

 El campo es de todos Minagricultura	INFORME NRO. 3 - 2022
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
	Tercer - Trimestre
	Secretaría General – Atención al Ciudadano

Seguimiento PQRSD Secretaria General- Atención al ciudadano

En cumplimiento a lo ordenado en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, la Unidad de Planificación de Tierras Rurales, Adecuación de Tierras y Usos Agropecuarios - UPRA, expone a la ciudadanía en general el informe relacionado con la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) presentadas por los diferentes grupos de valor, a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad, durante el periodo comprendido entre el 1 de Julio y el 30 de Septiembre de 2022, teniendo como fuente de información los datos generados por el Sistema para la Eficiencia Administrativa SEA y la información verificada por las dependencias de la Unidad.

Resultados:

De acuerdo con el seguimiento realizado, usando como fuente el Reporte “Matriz de Seguimiento Atención al Ciudadano SEA” para el tercer trimestre de 2022, se recibieron Doscientas setenta y ocho (278) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD. De estas Veinticuatro (24) venían del primer segundo trimestre del 2022 pendiente en término para ser resueltas en el segundo trimestre del 2022.

Quedando pendientes en término para el cuarto trimestre de 2022, Un total de treinta y un (31) PQRSD

Tabla Nro. 1. Registro PQRSD – Consolidado Mes

RECIBIDAS	PQRSD
Vienen del 2 Trim-2022	24
JULIO	58
AGOSTO	126
SEPTIEMBRE	70
Total general	278

 El campo es de todos Minagricultura	INFORME NRO. 3 - 2022
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
	Tercer - Trimestre
	Secretaría General – Atención al Ciudadano

Durante el periodo analizado se enviaron a través de la cuenta de atencionalusuario@upra.gov.co un total de 225 alertas de proximidad de vencimiento, a los líderes de los procesos asignados para dar respuesta análisis.

Tabla 2 y 3 reporte por radicado: extemporáneo

Radicados con extemporaneidad - Tercer Trimestre - 2022		
Radicados		Dependencia
2022-2- 1849		Oficina TIC
2022-2- 2118		UESADT Zonificación Agropecuaria
2022-2- 2359		OPYMDT Acceso y Regulación de la Propiedad Rural
2022-2- 2513		OPYMDT Acceso y Regulación de la Propiedad Rural
2022-2- 2518		Oficina TIC Análisis de la Información
2022-2- 2548		Dir. Ordenamiento de la Propiedad y Mercado de Tierra
2022-2- 2639		UESADT Zonificación Agropecuaria
2022-2- 2689		Dir. Ordenamiento de la Propiedad y Mercado de Tierra
2022-2- 2814		Dir. De Uso Eficiente del Suelo y Adecuación del Suelo
2022-2- 2898		Oficina TIC Gestión de la Información
2022-2- 2939		Dir. De Uso Eficiente del Suelo y Adecuación del Suelo
2022-2- 3014		Secretaría General Gestión Financiera
2022-2- 3015		Oficina TIC Gestión de la Información
2022-2- 3067		OPYMDT Gestión Territorial
2022-2- 3079		Secretaría General Gestión Talento Humano
2022-2- 3118		OPYMDT - Acceso y regulacización de la propiedad
2022-2- 3167		Oficina TIC Gestión de la Información
2022-2- 3178		Oficina TIC Gestión de la Información
2022-2- 3201		Dir. Ordenamiento de la Propiedad y Mercado de Tierra
2022-2- 3206		Oficina TIC Gestión de la Información
2022-2- 3216		UESADT Zonificación Agropecuaria
2022-2- 3271		UESADT Zonificación Agropecuaria
2022-2- 3322		Oficina TIC Gestión de la Información
2022-2- 3323		Secretaría General
2022-2- 3346		Oficina TIC Gestión de la Información
2022-2- 3505		Oficina TIC Gestión de la Información
2022-2- 3577		Oficina TIC Gestión de la Información

 El campo es de todos Minagricultura	INFORME NRO. 3 - 2022
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
	Tercer - Trimestre
	Secretaría General – Atención al Ciudadano

Atención fuera del proceso del Sistema para la Eficiencia Administrativa SEA (Reglamentación Interna).

Sin soporte documental de respuesta en SEA		
Nro.	Rad.	Dependencia
1	2022-2-002178	Dir. de Uso Eficiente del Suelo y Adecuación de Tierras
2	2022-2-002920	Secretaría General Financiera
3	2022-2-002090	Secretaría General Contratación
4	2022-2-003257	Secretaría General Contratación
5	2022-2-003188	Asesoría de Planeación
6	2022-2-003324	Secretaría General T.Humano
7	2022-2-001997	Secretaría General T.Humano
8	2022-2-003145	Secretaría General T.Humano
9	2022-2-003459	Asesoría de Comunicaciones
10	2022-2-003343	Secretaría General Contratación
11	2022-2-003344	Secretaría General Contratación
12	2022-2-003217	Secretaría General Contratación
13	2022-2-003269	Secretaría General Contratación
14	2022-2-002922	Secretaría General T.Humano
15	2022-2-002923	Secretaría General T.Humano
16	2022-2-002929	Secretaría General T.Humano
17	2022-2-003089	Secretaría General T.Humano
18	2022-2-003121	Secretaría General T.Humano
19	2022-2-003122	Secretaría General T.Humano
20	2022-2-003154	Secretaría General T.Humano
21	2022-2-003347	Secretaría General T.Humano
22	2022-2-003585	Secretaría General T.Humano
23	2022-2-003539	Secretaría General T.Humano
24	2022-2-003245	Secretaría General T.Humano
25	2022-2-003312	Secretaría General T.Humano

 El campo es de todos Minagricultura	INFORME NRO. 3 - 2022			
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO			
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN			
	Tercer - Trimestre			
	Secretaría General – Atención al Ciudadano			

La información de las PQRSD, que fueron atendidas extemporáneamente, se envió el registro de las mismas a la Secretaría General (e), con el fin de evaluar con los líderes de los procesos las causas de la atención fuera de tiempo y las acciones a tomar como resultado del análisis.

En cuanto a las PQRSD que no cuentan con evidencia o soporte documental de respuesta en SEA, también se envió la relación a fin de si fuera el caso aportar el soporte y vincularlo al proceso, para otros casos se solicitará a los líderes las acciones a tomar, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad interna para la atención a las PQRSD.

Dos procesos radicados como PQRSD, fue necesario reclasificarlos, por cuanto no correspondían a peticiones, quejas, reclamos ni denuncias.

En cuanto al indicador de Eficiencia para la atención a las PQRSD, por procesos, se registra en la tabla siguiente:

Tabla Nro. 4. Análisis a la atención de las PQRSD por procesos

Proceso asignado para dar respuesta	Total	Extemp	Porcentaje	Indicador
Gestión de la Información Agropecuaria	59	11	18,64	81,36
Gestión de Recursos	119	4	3,36	96,64
Gestión del Conocimiento y Comunicaciones	2		100,00	0,00
Planeación Estratégica y Control	22		100,00	0,00
Planificación del Ordenamiento Agropecuario Nacional	48	6	12,50	87,50
Planificación del Ordenamiento Agropecuario Territorial	28	7	25,00	75,00
Total	278	28	10,07	89,93

Según lo analizado en la tabla anterior, el proceso que atendió un mayor número de solicitudes de información corresponde a Gestión de recursos con Ciento diez y nueve (119) PQRSD resueltas con un 96,64 de eficiencia.

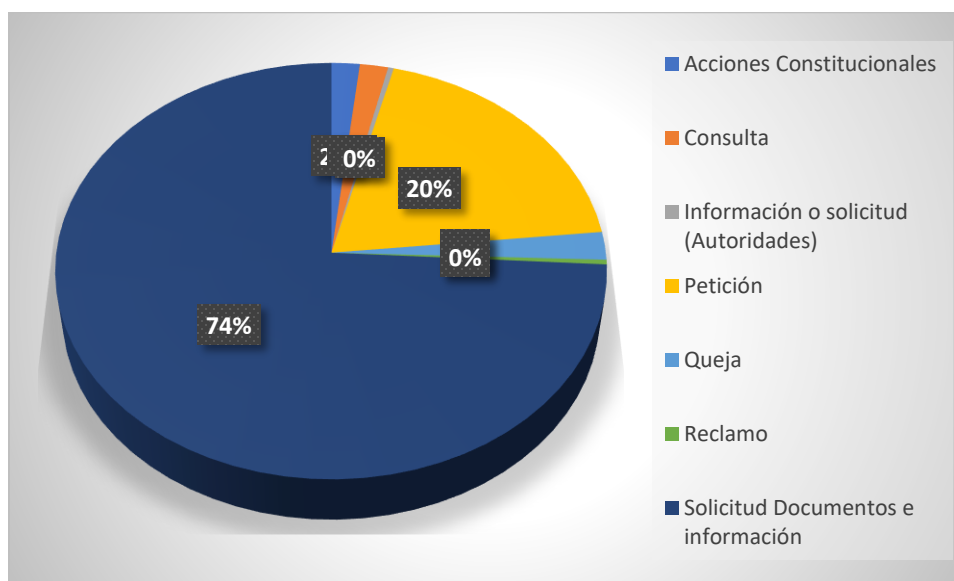
Para un indicador de eficiencia en la Entidad del ochenta y nueve con noventa y tres (89,93 %)

 El campo es de todos Minagricultura	INFORME NRO. 3 - 2022
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
	Tercer - Trimestre
	Secretaría General – Atención al Ciudadano

Tabla Nro. 3. Modalidad de las PQRSD

MODALIDAD POR TIPO DE SOLICITUD	Nro.
Acciones Constitucionales (Acción de Tutela Acción Popu	5
Consulta	5
Información o solicitud de documentos entre autoridades	1
Petición	54
Queja	6
Reclamo	1
Solicitud Documentos e información	206
Total	278

Gráfico Nro. 2 Modalidad de las PQRSD



Durante el periodo se recibieron seis (6) quejas relacionadas con:

	INFORME NRO. 3 - 2022	
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	
	Tercer - Trimestre	
	Secretaría General – Atención al Ciudadano	

1. Recibida a través del formulario vía web. Clasificada por el usuario como queja.

“Buenas Tardes, Saludos cordiales, He estado intentando pasar un miniproyecto en AGRONET de Enlace:

<https://www.agronet.gov.co/desarrollo-ural/Paginas/CrearMicroProyecto.aspx>.

Siempre me envía un aviso de que debo diligenciar todos los campos aun cuando están todos diligenciados. He realizado más de 20 intentos en los últimos 7 días y aun no logro pasar el miniproyecto ¿no están habilitados o es un error de la pagina web? Muchas gracias.”

Respuesta: “se indica que algunos campos se muestran con una letra tenue con información a manera de ejemplo y empiezan con “Ej”, para ser diligenciado con la información correspondiente, se debe colocar el cursor sobre el campo. Se anexa imagen de como aparece los campos del formulario originalmente...”

2. Recibida a través del formulario vía web. Clasificada por el usuario como queja.

“Por favor informar fecha definitiva de la conformación y adopción de las Listas de Elegibles para los empleos ofertados en este proceso de selección: 1419 a 1460 y 1493 a 1496 de 2020 - Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y Corporaciones Autónomas Regionales, en la cual La UPRA a ofertado sus vacantes.”

Respuesta: “Nos encontramos a la espera del comunicado oficial por parte de la CNSC de la publicación de las listas de elegible, de conformidad con las disposiciones del numeral 4 del artículo 31 de la Ley 909 de 2004, modificado por el artículo 6 de la Ley 1960 de 2019, donde la CNSC conformará y adoptará, en estricto orden de mérito, las Listas de Elegibles para proveer las vacantes definitivas de los empleos ofertados en el presente proceso de selección, con base en la información de los resultados definitivos registrados en SIMO para cada una de las pruebas aplicadas y se publicarán oficialmente en su página web, www.cnsc.gov.co, enlace Banco Nacional de Listas de Elegibles, los actos administrativos que conforman y adoptan las Listas de Elegibles de los empleos ofertados en el proceso de selección. Por otra parte, los requerimientos de solicitudes de información atendidos en ningún caso se negó el acceso a la información pública, según lo dispuesto en el Decreto 1081 de 2015 y 25 fueron trasladadas a otra entidad por competencia.”

3. Recibida a través del formulario vía web. Clasificada por el usuario como queja.

“Buen día.. Por favor indicar para mí caso, en que condición se encuentra el proceso del listado de elegibles. Profesional especializado nivel: profesional denominación: profesional especializado grado: 20 código: 2028 número opec: 144520. UNIDAD DE PLANIFICACIÓN DE TIERRAS RURALES, ADECUACIÓN DE TIERRAS Y USOS AGROPECUARIOSUPRA.”

Respuesta: “De acuerdo a lo preceptuado en el Decreto Ley 760 de 2005 en su artículo 14, dentro de los cinco (5) días siguientes a la publicación de la lista de elegibles, la Comisión de Personal de la entidad u organismo interesado en el proceso de selección o concurso podrá solicitar a la Comisión Nacional del Servicio Civil la exclusión de la lista de elegibles de la persona o personas que figuren en ella, cuando haya comprobado cualquiera de los siguientes hechos: 14.1. Fue admitida al concurso sin reunir los requisitos exigidos en la convocatoria. 14.2. Aportó documentos falsos o adulterados para su inscripción. 14.3. No superó las pruebas del concurso. 14.4. Fue suplantada por otra persona para la presentación de las pruebas previstas en el concurso. 14.5. Conoció con anticipación las pruebas aplicadas. 14.6. Realizó acciones para cometer fraude en el concurso. Actualmente la comisión de personal se encuentra en este punto y tendrá según comunicado oficial los días 28, 29 de julio y 1, 2 y 3 de agosto de 2022 para surtir este proceso en todos los cargos que corresponden.

	INFORME NRO. 3 - 2022	
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	
	Tercer - Trimestre	
	Secretaría General – Atención al Ciudadano	

4. Recibida a través del formulario vía web. Clasificada por el usuario como queja.

“De manera respetuosa solicito a ustedes por favor indicar de forma amplia para mí caso, las razones argumentativas que llevan a solicitar la exclusión del proceso. Profesional especializado nivel: profesional denominación: profesional especializado grado: 20 código: 2028 número opec: 144520. UNIDAD DE PLANIFICACIÓN DE TIERRAS RURALES, ADECUACIÓN DE TIERRAS Y USOS AGROPECUARIOS-UPRA”

Respuesta: “En calidad de presidente de la Comisión de Personal de la Unidad de Planificación Rural Agropecuaria – UPRA y en respuesta a su solicitud de explicación de las razones por las cuales la Comisión de personal de la UPRA solicitó su exclusión de la lista de elegibles, se responde: De conformidad con el numeral 2 literal c del artículo 16 de la Ley 909 de 2004, las Comisiones de Personal cumplen, entre otras funciones, la siguiente: “c) Solicitar a la Comisión Nacional del Servicio Civil la exclusión de la lista de elegibles de las personas que hubieren sido incluidas sin reunir los requisitos exigidos en las respectivas convocatorias, o con violación de las leyes o reglamentos que regulan la carrera administrativa. En el caso de no atenderse la solicitud, deberán informar de esta situación a la Comisión Nacional del Servicio Civil para que adopte las medidas pertinentes;”. El artículo 27 del acuerdo 0284 de 2020 del 03 de septiembre de 2020 expedido por la Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC, “Por el cual se convoca y se establecen las reglas del Proceso de Selección, en las modalidades de Ascenso y Abierto, para proveer los empleos en vacancia definitiva pertenecientes al Sistema General de Carrera Administrativa de la planta de personal de la Unidad de Planificación Rural Agropecuaria - Proceso de Selección Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y Corporaciones Autónomas Regionales No. 1431 de 2020”, señala: “EXCLUSIONES DE LISTAS DE ELEGIBLES. En los términos del artículo 14 del Decreto Ley 760 de 2005, dentro de los cinco (5) días siguientes a la publicación de una Lista de Elegible, la Comisión de Personal de la entidad para la cual se realiza el presente proceso de selección, podrá solicitar a la CNSC, exclusivamente a través del SIMO, en forma motivada, la exclusión de esta lista de la persona o personas que figuren en ella, cuando haya comprobado cualquiera de los hechos a los que se refiere el precitado artículo de Entidad: UPRA Unidad de Planificación Rural Agropecuaria Al contestar cite este número: 2022-1-001432 Fecha: 2022-08-12 09:54 Folios: 2 Anexos: NO Trámite::7–Queja Remitente: 04–Dir. de Uso Eficiente del Suelo y Adecuación de Tierras Destinatario::75074780-AGUDELO go Clasificación: Público7 dicha norma. Las solicitudes de esta clase que se reciban por un medio diferente al indicado en el presente Acuerdo no serán tramitadas. Recibida una solicitud de exclusión que reúna todos los requisitos anteriormente indicados, la CNSC iniciará la actuación administrativa de que trata el artículo 16 del Decreto Ley 760 de 2005, la que comunicará por escrito al interesado para que intervenga en la misma. De no encontrarla ajustada a estos requisitos, será rechazada o se abstendrá de iniciar la referida actuación administrativa. Igualmente, de conformidad con el artículo 15 de la precitada norma, la exclusión de un aspirante de una Lista de Elegibles podrá proceder de oficio o a petición de parte, cuando se compruebe que su inclusión obedeció a error aritmético en los puntajes obtenidos en las distintas pruebas aplicadas y/o en la ponderación y/o sumatoria de estos puntajes. La exclusión de Lista de Elegibles, en caso de prosperar, procede sin perjuicio de las acciones de carácter disciplinario, penal o de otra índole a que hubiere lugar.” (Se subraya) Lo anterior aunado al acuerdo de confidencialidad y no divulgación suscrito por los integrantes de la Comisión de personal con la CNSC, corresponde a la CNSC decidir si la solicitud de exclusión enviada por la Comisión de Personal reúne todos los requisitos y de considerarlo así, iniciar la actuación administrativa en la cual lo citará para que intervenga en la misma. En consecuencia, resulta improcedente acceder a su petición y emitir cualquier pronunciamiento por parte de esta Comisión de Personal, y le sugerimos, estar atento(a) a los comunicados de la CNSC.”

5. Recibida a través del formulario vía web. Clasificada por el usuario como queja.

“: Por favor explicar razones, y adjuntar evidencias de las pruebas que UPRA aportó para indicar exclusión del proceso de selección para el concurso ENTIDADES DE LA RAMA EJECUTIVA DEL ORDEN NACIONAL Y CORPORACIONES AUTÓNOMAS REGIONALES 2020-UNIDAD DE PLANIFICACIÓN DE TIERRAS RURALES, ADECUACIÓN DE TIERRAS Y USOS AGROPECUARIOS-MODALIDAD ABIERTO. Número de empleo: 144520.”

Respuesta: “En atención a su solicitud contenida en el radicado del asunto, de “explicar razones, y adjuntar evidencias de las pruebas que UPRA aportó para indicar exclusión del proceso de selección para el concurso ENTIDADES DE LA RAMA EJECUTIVA DEL ORDEN NACIONAL Y CORPORACIONES AUTÓNOMAS

 El campo es de todos Minagricultura	INFORME NRO. 3 - 2022
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
	Tercer - Trimestre
	Secretaría General – Atención al Ciudadano

REGIONALES 2020-UNIDAD DE PLANIFICACIÓN DE TIERRAS RURALES, ADECUACIÓN DE TIERRAS Y USOS AGROPECUARIOS-MODALIDAD ABIERTO. Número de empleo: 144520", se responde: De conformidad con el numeral 2, literal c, del artículo 16 de la Ley 909 de 2004, las Comisiones de Personal de las entidades públicas cumplen la función de: "c) Solicitar a la Comisión Nacional del Servicio Civil la exclusión de la lista de elegibles de las personas que hubieren sido incluidas sin reunir los requisitos exigidos en las respectivas convocatorias, o con violación de las leyes o reglamentos que regulan la carrera administrativa. En el caso de no atenderse la solicitud, deberán informar de esta situación a la Comisión Nacional del Servicio Civil para que adopte las medidas pertinentes;". El artículo 27 del acuerdo 0284 de 2020 del 03 de septiembre de 2020 expedido por la Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC, "Por el cual se convoca y se establecen las reglas del Proceso de Selección, en las modalidades de Ascenso y Abierto, para proveer los empleos en vacancia definitiva pertenecientes al Sistema General de Carrera Administrativa de la planta de personal de la Unidad de Planificación Rural Agropecuaria - Proceso de Selección Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y Corporaciones Autónomas Regionales No. 1431 de 2020", señala:

"EXCLUSIONES DE LISTAS DE ELEGIBLES. En los términos del artículo 14 del Decreto Ley 760 de 2005, dentro de los cinco (5) días siguientes a la publicación de una Lista de Elegible, la Comisión de Personal de la entidad para la cual se realiza el presente proceso Entidad: UPRU Unidad de Planificación Rural Agropecuaria Al contestar cite este número: 2022-1-001448 Fecha: 2022-08-14 17:16 Folios: 2 Anexos: NO Trámite::7-Queja Remitente: 05-Secretaría General Destinatario::75074780-AGUDELO go Clasificación: Público de selección, podrá solicitar a la CNSC, exclusivamente a través del SIMO, en forma motivada, la exclusión de esta lista de la persona o personas que figuren en ella, cuando haya comprobado cualquiera de los hechos a los que se refiere el precitado artículo de dicha norma. Las solicitudes de esta clase que se reciban por un medio diferente al indicado en el presente Acuerdo no serán tramitadas. Recibida una solicitud de exclusión que reúna todos los requisitos anteriormente indicados, la CNSC iniciará la actuación administrativa de que trata el artículo 16 del Decreto Ley 760 de 2005, la que comunicará por escrito al interesado para que intervenga en la misma. De no encontrarla ajustada a estos requisitos, será rechazada o se abstendrá de iniciar la referida actuación administrativa. Igualmente, de conformidad con el artículo 15 de la precitada norma, la exclusión de un aspirante de una Lista de Elegibles podrá proceder de oficio o a petición de parte, cuando se compruebe que su inclusión obedeció a error aritmético en los puntajes obtenidos en las distintas pruebas aplicadas y/o en la ponderación y/o sumatoria de estos puntajes La exclusión de Lista de Elegibles, en caso de prosperar, procede sin perjuicio de las acciones de carácter disciplinario, penal o de otra índole a que hubiere lugar." (Se subraya) De lo anterior se concluye que es la Comisión de personal la competente para ejercer esta función, por lo cual Unidad carece de competencia, para atender su solicitud. En consecuencia, se traslada su petición a la Comisión de personal"

6. Recibida a través del formulario vía web. Clasificada por el usuario como queja

"En apoyo al cumplimiento con los atributos de calidad de la información que deben cumplir las entidades públicas y que están definidos en la ley 1712 del 2014, en la resolución 1519 del año 2020 y la resolución 2893 del año 2020, los cuales buscan que la información esté actualizada, escrita en lenguaje claro, sea veraz, reutilizable, oportuna, objetiva, completa y para este particular disponible; Archivo :C:\fakepath\Solicitud de actualización de enlaces de información de tramites - UNIDAD DE PLANIFICACIÓN DE TIERRAS RURALES, ADECUACIÓN DE TIERRAS Y USOS AGROPECUARIOS.pdf"

Respuesta:" Se verificó la información publicada en el portal SUI www.funcionpublica.gov.co/web/sui.

SECRETARÍA GENERAL