



INFORME N° 25-2025
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRSD (Período Evaluado: Semestre 1 de 2025)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Agosto 26 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 primer semestre del año 2025, 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 enero y junio del año 2025.

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 primer y segundo trimestres del año 2025, y contrastando con el reporte Matriz de seguimiento Atención al Ciudadano V2 descargada del Sistema de Eficiencia Administrativa, se recibieron ochocientos dos (802) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD. A continuación, se observa el comportamiento mensual de las PQRSD recibidas.

INFORME N° 25-2025
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRSD (Período Evaluado: Semestre 1 de 2025)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Agosto 26 de 2025

Tabla 1. Consolidado reporte PQRSD

PQRSD	Primer trimestre 2025			Segundo trimestre 2025			Total semestre
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	
Recibidas (Informe SEA)	185	166	132	127	97	94	801
Total	483			318			

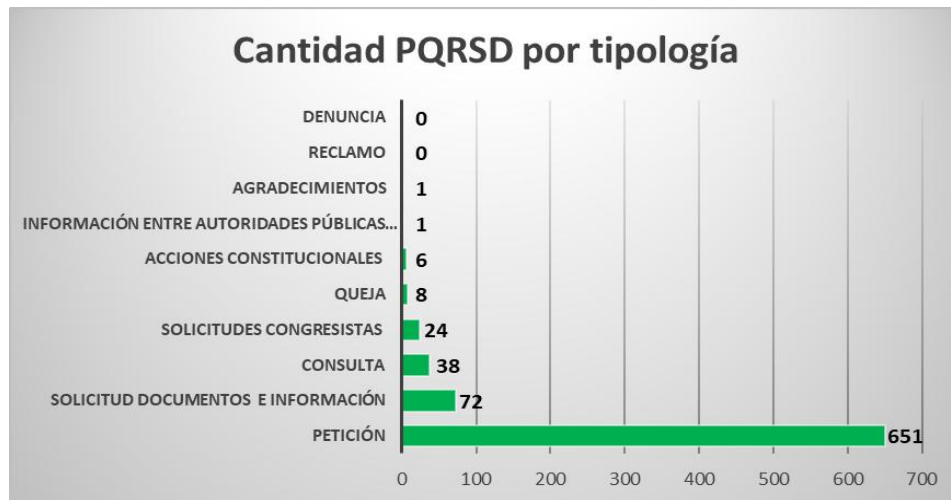
Fuente: Asesoría Control Interno –reporte Matriz Seguimiento Atención al Ciudadano v2 descargada de SEA

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 enero y el 30 de junio de 2025, se generó el siguiente gráfico que muestra las PQRSD por área responsable (dependencia), atendidas durante el primer semestre del año 2025:



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 primer semestre del año 2025:

INFORME N° 25-2025
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS (Período Evaluado: Semestre 1 de 2025)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Agosto 26 de 2025



• Análisis de oportunidad en las respuestas a PQRS

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 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:

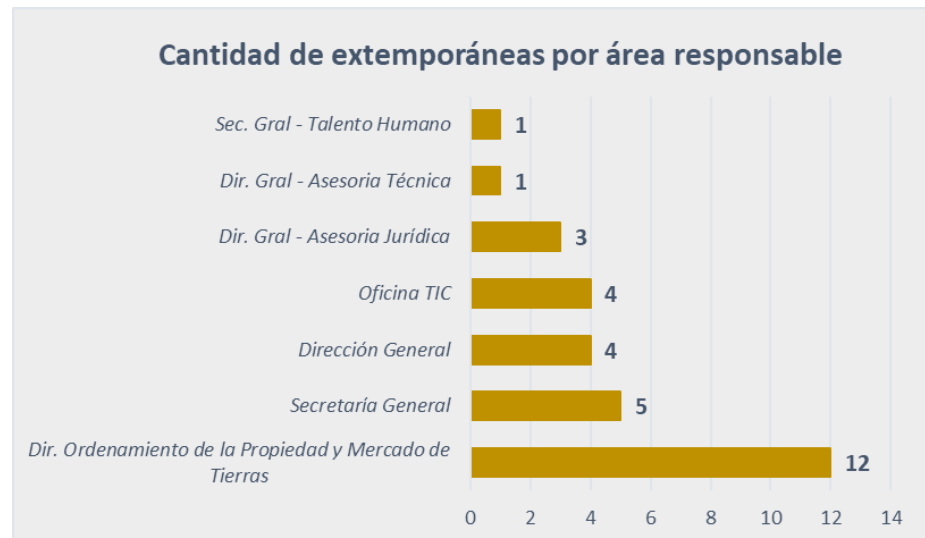
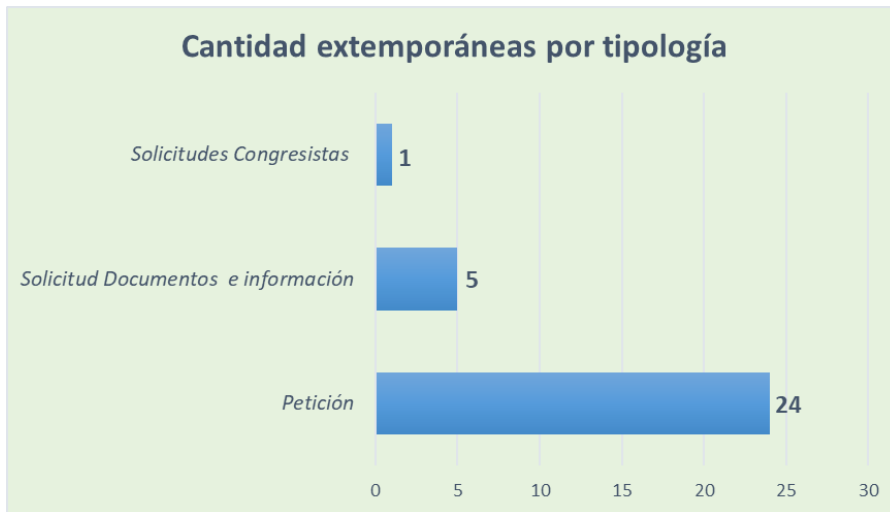
Tabla 2. Estado de las PQRS – Semestre 1 de 2025

Estado	Cantidad	Porcentaje %
PQRS registradas en total	801	100 %
PQRS con respuesta oportuna	771	96,3%
PQRS con respuesta extemporánea	30	3,7%

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

INFORME N° 25-2025
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRSD (Período Evaluado: Semestre 1 de 2025)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Agosto 26 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 30 PQRSD que tuvieron **respuesta extemporánea** durante el primer semestre de 2025:



NOTA: La información específica de las PQRSD extemporáneas, es remitida a cada área responsable mediante memorando de SEA.

INFORME N° 25-2025
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS (Período Evaluado: Semestre 1 de 2025)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Agosto 26 de 2025

Por otra parte, en cuanto a la **Tipología quejas y reclamos** correspondientes al primer semestre de 2025, se realizó la revisión encontrando ocho (8) quejas y ningún reclamo. De acuerdo con la información reportada en la matriz Seguimiento Atención al Ciudadano V2, todas las quejas fueron atendidas en los tiempos establecidos.

Tipo	# Radicado	Asunto de la queja o reclamo	Respuesta Oportuna
Queja	2025-2-000339	Buenos días, quisiera saber si es que el aplicativo SIPRA se encuentra en proceso de mantenimiento, pues llevo varios días sin poder consultarlo, soy perito avaluador y requiero de la información que arroja este aplicativo. Agradezco me confirmen, dado que en eventos judiciales es requerido tener soportado una razón justificativa de la demora en entrega de trabajos valuatorios. (Respuesta dada el 17 de febrero de 2025)	SI
Queja	2025-2-000680	Cordial saludo Mediante la presente, me permito manifestar mi interés en poder acceder nuevamente al repositorio digital de la entidad donde yacen las Memorias del Ministerio de Agricultura y que se podían consultar a través del enlace 'Capacitación' - 'Biblioteca Digital' - y se accedían a los documentos de carácter histórico. Desde hace un tiempo atrás, la página muestra una imagen informando que dicha plataforma se encuentra en mantenimiento, pero lleva mucho tiempo así, para no decir que años. Intento acceder como sugiere en la información: a través del navegador Microsoft Edge-In Private y sigue apareciendo este aviso. (Respuesta dada el 11 de marzo de 2025)	SI
Queja	2025-2-001424	Usuario y contraseña Agronet. Buenos días, Espero estén bien. Me registré, pero no pude terminar el registro en ese momento y cerré la página. Intento ingresar y me dice que usuario e incorrecto intento volver a registrarme y me dice que el correo ya está en uso. Les agradezco, por favor, me ayuden. (Respuesta dada el 09 de abril de 2025)	SI
Queja	2025-2-001497	RV: Confirma tu cuenta de Agronet Buenas tardes. Por favor su ayuda. No he podido acvar la cuenta. Thank you/Gracias Best regards/Cordialmente, (Respuesta dada el 09 de abril de 2025)	SI
Queja	2025-2-001520	Actualización precio de referencia de cacao Buenos días, nuevamente solicitando que actualicen los precios de referencia del cacao, no lo hacen desde el 11 de marzo, anteriormente porque no habían contratado personal, esta vez cual es la excusa. Gracias (Respuesta dada el 09 de abril de 2025)	SI
Queja	2025-2-003474	La lista de precios del cacao, la publican siempre tarde. Por ejemplo, a hoy, está la lista hasta el 1 de junio de 2025 y hoy es 6 de junio. Cuando sale, ya está vencida. Recomendación: publicar oportunamente o de lo contrario indicar en donde el cacaocultor puede consultar el precio del día o semana. Gracias (Respuesta dada el 12 de junio de 2025)	SI
Queja	2025-2-003585	Precio referencia de cacao - Sin actualizar Actualmente la página https://www.agronet.gov.co/Noticias/Paginas/Precio-de-referencia-semanalde-compra-de-cacao---Fuente-Industria.aspx , la cual es la que mantiene informado sobre los precios semanales de cacao, No la vienen actualizando según la semana, me parece negligencia o negocio por la falta de responsabilidad y compromiso por las personas que estamos pendientes de estos precios para poder exigir en las compraventas. (Respuesta dada el 12 de junio de 2025)	SI
Queja	2025-2-003930	por qué no publican a tiempo el precio del cacao, están permitiendo que los intermediarios se aprovechen del productor por la negligencia del ministerio o quien haga sus veces, ya que esa semana no refleja precio alguno. (Respuesta dada el 09 de julio de 2025)	SI



INFORME N° 25-2025
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRSD (Período Evaluado: Semestre 1 de 2025)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Agosto 26 de 2025

- 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 primer semestre de 2025 no se evidenció ninguna PQRSD relacionada con estos factores de riesgo en la entidad. Lo anterior de acuerdo con información recibida mediante memorando radicado 2025-3-012645 (agosto 8 de 2025).

Adicionalmente, con respecto al correo rutadegenero@upra.gov.co, en el primer semestre de 2025 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 2025-3-012645 (agosto 8 de 2025).

5. Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos

Dentro de la verificación hecha a las PQRSD en el período en estudio, se presentó un (1) radicado catalogado como agradecimiento: 2025-2-003743 (Agradecer la atención recibida hasta el momento, especialmente la realizada en la Vereda La Fuente del Municipio de Tocancipá).

6. Seguimiento a los aspectos a fortalecer del informe anterior

En el informe N°04-2025 de seguimiento a las PQRSD correspondiente al segundo semestre del año 2024 emitido por la Asesoría de Control Interno (radicado # 2025-3-004097), quedaron aspectos a fortalecer para los cuales la Secretaría General definió las acciones correspondientes. A continuación, se presenta el seguimiento realizado por la Asesoría de Control Interno:

INFORME N° 25-2025
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS (Período Evaluado: Semestre 1 de 2025)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Agosto 26 de 2025

Aspectos a fortalecer	Acción (es) realizadas por Secretaría General	Seguimiento realizado por Asesoría de Control Interno
a. Se mantiene la proporción de PQRS con respuestas extemporáneas (con relación a las PQRS 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 PQRS y de las comunicaciones oficiales de la UPRA".	Acción Propuesta: Fortalecer el seguimiento de las PQRS en trámite, por medio de alertas tempranas semanales evitando el vencimiento de los procesos y reduciendo la probabilidad de materialización del riesgo identificado en el Mapa de la Entidad.	Se evidencia el envío de correos electrónicos con alertas tempranas semanales, realizadas por la funcionaria de control de correspondencia y PQRS. Estos correos van dirigidos a las secretarías ejecutivas de cada área con copia al jefe inmediato. <u>Acción: Ejecutada</u>
b. Generar estrategias que permitan que aquellas PQRS 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.	Acción Propuesta: En el instructivo de correspondencia se establece que "Los funcionarios que reciben correos electrónicos susceptibles de ser ingresados al SEA como comunicación oficial, deben remitirlo al correo atencionalusuario@upra.gov.co, para que este sea radicado en el horario estipulado". Esto se encuentra articulado con lo definido en el procedimiento de correspondencia y atención a PQRS del Secretaría General.	Como soporte de la acción se recibió el instructivo de correspondencia (GDT-IN-001), el cual, en su numeral 4.1 establece que: "Los funcionarios que reciben correos electrónicos susceptibles de ser ingresados al SEA como comunicación oficial, deben remitirlo al correo atencionalusuario@upra.gov.co, para que este sea radicado en el horario estipulado". Así mismo, existe el procedimiento de correspondencia (GDT-PD-005) en la actividad AT4 indica: "NOTA: Todas las comunicaciones oficiales recibidas deben ser radicadas en SEA de acuerdo con lo indicado en el Instructivo de correspondencia". Sin embargo, aunque se cuenta con un instructivo y un procedimiento formalizados en SEA, en el período de análisis (enero a junio 2025), no se evidenciaron acciones o estrategias relacionadas con el aspecto a fortalecer. <u>Acción: En desarrollo</u>
c. Fortalecer en los servidores la acción de generar respuestas a las PQRS a través del canal institucional y no a través de correos electrónicos.	Acción Propuesta: Fomentar la generación de respuestas dentro del canal institucional (Sistema de eficiencia administrativa SEA)	Se evidencia la Resolución 037 del 2025 "Por la cual se delegan y asignan algunas funciones en materia de administración de personal, de gestión de información, de gestión jurídica, y comunicaciones, en atención a las temáticas propias de las dependencias de la Unidad de Planificación de Tierras Rurales, Adecuación de Tierras y Usos Agropecuarios - UPRA". Esta resolución busca que las distintas dependencias de la UPRA puedan actuar con autonomía en el marco de sus competencias, sin perder el control jerárquico ni la trazabilidad institucional por medio del SEA. <u>Acción: Ejecutada</u>
d. Implementar y desarrollar acciones que permitan apropiarse del Instructivo de Situaciones Administrativas (GDR-TH-IN-	Acción Propuesta: Realizar capacitación de instructivo de situaciones	Se evidencian los soportes de la realización de actividades de inducción en las siguientes fechas: 20250213 y 20250403.

INFORME N° 25-2025
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRSD (Período Evaluado: Semestre 1 de 2025)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Agosto 26 de 2025

Aspectos a fortalecer	Acción (es) realizadas por Secretaría General	Seguimiento realizado por Asesoría de Control Interno
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).	administrativas dentro del proceso de inducción a nuevos funcionarios.	También se evidencia la actualización del formato de solicitud de permisos (GDR-TH-FT-032), el cual fue socializado a través de correo electrónico del 9/05/2025. Este formato hace parte del instructivo de Situaciones Administrativas. <u>Acción: Ejecutada</u>

7. Aspectos a fortalecer

- Desarrollar acciones que generen apropiación y aplicación del instructivo de correspondencia (GDT-IN-001) y del procedimiento de correspondencia (GDT-PD-005).
- Si bien la cantidad de PQRSD con respuesta extemporánea disminuyó respecto al semestre anterior, es importante continuar con la aplicación de controles o actividades de control hasta lograr alcanzar la meta de no tener respuestas extemporáneas.
- Respecto a las recomendaciones relacionadas con PQRSD derivadas del Informe de Cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información en la página web, es importante desarrollar acciones que permitan evidenciar la implementación de los siguientes aspectos en dichos informes: número de solicitudes trasladadas a otra entidad y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información; esto en razón a que no fue posible evidenciarlos en los informes trimestrales de seguimiento sobre quejas y reclamos emitidos por Secretaría General – Atención al Ciudadano.

8. Conclusiones

- Frente a los aspectos a fortalecer del informe anterior correspondiente al seguimiento del semestre 2-2024, se evidenció la ejecución de tres de ellos, quedando un aspecto en desarrollo.



INFORME N° 25-2025
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS (Período Evaluado: Semestre 1 de 2025)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Agosto 26 de 2025

- b. Las respuestas extemporáneas han disminuido 43% respecto al semestre inmediatamente anterior. Pasaron de 53 a 30 respuestas extemporáneas en este primer semestre de 2025.
- c. En cuanto a la inclusión de información relacionada con la distribución de tiempos de respuesta en los informes trimestrales realizados por Secretaría General - Atención al Ciudadano, se evidencia la inclusión de dicho aspecto, lo cual da cumplimiento a las recomendaciones del Informe de Cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información en la página web (recomendación 4.4).