



INFORME N° 04-2025
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRSD (Período Evaluado: Semestre 2 de 2024)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Febrero 18 de 2025

1. Objetivo

Realizar seguimiento a la gestión adelantada en la atención de Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD- en la Unidad de Planificación Rural Agropecuaria – UPRA, durante el segundo semestre del año 2024, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

2. Alcance

El seguimiento contempla el consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación, durante el período comprendido entre julio y diciembre del año 2024.

3. Criterios

- Constitución Política de Colombia "Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".
- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, "por la cual 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".
- Resolución 168 de 18 de diciembre de 2018, por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la atención a las quejas en la UPRA.

4. Resultados

• Seguimiento PQRSD por parte de Asesoría de Control Interno

De acuerdo con los informes publicados por Atención al Ciudadano para el tercer y cuarto trimestres del año 2024, y contrastando con el reporte Matriz de seguimiento Atención al Ciudadano V2 descargada del Sistema de Eficiencia Administrativa, se recibieron ochocientas treinta y tres (833) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD. A continuación, se observa el comportamiento mensual de las PQRSD recibidas.

INFORME N° 04-2025
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRSD (Período Evaluado: Semestre 2 de 2024)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Febrero 18 de 2025

Tabla 1. Consolidado reporte PQRSD

PQRSD	Tercer trimestre 2024			Cuarto trimestre 2024			Total semestre
	Jul	Ago.	Sep	Oct	Nov	Dic	
Recibidas (Informe SEA)	112	126	107	127	85	276	833
Total	345			488			

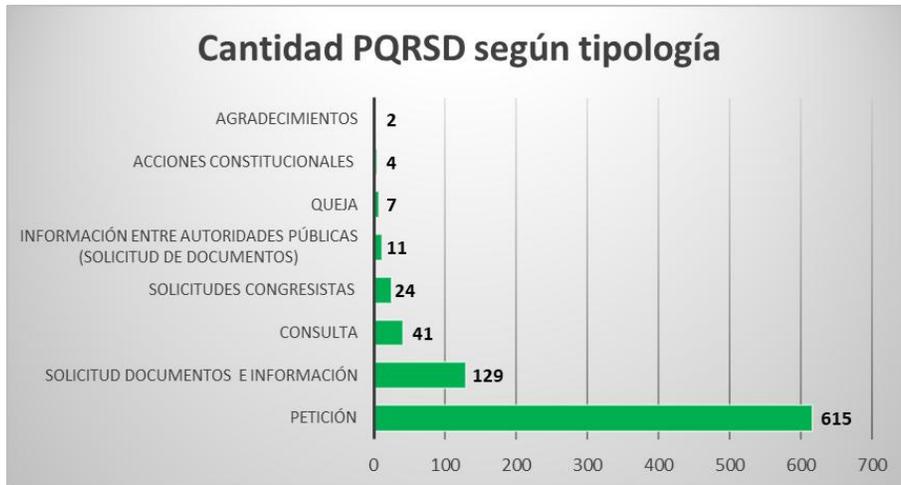
Fuente: Asesoría Control Interno –reporte Matriz Seguimiento Atención al Ciudadano v2 descargada de SEA

Posteriormente, y de acuerdo con los datos reportados por el Sistema SEA a través del reporte “Matriz Seguimiento Atención al ciudadano V2” para el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2024, se generó el siguiente gráfico que muestra las PQRSD por área responsable, atendidas durante el segundo semestre del año 2024:



De igual manera, con base en la información de la matriz Seguimiento Atención al Ciudadano V2, se generó el siguiente gráfico que muestra las PQRSD por tipología (tipo de solicitud), de las atendidas en el segundo semestre del año 2024:

INFORME N° 04-2025
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS D (Período Evaluado: Semestre 2 de 2024)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Febrero 18 de 2025



• Análisis de oportunidad en las respuestas a PQRS D

Una vez revisada la información del reporte del SEA denominado “Matriz Seguimiento Atención al ciudadano v2” se verificaron los días en los que se dio respuesta (columna **No. de días en que se dio respuesta**) y se agregó una columna denominada “**Tiempo legal máx. para resolver y dar respuesta según tipo de solicitud**” para tener el parámetro de comparación. En esta columna se encuentran los días establecidos por ley para cada tipo de solicitud y se compara con la fecha en la que se debieron responder de acuerdo con lo establecido en la ley (estos días los calcula el mismo informe). Si el resultado obtenido es mayor al tiempo máximo de respuesta, significa que la PQRS D no fue oportuna.

Basado en lo anterior, la Asesoría de Control Interno calculó los porcentajes de respuestas dadas oportunamente, cuales siguen en trámite a la fecha del reporte y cuales dieron una respuesta extemporánea, de acuerdo con el reporte de SEA:

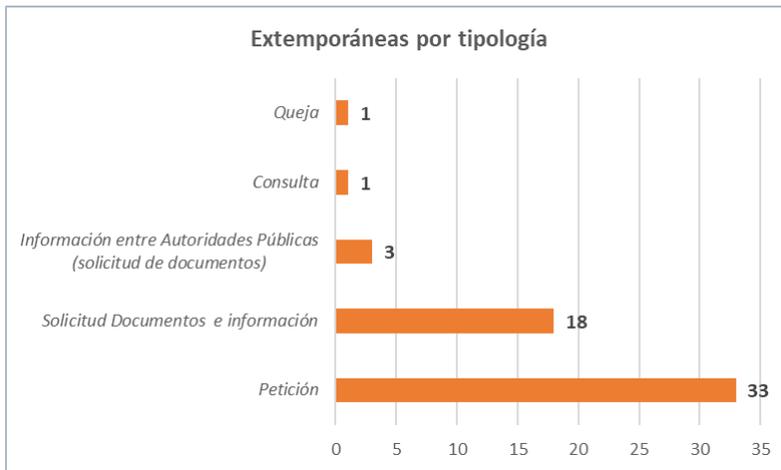
Tabla 2. Estado de las PQRS D

Estado	Cantidad	Porcentaje %
PQRS D registradas en total	833	100 %
PQRS D con respuesta oportuna	777	93,28%
PQRS D con respuesta extemporánea	53	6.36%
PQRS D Sin Respuesta registrada en SEA a la fecha del informe (y que ya se encuentran fuera de tiempo)	3	0.36%

Fuente: Asesoría de Control Interno - Matriz Seguimiento Atención al ciudadano v2 (Reporte SEA)

INFORME N° 04-2025
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRSD (Período Evaluado: Semestre 2 de 2024)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Febrero 18 de 2025

A continuación, se muestran los gráficos con la distribución de acuerdo con tipología de la PQRSD y la distribución por área responsable Respecto a las 56 PQRSD que tuvieron **respuesta extemporánea** durante el segundo semestre de 2024:



Adicionalmente, en el siguiente cuadro, se muestran los tres (3) radicados para los cuales, a la fecha de este informe, no se observó respuesta en SEA, y ya se encuentran fuera del término para haber dado respuesta. En estos casos la columna "Estado Final del Requerimiento" los muestra aun en estado "En Trámite":



INFORME N° 04-2025
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS (Período Evaluado: Semestre 2 de 2024)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Febrero 18 de 2025

ID Control Interno	RADICADO	ÁREA RESPONSABLE (de acuerdo con matriz Atn_Ciudadano_v2 SEA)	TIPO DE SOLICITUD	OBSERVACIÓN (información suministrada por Atención al Ciudadano)
363	2024-2-008855	OPYMDT	Petición	vencido sin respuesta
733	2024-2-011766	OPYMDT	Petición	vencido sin respuesta
773	2024-2-011951	No asignado a nadie	Petición	No asignado a nadie. Está sin contestar. Vencido

Por otra parte, en cuanto a la **Tipología quejas y reclamos** correspondientes al segundo semestre de 2024, se realizó la revisión encontrando siete (7) quejas y ningún reclamo. De acuerdo con la información reportada en la matriz Seguimiento Atención al Ciudadano V2, una (1) de estas quejas no fue atendida en los tiempos establecidos.

Tipo	# Radicado	Asunto de la queja o reclamo	Respuesta Oportuna
Queja	2024-2-006054	Asunto: Cordial saludo, Solicito me ayuden a revisar y ajustar si corresponde, el usuario para poder loguarme en AgroNET. He asignado clave válida al menos 7 veces, incluso la sugerida, pero nunca reconoce las credenciales y, dice: datos están errados. Recordé que hace un tiempo intenté vincularme y no pude, hoy de nuevo sucede lo mismo y por eso escribo. Aclaro, soy profesional universitario, instructor SENA, tengo muchísimas cuentas virtuales, sé usar los sistemas, hay algo fallando. Gracias (Respuesta dada el 30 de julio de 2024)	SI
Queja	2024-2-006740	Asunto: Intento ingresar a Agronet, con el usuario alejandro.espitia@gmail.com Contraseña: (se borra en este informe por seguridad). Me dice que no es válido, y cuando intento recuperarla no llega nada al correo y me sale un aviso que he sido bloqueado Por favor quisiera su colaboración para ingresar a Agronet y poder hacer cursos de gran importancia. Muchas Gracias (Respuesta dada el 16 de agosto de 2024)	SI
Queja	2024-2-007704	Asunto: Hola cordial saludo. Me acaba de llegar una rta de que si estoy inscrita en agornet con este email. Sin embargo, como les decía, El problema es que el sistema no me deja ingresar puesto que no llega el enlace...para restablecer Contraseña y la contraseña parece no servirme. Necesito que por favor me regalen la contraseña que les aparece o que me brinden un link de restablecimiento para poderme inscribir a cursos. Gracias (Respuesta dada el 10 de septiembre de 2024)	SI
Queja	2024-2-008166	Asunto: Apreciados, el documento por Uds Publicado disponible en https://www.agronet.gov.co/desarrollo-rural/Paginas/CalidadVida/Estudiosemidetallado-de-suelos-y-zonificaci%C3%B3n-de-tierras-del-departamentodel-Quind%C3%ADO.aspx No incluye el mapa para poder ubicar la información del mismo, favor enviar o publicar en pdf o en sitio REST para acceso vía SIG (Respuesta dada el 10 de octubre de 2024)	SI
Queja	2024-2-008850	Asunto: cordial saludo: por medio de la presente me dirijo a ustedes con el fin de solicitar información respecto a que a la fecha no se ha podido cargar la información de cada mes, y me preocupa la terminación del plazo establecido. De antemano agradezco la atención prestada (Respuesta dada el 10 de octubre de 2024)	SI



INFORME N° 04-2025
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRSD (Período Evaluado: Semestre 2 de 2024)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Febrero 18 de 2025

Tipo	# Radicado	Asunto de la queja o reclamo	Respuesta Oportuna
Queja	2024-2-008851	Asunto: cordial saludo: por medio de la presente me dirijo a ustedes con el fin de solicitar información respecto a que a la fecha no se ha podido cargar la información de cada mes, y me preocupa la terminación del plazo establecido. De antemano agradezco la atención prestada (Respuesta dada el 10 de octubre de 2024)	SI
Queja	2024-2-009833	Asunto: Buenas tardes. Radico comunicado y solicitud de suspensión de la resolución de zona APPA para el departamento del Tolima. Con toda atención. (se adjuntó comunicado de ACEXPLO frente a la creación de zonas APPA). (Respuesta dada el 9 de diciembre de 2024)	NO

- **Correos soytransparente@upra.gov.co y rutadegenero@upra.gov.co**

Respecto al correo soytransparente@upra.gov.co, correo que está destinado a la recepción, análisis y gestión que denuncias, peticiones, quejas, reclamos y reportes relacionados con posibles factores de riesgo de corrupción en la entidad, en el segundo semestre de 2024 no se evidenció ninguna PQRSD relacionada con estos factores de riesgo en la entidad. Lo anterior de acuerdo con información recibida mediante memorando radicado 2025-3-003789 (febrero 20 de 2025).

Adicionalmente, con respecto al correo rutadegenero@upra.gov.co, en el segundo semestre de 2024 no se evidenció ninguna PQRSD relacionada con alguna forma de violencia contra las mujeres y basadas en género y/o discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad, y demás razones de discriminación en el ámbito laboral o contractual. Lo anterior de acuerdo con información recibida mediante memorando radicado 2025-3-003789 (febrero 20 de 2025).

5. Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos

Dentro de la verificación hecha a las PQRSD en el período en estudio, no se encontraron sugerencias ni felicitaciones. Se presentaron dos (2) radicados catalogados como agradecimientos: 2024-2-008283 (Alcalde del Municipio El Molino, La Guajira) y 2024-2-010960 (DNP - Agradecimiento por participar en el diligenciamiento de la encuesta sobre requerimientos de información a Entidades Territoriales).

INFORME N° 04-2025
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRSD (Período Evaluado: Semestre 2 de 2024)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Febrero 18 de 2025

6. Seguimiento a recomendaciones de informe anterior

En el informe N°16-2024 de seguimiento a las PQRSD correspondiente al primer semestre del año 2024 emitido por la Asesoría de Control Interno (radicado # 2024-3-014181), quedaron recomendaciones para las cuales la Secretaría General definió las acciones correspondientes. A continuación, se presenta el seguimiento realizado por la Asesoría de Control Interno:

Recomendación	Acción (es) realizadas por Secretaría General	Seguimiento realizado por Asesoría de Control Interno
<p>Se evidenció una disminución de la cantidad de PQRSD con respuestas extemporáneas, sin embargo se requiere continuar con la aplicación de los controles o actividades de control relacionados con el riesgo "Posibilidad de afectación económica y reputacional por vulneración a los derechos de los grupos de valor, incluyendo los términos legales de respuesta, debido a deficiencias en el servicio al ciudadano, gestión de las PQRSD y de las comunicaciones oficiales de la UPRA", manteniendo la aplicación de los lineamientos establecidos en la Ley 1755 de 2015, la Resolución 168 de 2018 de la UPRA, el Manual de Servicio al Ciudadano (GDT-MA-014) y la nueva acción definida en cuanto al Instructivo de Situaciones Administrativas, la cual será objeto de seguimiento por parte de esta Asesoría en el siguiente informe.</p> <p>Se evidenció nuevamente materialización del riesgo "Posibilidad de afectación económica y reputacional por vulneración a los derechos de los grupos de valor, incluyendo los términos legales de respuesta, debido a deficiencias en el servicio al ciudadano, gestión de las PQRSD y de las comunicaciones oficiales de la UPRA". En consecuencia, y de acuerdo con lo indicado en las acciones de mejora por parte de Secretaría General, la aplicación de los lineamientos establecidos en la Ley 1755 de 2015, la Resolución 168 de 2018 de la UPRA y el Manual de Servicio al Ciudadano (GDT-MA-014) con relación a los términos para dar respuesta (Recomendación del Informe N°16-2024 - Sem.1-2024, que estaba en desarrollo).</p>	<p>Acción Propuesta: Realizar capacitación del Instructivo de Situaciones Administrativas.</p> <p>Acción Propuesta: Realizar una capacitación a los funcionarios de la UPRA con relación a la clasificación en el SEA de las comunicaciones internas relacionadas con las situaciones administrativas.</p>	<p>El Instructivo de Situaciones Administrativas fue formalizado en el SG el 13-Nov-2024 con código GDR-TH-IN-007. En este instructivo se evidencia, entre otros, el código 113 en el Anexo 1., el cual se debe utilizar para solicitar Certificación laboral con funciones. Esto permitirá que dichas actuaciones se tramiten a través del SEA con un código diferente al utilizado por las PQRSD.</p> <p>La capacitación de dicho instructivo se llevó a cabo el 20 de diciembre de 2024 (se evidenció listado de asistencia).</p>  <p>Adicionalmente, se evidenció la realización de un taller sobre PQRSD (agosto 30 de 2024).</p>  <p>Acción: Ejecutada</p>



INFORME N° 04-2025
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRSD (Período Evaluado: Semestre 2 de 2024)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Febrero 18 de 2025

7. Seguimiento a implementación de recomendaciones del FURAG (vigencia 2023) relacionadas con PQRSD y asociadas a la política de Control Interno de MIPG

Dentro de las recomendaciones del FURAG (vigencia 2023), específicamente en la política de Control Interno, se identificaron dos recomendaciones relacionadas con PQRSD, a las cuales la Asesoría de Control Interno le hizo seguimiento:

- a. Evaluar, por parte del jefe de control interno o quien hace sus veces, la oportunidad de la información suministrada por parte de los líderes de proceso con destino al organismo de control.

De 5 solicitudes hechas por Organismos de Control, una (1) no fue respondida en los tiempos establecidos. Esto equivale al 20%.

ID Control Interno	RADICADO	TIPO DE SOLICITUD	PETICIONARIO (Organismo de Control)	RESPUESTA OPORTUNA
440	2024-2-009190	Solicitud Documentos e información	Contraloría General de la República	SI
447	2024-2-009220	Petición	Defensoría del Pueblo	SI
473	2024-2-009393	Solicitud Documentos e información	Procuraduría Delegada Disciplinaria de Instrucción 1: Primera Para la Vigilancia Administrativa	SI
524	2024-2-010220	Solicitud Documentos e información	Procuraduría Delegada Disciplinaria de Instrucción 2: Segunda para Vigilancia Administrativa	NO
693	2024-2-011666	Solicitud Documentos e información	Procuraduría Delegada Preventiva y de Control de Gestión 5: Segunda para la Vigilancia Preventiva de la Función Pública	SI

- b. Identificar las posibles situaciones que afecten la integridad pública teniendo en cuenta el procedimiento para las denuncias entre la ciudadanía y grupos de valor. (identificación de nuevos riesgos).

La UPRA ha estado actualizando periódicamente su Guía Política de

INFORME N° 04-2025
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRSD (Período Evaluado: Semestre 2 de 2024)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Febrero 18 de 2025

Administración de Riesgos PEC-GU-001. Dentro de la última actualización presentada en el Comité de Institucional de Control Interno en diciembre 19 de 2024, se evidenció la definición de los Riesgos Fiscales para diferentes procesos, los cuales permiten identificar situaciones que afecten la integridad pública. (A la fecha del presente informe, sólo se evidenció la actualización de mapa de riesgos en SG para el proceso Gestión Contractual incluyendo los riesgos fiscales).

PROCESO	RIESGO IDENTIFICADO
Gestión Financiera	Posibilidad de afectación económica por efecto dañoso sobre recursos públicos, por sanciones de entes reguladores, debido a inoportunidad u omisión en la presentación de informes ley.
	Posibilidad de afectación económica por efecto dañoso sobre recursos públicos, por pago de viáticos y gastos de desplazamiento sin justificación o por encima de los valores establecidos normativamente, debido a deficiencias en la liquidación de viáticos por errores en la parametrización o falta de actualización de rangos salariales en el módulo de comisiones SEA o falta de revisión en los valores registrados para gastos de desplazamiento.
Gestión Contractual	Posibilidad de afectación económica por efecto dañoso sobre recursos públicos por debilidades en la estructuración de los documentos de la etapa precontractual en las modalidades de selección, debido a falencias en la revisión de los requisitos.
	Posibilidad de afectación económica por efecto dañoso sobre bienes y/o servicios recibidos por los supervisores que no cumplen cantidad o calidad a causa de inadecuada verificación de los documentos soporte.
Gestión del Talento Humano	Posibilidad de afectación económica por efecto dañoso sobre recursos públicos por pago erróneo o extemporáneo de las obligaciones de nómina, seguridad social y prestaciones sociales debido a errores en la información o fallas en la herramienta tecnológica.
Asesoría Jurídica	Posibilidad de afectación económica por efecto dañoso sobre recursos públicos por fallos condenatorios en contra de la Entidad debido a falencias en la defensa judicial.
Administración de Bienes y Servicios	Posibilidad de afectación económica por efecto dañoso sobre bienes públicos por pérdida o hurto, pertenecientes a la Entidad debido a falencias en el control y manejo de los inventarios.

8. Aspectos a fortalecer

- a. Se mantiene la proporción de PQRSD con respuestas extemporáneas (con relación a las PQRSD recibidas); por tal motivo es importante continuar con la aplicación de los controles o actividades de control relacionados con el riesgo "Posibilidad de afectación económica y reputacional por vulneración a los derechos de los grupos de valor, *incluyendo los términos legales de respuesta*, debido a deficiencias en el servicio al ciudadano, *gestión de las PQRSD* y de las comunicaciones oficiales de la UPRA".



INFORME N° 04-2025
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRSD (Período Evaluado: Semestre 2 de 2024)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Febrero 18 de 2025

- b. Generar estrategias que permitan que aquellas PQRSD que lleguen a través de correos electrónicos diferentes al correo institucional atencionalusuario@upra.gov.co, sean enviados oportunamente a Atención al Ciudadano para que puedan ser radicados con mayor celeridad en SEA para evitar vencimiento del término.
- c. Fortalecer en los servidores la acción de generar respuestas a las PQRSD a través del canal institucional y no a través de correos electrónicos.
- d. Implementar y desarrollar acciones que permitan apropiarse del Instructivo de Situaciones Administrativas (GDR-TH-IN-007), de manera que las PQRSD que correspondan a estas situaciones, queden radicadas conforme a lo establecido en dicho instructivo y se respondan dentro de los tiempos establecidos. (La puesta en funcionamiento de este instructivo será verificada en el seguimiento a las PQRSD del año 2025).

9. Conclusiones

- a. Frente a las recomendaciones del informe correspondiente al último periodo de seguimiento, estas se ejecutaron en su totalidad.
- b. Persisten respuestas extemporáneas de acuerdo con el registro y reporte de información en el Sistema de Eficiencia Administrativa; por tal razón se requiere mejorar las alertas que se generan en el proceso para el cumplimiento de los tiempos establecidos por ley.