



INFORME N° 16-2024
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS (Período Evaluado: Semestre 1 de 2024)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Julio 31 de 2024

1. Objetivo

Realizar seguimiento a la gestión adelantada en la atención de Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRS- en la Unidad de Planificación Rural Agropecuaria – UPRA, durante el primer 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 enero y junio 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”.
- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 103 de 2015, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 1166 de 2016, “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”
- 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.

INFORME N° 16-2024
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRSD (Período Evaluado: Semestre 1 de 2024)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Julio 31 de 2024

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 2024, y contrastando con el reporte Matriz de seguimiento Atención al Ciudadano V2 descargada del SEA, se recibieron ochocientas diecisiete (817) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD. A continuación, se observa el comportamiento mensual de las PQRSD recibidas.

Tabla 1. Consolidado reporte PQRSD

PQRSD	Tercer trimestre 2023			Cuarto trimestre 2023			Total semestre
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	
Recibidas (Informe SEA)	204	164	116	147	104	82	817
Total	484			333			

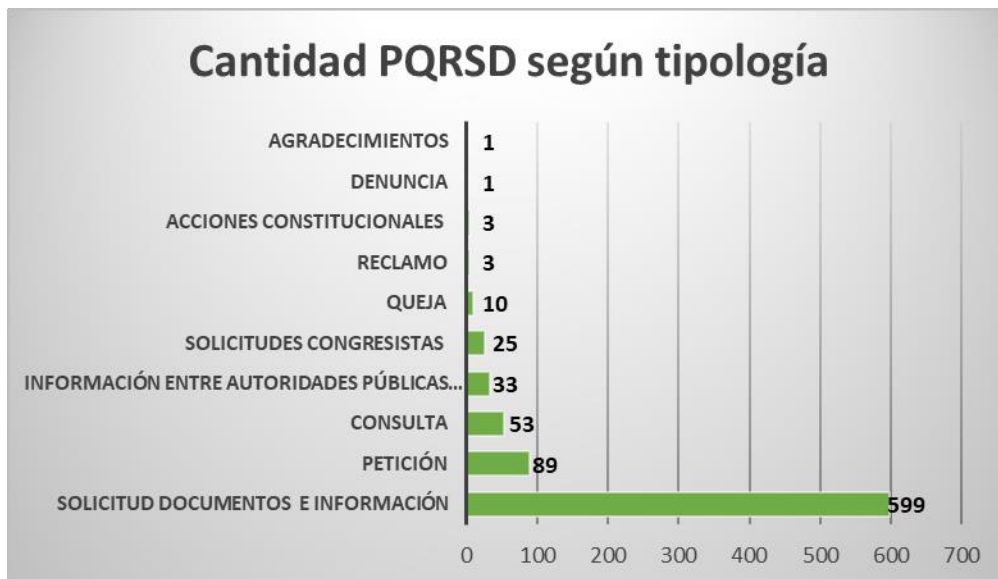
Fuente: Asesoría Control Interno –reporte Matriz Seguimiento Atención al Ciudadano v2 descargada de SEA

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 2024, se generó el siguiente gráfico que muestra las PQRSD por área responsable, atendidas durante el primer semestre del año 2024:

INFORME N° 16-2024
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS (Período Evaluado: Semestre 1 de 2024)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Julio 31 de 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 PQRS por tipología (tipo de solicitud), de las atendidas en el primer semestre del año 2024:



INFORME N° 16-2024
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRSD (Período Evaluado: Semestre 1 de 2024)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Julio 31 de 2024

• Análisis de oportunidad en la respuesta 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.

Con relación a las PQRSD que presentaron **respuesta extemporánea** durante el primer semestre de 2024, la Asesoría de Control Interno realizó una consulta puntual a Secretaría General y Asesoría Jurídica, con el fin de que se identificaran aquellas que estuvieran asociadas con trámites específicos o situaciones administrativas, y por tal motivo, unos términos de respuesta diferentes a los que se reportaron en la “Matriz Seguimiento Atención al ciudadano v2”. Frente a esto, Secretaría General remitió la información depurada identificando aquellos requerimientos que realmente fueron situaciones administrativas o peticiones.

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

Estado	Cantidad	Porcentaje %
PQRSD registradas en total	817	100 %
PQRSD con respuesta oportuna	769	94,1 %
PQRSD con respuesta extemporánea	48	5,9 %
PQRSD Sin Respuesta registrada en SEA a la fecha del informe (y que ya se encuentran fuera de tiempo)	0	0 %

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

INFORME N° 16-2024
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS (Período Evaluado: Semestre 1 de 2024)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Julio 31 de 2024

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



INFORME N° 16-2024
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS (Período Evaluado: Semestre 1 de 2024)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Julio 31 de 2024

En cuanto a las **quejas y reclamos** correspondientes al primer semestre de 2024, se realizó la revisión encontrando diez (10) quejas y tres (3) reclamos. De acuerdo con la información reportada en la matriz Seguimiento Atención al Ciudadano V2, cuatro (4) quejas no fueron atendidas en los tiempos establecidos.

Tipo	# Radicado	Asunto de la queja o reclamo	Respuesta Oportuna
Queja	2024-2-000438	Asunto: Muy buen día, Sucede que estaba intentando hacer una consulta en “Área, Producción y Rendimiento Nacional por Cultivo” en la página de Agronet (https://www.agronet.gov.co/estadistica/Paginas/home.aspx?cod=1) desde hace varios días, y simplemente se queda en la pantalla de “cargando listas”. He esperado bastante y la verdad no he visto que se demore tanto en ocasiones anteriores. (Respuesta dada el 06 de marzo de 2024)	NO
Queja	2024-2-000630	Asunto: Buenos días, Quería solicitarles la actualización de la página de Agronet, la cual se quedó estancada desde diciembre y no se ha actualizado. Para los diferentes gremios esta página es muy importante porque podemos mirar los precios de diferentes productos. (Respuesta dada el 10 de abril de 2024)	NO
Queja	2024-2-000702	Se remite por competencia Procuraduría General de la Nación (Respuesta dada el 13 de marzo de 2024)	NO
Queja	2024-2-000778	Asunto: Necesito consultar el reporte de la producción del cultivo de café por municipio, al ingresar a la página no funciona. (Respuesta dada el 06 de marzo de 2024)	SI
Queja	2024-2-000783	Asunto: Buen día. Solicito un apoyo prioritario debido a que al momento de ingresar al curso que me inscribí no me deja entrar a los temas para proceder a realizarlo, agradezco me puedan colaborar porque ya envié un correo y no fue resuelta la solicitud (Respuesta dada el 01 de marzo de 2024)	SI
Queja	2024-2-001504	Asunto: Como estudiante de la maestría en historia de la Universidad del Valle he tratado de ingresar a la biblioteca del MADR desde mediados de diciembre sin éxito, pues inicialmente aparecía un mensaje que el sitio estaba en mantenimiento y días después que el servicio no estaba disponible. (Respuesta dada el 10 de abril de 2024)	NO
Queja	2024-2-002644	Asunto: Llevo un mes solicitando abrir una cuenta en la sede Jamundí sin poder hacerlo porque que no pueden ingresar mi cc en la plantilla. Se colocó un derecho de petición sin respuesta. Me acercado en 5 veces a la oficina de Jamundí sin respuestas. Solo dicen ya lo reporté sin ninguna solución. (Respuesta dada el 18 de abril de 2024) Respuesta: se sugiere radicar la petición directamente a la entidad bancaria, o indicar el nombre de la entidad a la cual dirige su petición con el objeto de realizar la remisión correspondiente.	SI
Queja	2024-2-004197	Asunto: Solicitud para generar certificado del curso “Gestión del Riesgo Agroclimático en Colombia”. (Respuesta dada el 05 de junio de 2024)	SI
Queja	2024-2-004635	Asunto: Me interesa saber o conocer el curso virtual de Proyectos Agropecuarios. No he podido ingresar a pesar de que ya tengo creada la contraseña y el usuario. (Respuesta dada el 06 de junio de 2024)	SI



INFORME N° 16-2024	
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS (Período Evaluado: Semestre 1 de 2024)	
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO	
Julio 31 de 2024	

Tipo	# Radicado	Asunto de la queja o reclamo	Respuesta Oportuna
Queja	2024-2-004928	Asunto: Buenas tardes. Disculpen, pero no he podido ingresar al curso de proyectos. Desearía crear nuevamente mi inscripción. (Respuesta dada el 25 de junio de 2024)	SI
Reclamo	2024-2-000622	Asunto: Recurso de reposición y en subsidio apelación contra evaluación definitiva (Respuesta dada el 06 de marzo de 2024)	SI
Reclamo	2024-2-004847	Asunto: Reclamación resolución 153 Nombramiento en encargo. Cordial saludo Comisión de Personal, En relación con los procesos de encargo (Respuesta dada el 14 de junio de 2024)	SI
Reclamo	2024-2-004880	Asunto: Reclamación provisión del encargo empleo Profesional Especializado Código 2028 Grado 20. (Respuesta dada el 14 de junio de 2024)	SI

Por otra parte, con respecto al correo soytransparente@upra.gov.co , en el primer semestre de 2024, no se evidenció ninguna PQRSD relacionada con posibles factores de riesgo de corrupción en la entidad. Lo anterior de acuerdo con información recibida mediante memorando radicado 2024-3-012770 (Julio 9 de 2024). Se hace claridad que este correo 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.

5. Sugerencias y Felicitaciones

Dentro de la verificación hecha a las PQRSD en el período en estudio, no se encontraron solicitudes catalogadas como sugerencias ni como felicitaciones.

6. Seguimiento recomendaciones de informe anterior

En el informe N°06-2024 de seguimiento a las PQRSD correspondiente al segundo semestre del año 2023 emitido por la Asesoría de Control Interno (radicado # 2024-3-007445), 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 de acuerdo con la información y los soportes remitidos por Secretaría General mediante radicado # 2024-3-013893:

INFORME N° 16-2024
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS (Período Evaluado: Semestre 1 de 2024)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Julio 31 de 2024

Recomendación	Acción (es) realizadas por Secretaría General	Seguimiento realizado por Asesoría de Control Interno de acuerdo con respuesta y soportes de Secretaría General
Dar cumplimiento a los establecido en los documentos del sistema de gestión para garantizar una adecuada clasificación por modalidad de las peticiones, de manera que los registros del sistema SEA reflejen la realidad, permitan dejar trazabilidad y al momento de hacer el seguimiento de oportunidad de las respuestas, se pueda contar con la información precisa para cada tipología respecto al término de cada una.	Acción propuesta: Capacitar con ayuda del grupo de Asesoría Jurídica, a la funcionaria responsable en la radicación de las PQRS acerca de los tipos de trámites y tiempos de respuesta según lo establecido por la ley.	Se evidenció la realización de la capacitación a la funcionaria responsable de radicación de PQRS, con el apoyo del grupo de Asesoría Jurídica. Las evidencias se encuentran en la ruta: P:\05.SECRETARIA_GENERAL\4.GEST_DOCU_MENTAL\05.30_PQRS\EVIDENCIAS ACCIONES DE MEJORA\CAPACITACION TIEMPOS DE RESPUESTA PQRS Adicionalmente, se mantiene el control del envío del reporte periódico a las secretarías (os) ejecutivas (os) de cada dependencia y a los Asesores en caso de que tengan PQRS próximas a vencerse. <u>Acción: Ejecutada</u>
Se requiere revisión detallada de la aplicación de los controles o actividades de control relacionado con alertas de revisión para responder las PQRS por parte de la primera línea de defensa toda vez que, después de la revisión realizada por la Asesoría de Control Interno, 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 PQRS 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, será verificada por esta Asesoría en el seguimiento a las PQRS del primer semestre de 2024.	Acción Propuesta: Actualizar el manual de servicio al ciudadano incluyendo un lineamiento relacionado con la restricción a los cambios en los tiempos de respuesta por trámite.	Se evidencia la realización de las siguientes actividades: - Se realizó la actualización del manual del servicio al ciudadano y se cumplió con la debida publicación en la página web de la entidad. https://upra.gov.co/es-co/Documents/MANUAL%20DE%20SERVICIO%20AL%20CIUDADANO.pdf  - Se evidencia igualmente la inclusión dentro del Manual de servicio al ciudadano, de los siguientes párrafos (en el numeral 8.1.3. Términos de respuesta): <i>Cualquier cambio o modificación en los términos de respuesta que se deba realizar en el aplicativo SEA, se hará mediante memorando firmado por el jefe inmediato del profesional que debe proyectar la respuesta, cambio que se debe realizar antes de la fecha de vencimiento del trámite respectivo.</i>



INFORME N° 16-2024
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRSD (Período Evaluado: Semestre 1 de 2024)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Julio 31 de 2024

Recomendación	Acción (es) realizadas por Secretaría General	Seguimiento realizado por Asesoría de Control Interno de acuerdo con respuesta y soportes de Secretaría General
		<i>Recuerde: La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. Artículo 31 de la ley 1755 de 2015.</i> <u>Acción: Ejecutada</u>
	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.	La Secretaría General creó el Instructivo de Situaciones Administrativas, el cual permitirá que dichas actuaciones se tramiten a través del SEA con un código diferente al utilizado en las PQRSD. El instructivo se encuentra en proceso de formalización (creado en SEA mediante proceso 149021). La capacitación relacionada en la acción de mejora se realizará cuando este formalizado dicho instructivo. <u>Acción: en desarrollo</u>
Con relación a la 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”, deben aplicarse 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), en relación a los términos para dar respuesta. (recomendación que venía del informe N°15-2023 – Semestre I de 2024).	Actualizar mapa de riesgos de Gestión Documental y fortalecer controles, ejercicio que se adelantará con la Asesoría de Planeación.	Se evidenció actualización del mapa de riesgos del proceso Gestión Documental, dentro del cual está el riesgo asociado a gestión de las PQRSD y de las comunicaciones oficiales de la UPRA. Esta actualización tiene fecha de 2024-04-10 <u>Acción: Ejecutada</u>



INFORME N° 16-2024
VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRSD (Período Evaluado: Semestre 1 de 2024)
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
Julio 31 de 2024

7. Recomendaciones

- a. 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.

8. Conclusiones

- a. Frente a las recomendaciones del informe correspondiente al último periodo de seguimiento, se desarrollaron las acciones contempladas. Del análisis realizado por Secretaría General y Asesoría Jurídica, se identificaron situaciones que permitieron depurar la información y así sustancialmente la disminución de las PQRSD con respuesta extemporánea. Sin embargo, estas se siguen presentando con mayor cantidad en las PQRSD de tipo Solicitudes de Documentos e información. Es necesario que se sigan realizando actividades que fortalezcan las acciones relacionadas con el seguimiento y la respuesta a las PQRSD, de manera que se dé cumplimiento a los términos dispuestos por Ley.
- b. En la revisión desarrollada se observó que las solicitudes reportadas a través de la matriz Seguimiento Atención al Ciudadano V2, contó con información completa en la columna fecha de envío al ciudadano, lo cual muestra una mejora en la gestión.