser el aspecto con calificación más baja, esto debido a que por las funciones de la entidad no se atiende directamente este tipo de población, aunque se cuenta con los mecanismos necesarios para facilitar la accesibilidad en desarrollo de la misión de entidad los cuales se encuentran establecidos en el CDE-MA-002 Manual Servicio al Ciudadano.

Seguimiento atención al ciudadano

El seguimiento se realizó teniendo como base los datos generados por el Sistema SEA Modulo de correspondencia en lo referente a los informes "Derechos de Petición por fechas" y "Matriz Seguimiento Atención al ciudadano" para el periodo comprendido entre julio 1 y diciembre 31 de 2017, de igual forma el Informe de Gestión Servicio al Ciudadano "Seguimiento a la Gestión de la Información Tercer y Cuarto Trimestre de 2017".

A continuación se presentan los datos extraídos Informe de Gestión Servicio al Ciudadano "Seguimiento a la Gestión de la Información Tercer y Cuarto Trimestre de 2017".

3.2.1. Resultados informe tercer trimestre

De acuerdo al informe publicado por atención al ciudadano para el tercer trimestre 2017 se recibieron noventa y nueve (99) Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias: treinta y tres (33) en Julio, treinta y dos (32) en agosto y treinta y cuatro (34) en septiembre, más cuatro (4) recibidas del Segundo(II) trimestres pendientes por atender oportunamente durante el Tercer (III) trimestre del 2017. Para un total de ciento tres (103) PQRSD en el periodo, de las cuales noventa y una (91) fueron atendidas oportunamente, y seis (6) que no se contestaron oportunamente.

	PQRSD III TRIM-17	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
A	Número de PQRSD recibidas durante el	33	32	34
B	Rezago vienen del mes anterior	4	19	11
C	Atendidas oportunamente	15	38	34
D	Rezago para siguiente mes : No atendidas	19	11	6
E	Inoportunas	4	2	6
F	Indicador= C/(B+C-D)	83,33%	95,00%	87,18%
	TOTAL PARA EL PERIODO	88,50%		

3.2.2. Resultados informe cuarto trimestre

En total se recibieron noventa y cuatro (94) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Cuarenta y seis (46) en Octubre, veintiocho (28) en Noviembre y veinte (20) en diciembre. Más Seis (6) recibidos del III Trimestre, pendientes para atender oportunamente durante el IV trimestre de 2017. Para un total de Cien (100) PQRSD en el periodo, de las cuales Ochenta y ocho (88) fueron atendidas oportunamente, cuatro (4) PQRSD se atendieron fuera de tiempo. Quedando pendientes ocho (8) para el primer trimestre de 2018.

PQRSD IV TRIM-17		OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
A	Número de PQRSD recibidas durante el	46	28	20
B	Rezago vienen del mes anterior	6	8	7
C	Atendidas oportunamente	42	28	18
D	Rezago para siguiente mes : No atendidas	8	7	8
E	Inoportunas	2	1	1
F	Indicador= C/(B+C-D)	95,45%	96,55%	94,74%
TOTAL PARA EL PERIODO		95,58%		

Por tipo de requerimiento

Para el Tercer y cuarto trimestre de 2017, de acuerdo con los tipos de requerimientos los que más realizó la ciudadanía fue la solicitud de documentos e información con un total de 69,95 %, seguido de las peticiones un 22,30 %, el canal más utilizado para la radicación de peticiones fue el electrónico con un 61.65%

MES	Acción de Tutela	Agradecimiento	Consulta	Petición	Solicitud Documentos e información	Solicitudes Congresistas (Especiales)	Total general
JULIO			3	5	25		33
AGOSTO				10	22		32
SEPTIEMBRE		1	1	4	25	3	34
III Trim-17		1	4	19	72	3	99
OCTUBRE			1	13	32		46
NOVIEMBRE	1		2	9	15	1	28
DICIEMBRE			1	2	16	1	20
IV Trim-17	1	0	4	24	63	2	94

Por canal de comunicación

Medio por el que ingresa	Correo Postal	Electrónico	Presencial	Total general
Acción de Tutela	1			1
Agradecimiento	1			1
Consulta	2	6		8
Petición	20	19	4	43
Solicitud Documentos e información	34	93	8	135
Solicitudes Congresistas (Especiales)	3	1	1	5
Total general	61	119	13	193

Como resultado del cruce de información se concluye lo siguiente:

Cuadro de cifras consolidadas del reporte PQRSD “Informe derechos de petición por fechas del semestre.”

Estado	Número	%
Total, PQRSD registradas en Sistema	210	100%
Total, PQRSD no requieren respuesta, se anulan por errores en ingreso, no son PQRSD	9	4%
Total, PQRSD registradas en SEA Modulo de correspondencia que deben ser tramitadas	201	100%
Con respuesta oportuna	123	62%
PQRSD extemporáneas > a 1 día	51	25%
PQRSD extemporáneas 1 día	16	8%
Sin evidencia de respuesta al usuario	11	5%

Durante el proceso de verificación de información se observó:

El 6% del total de PQRSD son reiterativas (12) y se evidenciaron 13 radicados con respuesta por otros medios diferentes al sistema (7%). En el aplicativo SEA Modulo de correspondencia se observó 11 radicados sin respuesta vinculada y sin cierre (5%) y no

se encontró soporte de respuesta al usuario, por tal razón se debe verificar los tiempos de respuesta y revisar el indicador calculado con respecto a la oportunidad y vincular las respuestas independientemente del medio por el cual fueron recibidas.

Durante el segundo semestre del 2017 se contestaron extemporáneamente un 33 % de las PQRSD según el reporte del SEA Modulo "Informe de derechos de petición por fechas "y cálculos realizados en Excel, esta cifra difiere con respecto a lo publicado en el informe de seguimiento teniendo en cuenta el no cierre de radicados en el aplicativo SEA Modulo de correspondencia, respuestas no vinculadas entre radicados (entrada - salida), respuestas verbales y radicados sin respuesta.

Es importante indicar que los informes de seguimiento publicados se generan de forma manual ya que los reportes del sistema requieren manipulación para obtener la cifras finales por tal razón existe probabilidad de error.

Existe la necesidad se socializar nuevamente lo establecido en el artículo 15 de la ley 1755 de 2015: "en caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación, se tendrá como fecha y hora de radicación, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos" es decir cuando se han recibido peticiones por correo electrónico de cualquier funcionario o atención al ciudadano para el seguimiento y reporte, la fecha de radicación será la del correo y no la fecha con la cual después se radica en él SEA Modulo de correspondencia.

Cuando las PQRSD ingresen por correo electrónico, y la solicitud venga adjunta al correo tener en cuenta que se debe radicar en él SEA Modulo de Correspondencia el correo incluyendo el adjunto y no el adjunto solo, puesto que se pierde la trazabilidad del ingreso de la petición a la entidad para poder garantizar el cumplimiento de términos legales

Según lo que establece el artículo 17 de la ley 1755 de 2015 cuando sea pertinente solicitar aclaración del requerimiento por parte del peticionario tener en cuenta que se establece 10 días para que este sea informado y aclare o complemente la información y así poder emitir respuesta por parte de la UPRA. En este mismo sentido, se recomienda antes de solicitar aclaración, verificar si esta petición es competencia de la entidad (PQRSD 2017-2-005994).

Es pertinente revisar y mejorar los controles establecidos con respecto a la clasificación de las peticiones que ingresan a la entidad ya que deben cumplirse con los tiempos y conservar la evidencia para su trazabilidad (2017-2-006119 Senador Polo democrático se clasifico como petición 15 días para emitir respuesta, solicitudes de congresistas se

deben responder en 5 días, por otra parte no se evidenció la respuesta, Veeduría Porvenir 2017-2-003464, veeduría Puerto Gaitán 2017-2-003893).

Para los casos en que se realicen peticiones reiterativas dar tratamiento según lo establece la ley 1755 de 2015 en su artículo 19, vincular en él SEA Módulo de Correspondencia las respuestas anteriores y dar cierre a estas, de igual forma tener en cuenta que para calcular el tiempo de atención y tener control sobre la oportunidad en la respuesta, se debe tomar la fecha inicial con la que fue radicada la petición y no la fecha del último requerimiento (2017-2-0005831, 2017-2-26069) las PQRSD reiterativas no se deben anular (2017-2-004721 y 2017-2-004754 este último se anula) puesto que fueron radicadas en fechas diferentes.

Cuando se emitan respuestas a una misma PQRSD que fue radicada por diferentes fuentes se debe emitir respuesta al peticionario y copia a quien realizó el traslado de la petición (2017-2-005704, 2017-2-2005585, 2017-2-006225).

Para las peticiones que recibe la UPRA y en las cuales en el total del requerimiento no tiene competencia, se debe informar dentro de los 5 días siguientes a la recepción al peticionario que no se tiene competencia para el tema y no esperar a emitir la respuesta que compete solo a la entidad (2017-2-004058, 2017-2-004528) y remitir al competente.

Dejar la trazabilidad de las PQRSD que se anulen por errores internos en su radicación.

Con respecto a las solicitudes que se reciben en él SEA Modulo de correspondencia y que se refieren a apoyo técnico y que son concertadas telefónicamente o las de procesos contractuales que son atendidas en SECOP, es necesario cerrarlas en él SEA módulo de correspondencia incluyendo la fecha en que se atiende, tener en cuenta que las solicitudes escritas deben tener respuesta por el mismo medio para poder establecer si la respuesta dada al usuario se encuentra en los términos establecidos por ley, ver artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 "...términos para resolver las diferentes modalidades de peticiones.." (2017-2-005362, 2017-2-004642, 2017-2-004586, 2017-2-006324, 2017-2-007207).

En cuanto a las PQRSD relacionadas con los tramites de la entidad: no se reportó en el total del año ninguna queja relacionada con el Procedimiento Administrativo Consulta en SIPRA.

4. Seguimiento recomendaciones de informe anterior

En el informe emitido por la Asesoría de Control Interno del primer semestre de 2016 se estableció como recomendación “Dar estricto cumplimiento a lo preceptuado en la ley 1755 de 2015 en lo que corresponde a los términos para resolver las distintas modalidades de petición.”

En aras de mejorar, la UPRA “para la vigencia 2018 en la Política de prevención de Daño Antijurídico identificó como riesgo la respuesta extemporánea de las PQRSD, la no entrega dentro de los términos legales de la respuesta al peticionario y su no entrega de forma definitiva por posibles errores en el envío o en los datos para envío; para esto durante el 2018 se trabajará en los siguientes objetivos: 2. *Capacitar al personal de la UPRA encargado de ejecutar los procesos riesgosos en la atención peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD.* 3. *Buscar soluciones al riesgo identificado e implementarlas en las dependencias donde tenga ocurrencia.*”

Sin embargo, según la verificación de atención a las PQRSDS realizada por la Asesoría de Control Interno y la información presentada por la Secretaria General, las respuestas extemporáneas no han disminuido, por lo tanto, se recomienda revisar la gestión del riesgo para el proceso de gestión documental relacionado con la “Inoportunidad en la atención de las comunicaciones oficiales (externa recibida, externa enviada e interna) y las PQRSD , en especial el diseño de los controles en cuanto a frecuencia, responsable de estos, trazabilidad de la gestión, su efectividad y tomar acciones para que estos eventos no se repitan y aseguren el adecuado uso del sistema SEA- Sistema de Eficiencia Administrativa.

5. Recomendaciones generales a la verificación de las PQRSD del segundo semestre de 2017.

De acuerdo a la verificación de información registrada en el Sistema SEA módulo de correspondencia PQRSD y en aras de asegurar la oportunidad en la respuesta al peticionario, la Asesoría de Control Interno recomienda:

1. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos mediante programas de capacitación y sensibilización, con el propósito de mejorar los tiempos de respuesta, el uso del sistema (registro) y tener claridad en la forma como se deben responder peticiones reiterativas, trasladadas por competencia a la entidad o que se deben trasladar a otras entidades.

2. Analizar las situaciones que presentan inconsistencias en el Sistema y determinar las acciones para completar la trazabilidad de los radicados en el SEA.
3. Realizar seguimiento al registro de información y uso adecuado del SEA como medio oficial de gestión documental, con el propósito de garantizar el control y la oportunidad en la respuesta atendiendo los requerimientos de acuerdo a los parámetros legales e institucionales.
4. Mejorar los reportes del sistema SEA - Módulo Correspondencia con las fuentes de información de PQRSD (web mail, correo, oficio, verbal), datos para el cálculo del indicador y control sobre estado de radicados para generar los informes de seguimiento que debe realizar Secretaria General trimestralmente.

SANDRA MILENA RUANO REYES
ASESORA DE CONTROL INTERNO