

INFORME N° 25-2026
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRSD (Período Evaluado: Semestre 1 de 2026)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Agosto de 2026

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 2026, 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 2026.

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 2026, y contrastando con el reporte Matriz de seguimiento Atención al Ciudadano V2 descargada del Sistema de Eficiencia Administrativa, se recibieron setecientos nueve (709) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD. A continuación, se observa el comportamiento mensual de las PQRSD recibidas.

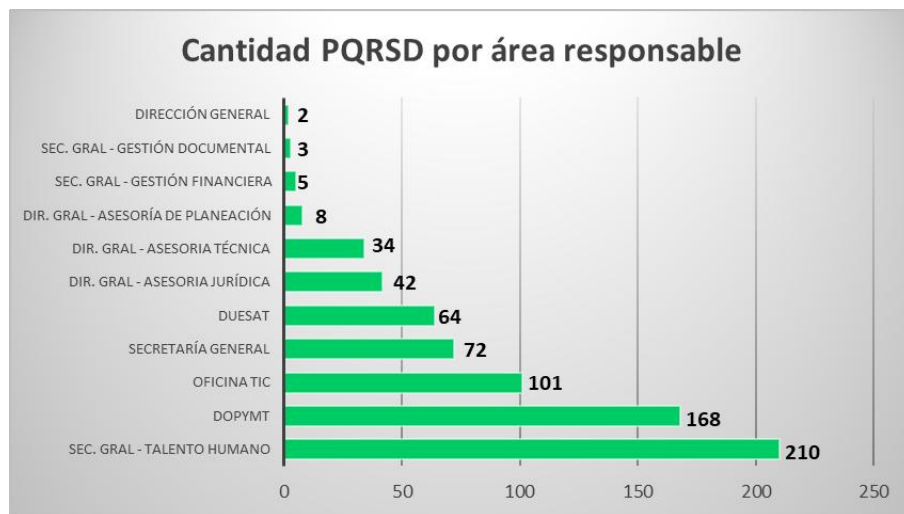
INFORME N° 25-2026
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRSD (Período Evaluado: Semestre 1 de 2026)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Agosto de 2026

Tabla 1. Consolidado reporte PQRSD

PQRSD	Tercer trimestre 2025			Cuarto trimestre 2025			Total semestre
	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	
Recibidas (Informe SEA)	152	129	106	91	128	103	709
Total	387			322			

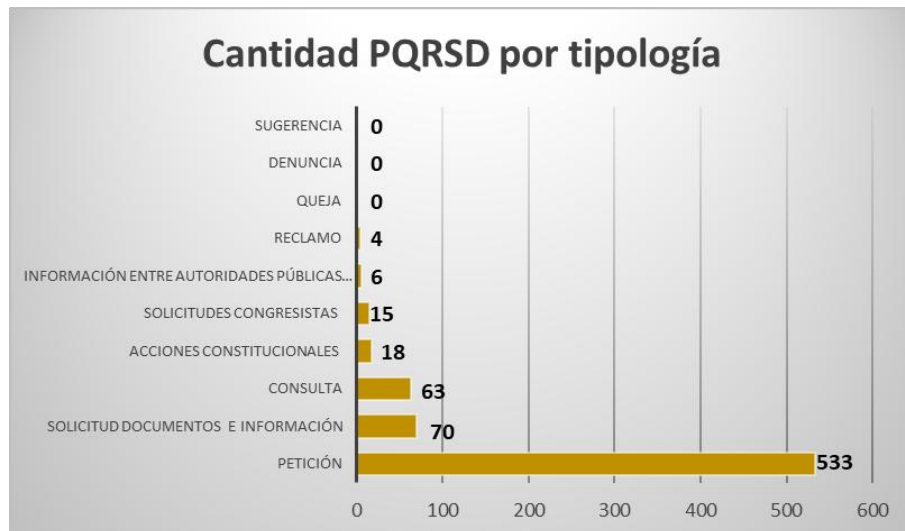
Fuente: Asesoría Control Interno –reporte Matriz Seguimiento Atención al Ciudadano v2 descargada de SEA

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 2026, se generó el siguiente gráfico que muestra las PQRSD por área responsable (dependencia), atendidas durante el primer semestre de 2026:



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 2026:

INFORME N° 25-2026
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRSD (Período Evaluado: Semestre 1 de 2026)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Agosto de 2026



• Análisis de oportunidad en las respuestas a PQRSD

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 PQRSD 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:

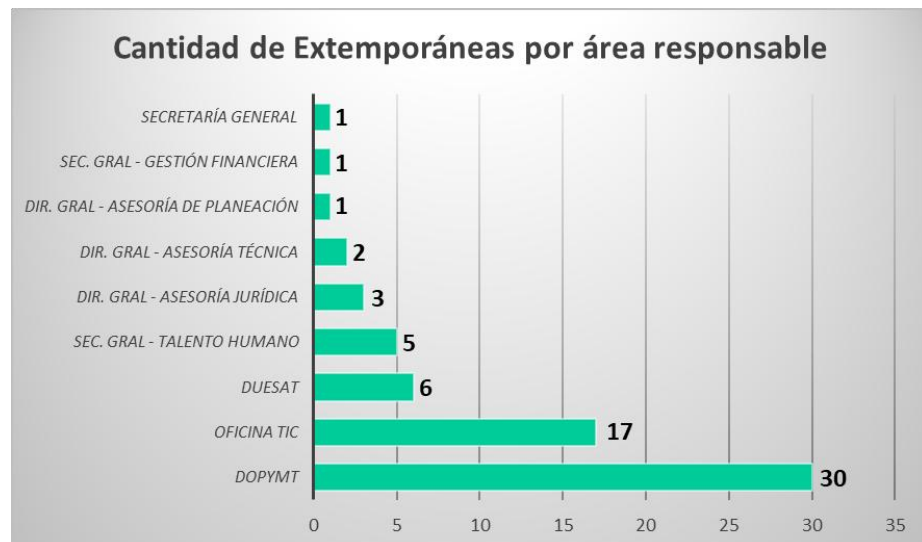
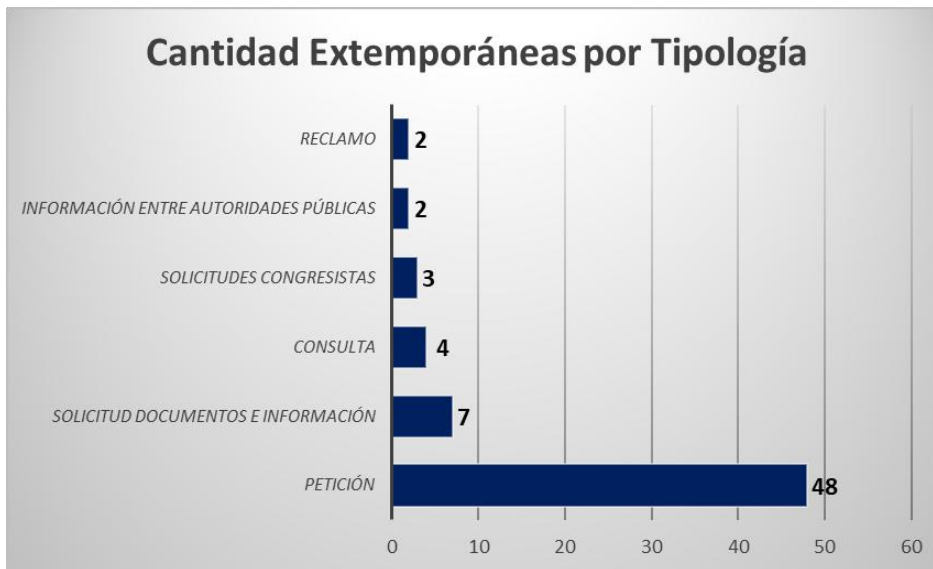
Tabla 2. Estado de las PQRSD – Semestre 1 de 2026

Estado	Cantidad	Porcentaje %
PQRSD registradas en total	709	100 %
PQRSD con respuesta oportuna	643	91 %
PQRSD con respuesta extemporánea	66	9 %

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

INFORME N° 25-2026
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRSD (Período Evaluado: Semestre 1 de 2026)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Agosto de 2026

A continuación, se muestran los gráficos de distribución por tipología de las PQRSD y distribución por área responsable para las **66 PQRSD que tuvieron respuesta extemporánea** durante el primer semestre de 2026:



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

INFORME N° 25-2026
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS (Período Evaluado: Semestre 1 de 2026)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Agosto de 2026

Respecto a los **tiempos de respuesta** a las PQRS, estos se encuentran disponibles en la página web de la UPRA a través del Manual de Servicio al Ciudadano GDT-MA-014 (V5) del 29/07/2025 y en la Resolución 168 de 2018, por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la atención a las quejas en la UPRA.

MODALIDAD DE PETICIÓN	TÉRMINO
Documentos e información	10 días
Consulta	30 días
Petición	15 días
Queja	15 días
Reclamo	15 días
Denuncia	15 días
Entre autoridades	10 días
Congresistas	5 días

Por otra parte, en cuanto a la **Tipología quejas y reclamos** correspondientes al primer semestre de 2026, se realizó la revisión encontrando cuatro (4) reclamos y ninguna denuncia ni ninguna queja. De acuerdo con la información reportada en la matriz Seguimiento Atención al Ciudadano V2, dos (2) de ellos fueron atendidos en los tiempos establecidos, es decir, tuvieron una respuesta oportuna. Los otros dos, tuvieron una respuesta extemporánea, como se puede apreciar en el cuadro que está a continuación:

Tipo	# Radicado	Asunto de la queja o reclamo	Respuesta Oportuna
Reclamo	2026-2-000183	Reclamación formal y solicitud de revocatoria – Proceso Encargo PE Grado 20 (dirigida a los integrantes de la Comisión de Personal). (Respuesta dada el 2 de febrero de 2026)	SI
Reclamo	2026-2-000185	Alcance a la reclamación formal - Proceso Encargo PE Grado 20 (Radicado N° 2026-2-000183) (dirigida a los integrantes de la Comisión de Personal). (Respuesta dada el 13 de mayo de 2026)	NO
Reclamo	2026-2-000188	Reclamación formal y solicitud de revocatoria – Proceso Encargo PE Grado 20 (dirigida al Secretario General). (Respuesta dada el 2 de febrero de 2026)	SI
Reclamo	2026-2-000225	Reclamación formal y solicitud de revocatoria – Proceso Encargo PE Grado 20 - argumentos y pruebas adicionales. (dirigida a los integrantes de la Comisión de Personal). (Respuesta dada el 13 de mayo de 2026)	NO

INFORME N° 25-2026
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS (Período Evaluado: Semestre 1 de 2026)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Agosto de 2026

• 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 2026 no se recibió ninguna PQRS relacionada estos factores de riesgo en la entidad. Lo anterior de acuerdo con información recibida por parte de Secretaría General el 26 de agosto de 2026.

Adicionalmente, con respecto al correo rutadegenero@upra.gov.co, en el primer semestre de 2026 no se recibieron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias ni denuncias 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 de parte de Asesoría Jurídica el 25 de agosto de 2026.

5. Seguimiento a los aspectos a fortalecer del informe anterior

En el informe de seguimiento a las PQRS N°02-2026 correspondiente al segundo semestre del año 2025 emitido por la Asesoría de Control Interno (radicado # 2026-3-003115), se identificó un aspecto a fortalecer, del cual se presenta el seguimiento realizado por la Asesoría de Control Interno:

Aspectos a fortalecer	Acción (es) realizadas por Secretaría General	Seguimiento realizado por Asesoría de Control Interno
a. Si bien la cantidad de PQRS con respuesta extemporánea disminuyó respecto al semestre anterior, es importante continuar implementando controles o actividades de control hasta lograr alcanzar la meta de no tener respuestas extemporáneas.	Acción Propuesta: Continuar con las alertas semanales desde Servicio al Ciudadano – Control de Correspondencia, para las áreas responsables.	Se evidenció que se dio continuidad al envío de correos electrónicos con alertas tempranas semanales, por parte de la funcionaria de control de correspondencia y PQRS. Estos correos van dirigidos a las secretarías ejecutivas de cada área con copia al jefe inmediato. Adicionalmente, se evidenció la elaboración de piezas de comunicación en pantallas y en Newsletter del 19 de junio 2026, recordando la importancia de cumplir con los tiempos de respuesta de las PQRS. Acción: Ejecutada

INFORME N° 25-2026
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRSD (Período Evaluado: Semestre 1 de 2026)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Agosto de 2026

6. Recomendaciones

- La cantidad de PQRSD con respuesta extemporánea aumentó en este semestre 1 de 2026 respecto al semestre inmediatamente anterior; por esta razón, es necesario revisar y/o fortalecer los mecanismos de seguimiento y control sobre las PQRSD próximas a vencer, complementando las alertas semanales existentes con nuevos mecanismos, con el propósito de reducir progresivamente el número de respuestas extemporáneas y avanzar hacia la meta institucional de cero incumplimientos.
- Realizar un análisis de las causas que **originan** las **respuestas extemporáneas**, identificando si estas se relacionan con tiempos de asignación, gestión interna de las solicitudes, traslados entre dependencias, requerimiento de información a otras áreas u otras situaciones que puedan afectar el cumplimiento de los términos legales, con el fin de establecer acciones diferenciadas.
- Realizar una revisión de la Circular Externa 100-004-2026 del 22 de enero de 2026: "Orientaciones para la elaboración y publicación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano", emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, de manera que se dé cumplimiento a lo que allí se establece, analizando si lo que se requiere es migrar de un Manual de Atención al Ciudadano a una Estrategia de Servicio al Ciudadano contemplando los 4 subcomponentes mínimos, o mantener ambos documentos. *(Se anexa la circular externa para los efectos correspondientes).*

7. Conclusiones

- Se evidencia un incremento del 214,29 % en el número de PQRSD con respuesta extemporánea, al pasar de 21 en el semestre 2 de 2025 a 66 pqrds en el semestre 1 de 2026, lo que representa un aumento absoluto de 45 solicitudes.
- Durante el primer semestre de 2026, de las 709 PQRSD recibidas, 643 fueron atendidas oportunamente, equivalentes al 91 %, mientras que

INFORME N° 25-2026
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS (Período Evaluado: Semestre 1 de 2026)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Agosto de 2026

66, correspondientes al 9 %, presentaron respuesta extemporánea. Si bien el nivel de oportunidad resulta mayoritario, persiste la necesidad de implementar acciones orientadas a prevenir y reducir los incumplimientos.

- c. Frente a los aspectos a fortalecer del informe anterior correspondiente al seguimiento del semestre 2 de 2025, se evidenció la ejecución de la acción establecida; sin embargo, persiste la situación de respuestas con extemporaneidad.

Elaboró

Diana Marcela Dávila Rincón
Contratista Control Interno

Aprobó

Sandra Milena Ruano Reyes
Asesora de Control Interno