

INFORME N° 02-2026
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRSD (Período Evaluado: Semestre 2 de 2025)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Febrero 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 segundo 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 julio y diciembre 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 tercero y cuarto trimestres del año 2025, y contrastando con el reporte Matriz de seguimiento Atención al Ciudadano V2 descargada del Sistema de Eficiencia Administrativa, se recibieron setecientos seis (706) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD. A continuación, se observa el comportamiento mensual de las PQRSD recibidas.

INFORME N° 02-2026
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRSD (Período Evaluado: Semestre 2 de 2025)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Febrero de 2026

Tabla 1. Consolidado reporte PQRSD

PQRSD	Tercer trimestre 2025			Cuarto trimestre 2025			Total semestre
	Jul	Ago	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	
Recibidas (Informe SEA)	108	107	107	144	117	123	706
Total	322			384			

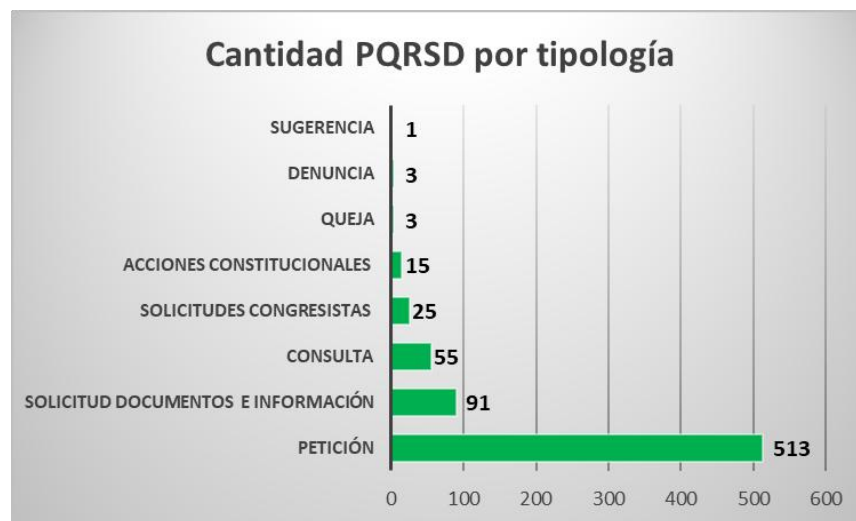
Fuente: Asesoría Control Interno –reporte Matriz Seguimiento Atención al Ciudadano v2 descargada de SEA

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 2025, se generó el siguiente gráfico que muestra las PQRSD por área responsable (dependencia), atendidas durante el segundo semestre del año 2025:



INFORME N° 02-2026
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS (Período Evaluado: Semestre 2 de 2025)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Febrero 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 PQRS por tipología (tipo de solicitud), de las atendidas en el segundo semestre del año 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:

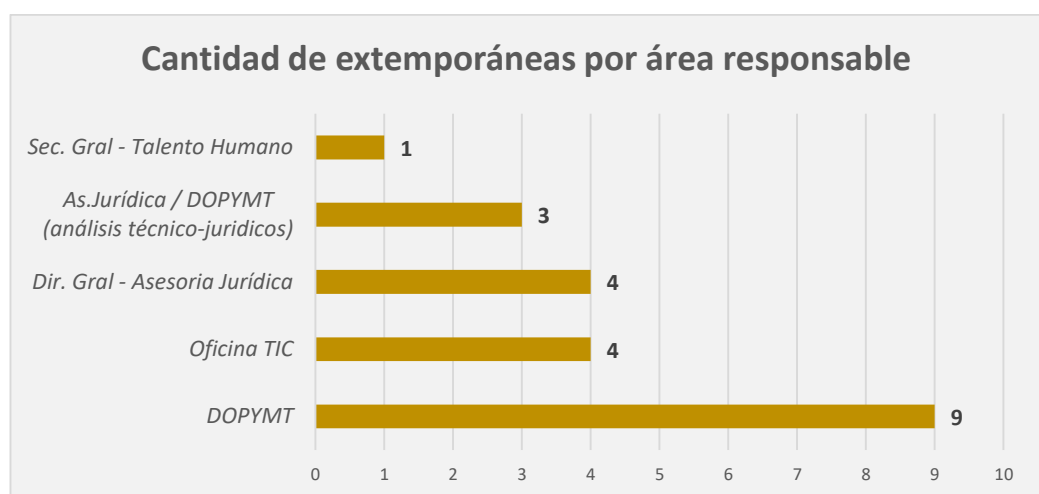
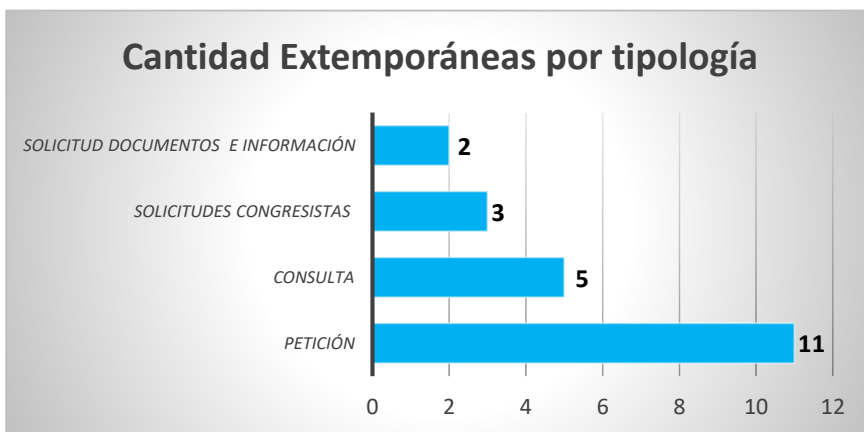
INFORME N° 02-2026
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS (Período Evaluado: Semestre 2 de 2025)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Febrero de 2026

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

Estado	Cantidad	Porcentaje %
PQRS registradas en total	706	100 %
PQRS con respuesta oportuna	685	97 %
PQRS con respuesta extemporánea	21	3 %

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

A continuación, se muestran los gráficos de distribución por tipología de las PQRS y distribución por área responsable para las 21 PQRS que tuvieron respuesta extemporánea durante el segundo semestre de 2025:



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

INFORME N° 02-2026
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS (Período Evaluado: Semestre 2 de 2025)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Febrero 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 segundo semestre de 2025, se realizó la revisión encontrando tres (3) quejas, tres (3) denuncias y ningún reclamo. De acuerdo con la información reportada en la matriz Seguimiento Atención al Ciudadano V2, todas fueron atendidas en los tiempos establecidos, es decir, tuvieron una respuesta oportuna.

Tipo	# Radicado	Asunto de la queja o reclamo	Respuesta Oportuna
Queja	2025-2-005533	Comisión Tolima - Inconveniencia de la Imposición de las ZPPAS y APPA en el Municipio de Falan y el Norte del Tolima (Respuesta dada el 12 de septiembre de 2025)	SI
Queja	2025-2-005578	Inconformidad frente a la falta de coordinación institucional en jornadas de socialización de resultados preliminares de las APPAs (Respuesta dada el 2 de septiembre de 2025)	SI
Queja	2025-2-006357	Queja no clara ni da a entender lo que allí se pretende. (Respuesta dada el 10 de octubre de 2025)	SI
Denuncia	2025-2-005160	En Majagual sucre los molinos de arroz cerraron puertas y no están comprando arroz paddy y la gente no sabe dónde vender su producción y los arroces se están calentando (Respuesta dada el 19 de agosto de 2025)	SI
Denuncia	2025-2-007976	Denuncia anónima - Presuntas urbanizaciones ilegal en el municipio de Cubarral, Meta y posible omisión de funcionarios públicos encargados de la vigilancia, control y regulación urbanística y ambiental. (Respuesta dada el 15 de diciembre de 2025)	SI
Denuncia	2025-2-009090	Denuncia por uso indebido de vehículo oficial (No se tienen permisos para ver esta información) (Respuesta dada el 06 de enero de 2026)	SI

INFORME N° 02-2026
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS (Período Evaluado: Semestre 2 de 2025)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Febrero 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 segundo semestre de 2025 no se recibió ninguna PQRS relacionada estos factores de riesgo en la entidad. Lo anterior de acuerdo con información recibida mediante memorando radicado 2026-3-003114 (25 de febrero de 2026).

Adicionalmente, con respecto al correo rutadegenero@upra.gov.co, en el segundo semestre de 2025 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 mediante memorando radicado 2026-3-002936 (20 de febrero de 2026).

5. Sugerencias

Dentro de la verificación hecha a las PQRS en el período en estudio, se presentó un (1) radicado catalogado como sugerencia, radicado mediante número 2025-2-004722, cuya respuesta fue oportuna. La sugerencia indicaba lo siguiente: *"Asunto : Hola, buen día. Mi nombre es CEBV y hago parte del equipo del Banco Agrario de Colombia. Me gustaría saber si existe la posibilidad de agendar una reunión para conversar sobre una posible sinergia entre nuestras organizaciones. Actualmente lidero iniciativas relacionadas con la Tarjeta de Crédito Mujer Agro, un producto diseñado para apoyar y fortalecer los proyectos de mujeres rurales en el país. Creo que podríamos encontrar puntos de encuentro valiosos para genera"*

6. Seguimiento a los aspectos a fortalecer del informe anterior

En el informe N°25-2025 de seguimiento a las PQRS correspondiente al primer semestre del año 2025 emitido por la Asesoría de Control Interno (radicado # 2025-3-013710), quedaron aspectos a fortalecer para los cuales la Secretaría General definió las acciones correspondientes las cuales fueron informadas a través del memorando 2025-3-014224. A continuación, se presenta el seguimiento realizado por la Asesoría de Control Interno:

INFORME N° 02-2026
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRSD (Período Evaluado: Semestre 2 de 2025)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Febrero de 2026

Aspectos a fortalecer	Acción (es) realizadas por Secretaría General	Seguimiento realizado por Asesoría de Control Interno
a. Desarrollar acciones que generen apropiación y aplicación del instructivo de correspondencia (GDT-IN-001) y del procedimiento de correspondencia (GDT-PD-005).	Acción Propuesta: Crear una pieza de comunicación junto con el equipo de comunicaciones, la cual con nuestro personaje Dockate, recordemos cuales son los tipos de tramites de PQRSD y cuáles son los términos de ley en cuestión de tiempo de respuesta a cada tramite.	Se evidenció la elaboración de pieza de comunicación recordando los tipos de trámites y los términos de ley. 
b. 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.		También se evidenció que se siguieron enviando correos electrónicos con alertas tempranas semanales, por parte de la funcionaria de control de correspondencia y PQRSD. Estos correos van dirigidos a las secretarías ejecutivas de cada área con copia al jefe inmediato. <u>Acción: Ejecutada</u>
c. 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.	Acción Propuesta: Incluir en los informes de PQRSD emitidos por la Secretaría General – Atención al ciudadano, los aspectos mencionados	Se evidenció la implementación de esta recomendación en los informes de PQRSD emitidos por Secretaría General – Atención al Ciudadano, correspondientes al tercer y cuarto trimestres del año 2025 <u>Acción: Ejecutada</u>

INFORME N° 02-2026
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS (Período Evaluado: Semestre 2 de 2025)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Febrero de 2026

Aspectos a fortalecer	Acción (es) realizadas por Secretaría General	Seguimiento realizado por Asesoría de Control Interno
d. 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. (viene del informe anterior N°25-2025, y se encontraba en desarrollo).	Acción Propuesta: Crear una pieza de comunicación junto con el equipo de comunicaciones, la cual con nuestro personaje Dockate, recordemos que las PQRS recibidas por cualquier otro medio diferente al correo de atencionalusuario@upra.gov.co debe ser remitido inmediatamente para su radicación formal en el sistema para la eficiencia administrativa SEA	Se evidenció el envío de pieza de comunicación a través de correo electrónico el 13 de noviembre de 2025, en el cual se recordó que las PQRS recibidas por cualquier otro medio diferente al correo de atencionalusuario@upra.gov.co Deben ser remitidas inmediatamente para su radicación formal.  Acción: Ejecutada

7. Aspectos a fortalecer

- 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.

8. Conclusiones

- Frente a los aspectos a fortalecer del informe anterior correspondiente al seguimiento del semestre 1 de 2025, se evidenció la ejecución de

INFORME N° 02-2026
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS (Período Evaluado: Semestre 2 de 2025)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Febrero de 2026

acciones para cada uno de ellos.

- b. Las respuestas extemporáneas disminuyeron un 30% respecto al semestre inmediatamente anterior. Pasaron de 30 a 21 respuestas extemporáneas en este segundo semestre de 2025.
- c. En cuanto a la inclusión de información relacionada con el Informe de Cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información en la página web, se evidencia la inclusión de dichos aspectos, lo cual da cumplimiento a las recomendaciones del Informe (recomendación 4.4) y a los aspectos a fortalecer del informe del semestre anterior.