

<b>UNIDAD DE PLANIFICACIÓN RURAL AGROPECUARIA INFORME N° 06-2024</b>
<b>VERIFICACION DE LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD</b>
<b>Período evaluado: Julio a diciembre de 2023</b>
<b>Asesoría de Control Interno</b> Abril 15 de 2024

## 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 2023, 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 2023.

## 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 Unidad de Planificación de Tierras Rurales, Adecuación de Tierras y Usos Agropecuarios – UPRA.

## 4. Resultados

- **Seguimiento PQRSD por parte de la Asesoría de Control Interno**

De acuerdo con los informes publicados por Atención al Ciudadano para el tercer y cuarto trimestres del año 2023, y contrastando con el reporte Matriz de seguimiento Atención al Ciudadano V2 descargada del SEA, se recibieron setecientos nueve (709) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD. A continuación, se observa el comportamiento mensual de las PQRSD recibidas.

**Tabla 1. Consolidado reporte PQRSD**

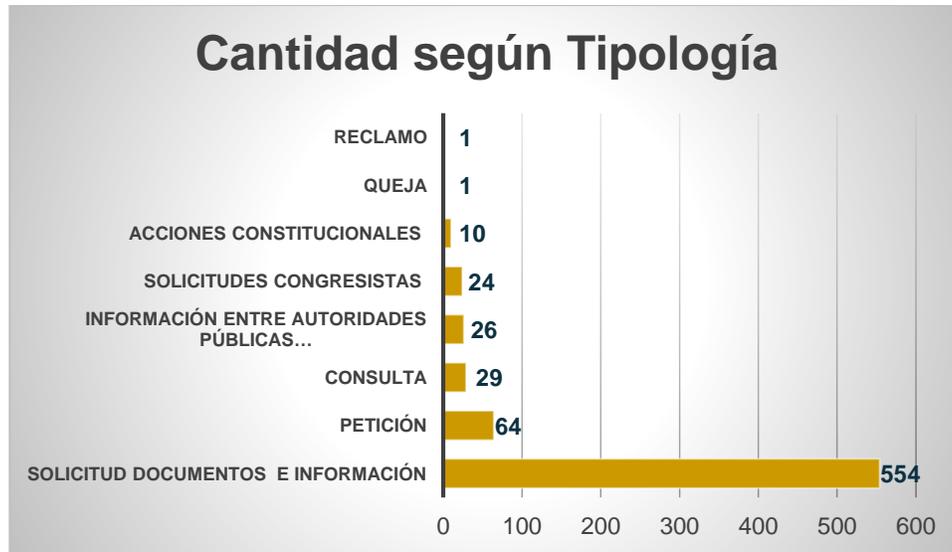
PQRSD	Tercer trimestre 2023			Cuarto trimestre 2023			Total semestre
	Jul	Ago	Sept	Oct.	Nov.	Dic.	
Recibidas (Informe SEA)	115	121	102	78	91	202	709
Total	338			371			

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

Posteriormente, y de acuerdo con los datos reportados por el Sistema SEA - Módulo de correspondencia 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 2023, se generó el siguiente gráfico que muestra las PQRSD por área responsable, atendidas durante el segundo semestre del año 2023:



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 2023:



Por otra parte, 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**” 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 esto, 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 PQRSD en el Sistema SEA**

Estado	No.	Porcentaje %
PQRSD registradas en total	709	100 %
PQRSD con respuesta oportuna	536	75,6%
PQRSD con respuesta extemporánea*	168	23,7%
PQRSD Sin Respuesta registrada en SEA a la fecha del informe (y que ya se encuentran fuera de tiempo)	5	0,7%

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

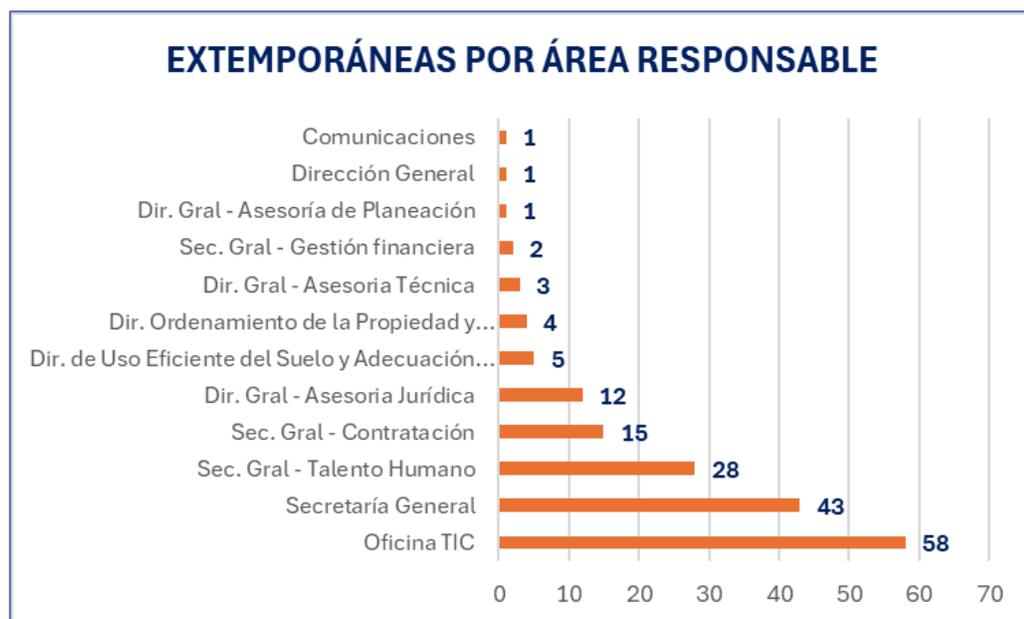
<b>UNIDAD DE PLANIFICACIÓN RURAL AGROPECUARIA</b> <b>INFORME N° 06-2024</b>
<b>VERIFICACION DE LA ATENCION DE PETICIONES,          QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS –          PQRSD</b>
<b>Período evaluado: Julio a diciembre de 2023</b>
<b>Asesoría de Control Interno</b> Abril 15 de 2024

Con relación a las PQRSD que tuvieron **respuesta extemporánea\*** durante el segundo semestre de 2023, la Asesoría de Control Interno realizó una consulta puntual de seguimiento a las mismas consultando a Secretaría General – Gestión Documental. A continuación, se muestra la respuesta entregada (radicado 2024-3-007130) y el análisis realizado por la Asesoría de Control Interno:

Respuesta de Secretaría General	Análisis Control Interno
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cincuenta y Cinco (55) de los radicados mencionados están relacionados con trámites administrativos de expedición de certificados laborales o certificaciones contractuales, que no se consideran solicitudes de información.</li> </ul>	<p>En la matriz Seguimiento Atención al ciudadano V2 (Reporte SEA) se encuentran clasificadas como <i>Solicitud de documentos e información</i>. En dicha matriz no hay una manera directa de saber que corresponden a trámites administrativos, sino se ingresa a cada una de estas solicitudes. Sería importante poder tener esa sub-clasificación dentro de la matriz, para realizar un análisis más preciso de las PQRSD.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuarenta y siete (47) de los radicados mencionados son consultas a las autoridades con relación a las materias a su cargo.</li> </ul>	<p>Existe una clasificación específica para este tipo de solicitudes denominadas “Consulta”, donde efectivamente su tiempo de respuesta es de 30 días hábiles. Sin embargo, en la matriz Seguimiento Atención al ciudadano V2 (Reporte SEA) se encontraron clasificados inicialmente como <i>Solicitud de documentos e información</i>, y no como consultas. Este es el motivo por el cual se presenta el vencimiento del término para la respuesta oportuna.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dos (2) de los radicados referidos se clasificaron como peticiones generales, sin término especial.</li> </ul>	<p>Al realizar una nueva verificación en la Matriz Seguimiento Atención al ciudadano V2 (Reporte SEA) – abril 10, se evidenció que los dos radicados continúan clasificados como <i>Solicitud de documentos e información</i>, y se encuentran fuera de término ya que para este tipo de trámite el plazo máximo es de 10 días hábiles.</p>

La respuesta enviada por la dependencia se ajusta a la necesidad de realizar modificaciones. En todo caso, el Sistema de Eficiencia Administrativa SEA es la herramienta de control institucional que permite formalizar la gestión de la entidad, por esta razón para el presente informe se tomó la información registrada en dicho sistema a través de la matriz Seguimiento Atención al Ciudadano V2.

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 PQRSD que tuvieron **respuesta extemporánea\*** durante el segundo semestre de 2023:



<b>UNIDAD DE PLANIFICACIÓN RURAL AGROPECUARIA INFORME N° 06-2024</b>
<b>VERIFICACION DE LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD</b>
<b>Período evaluado: Julio a diciembre de 2023</b>
<b>Asesoría de Control Interno</b> Abril 15 de 2024

Adicionalmente, en el cuadro siguiente, se muestran los 5 radicados para los cuales, a la fecha de este informe, no se observó respuesta en SEA, y ya se encuentran fuera de término para dar respuesta. En estos casos la columna “Estado Final del Requerimiento” los muestra aun en estado “En Trámite”:

ID Control Interno	RADICADO	ÁREA RESPONSABLE (de acuerdo con matriz Atn_Ciudadano_v2 SEA)	TIPO DE SOLICITUD	OBSERVACIÓN (información suministrada por Atención al Ciudadano)
220	2023-2-004842	Sec. Gral - Gestión financiera	Petición	esta finalizado en el sea, pero no registra en si la respuesta que se le dio al ciudadano (ingresó la pqrds por medio del formulario de la pag web)
421	2023-2-006683	No registra	Solicitud Documentos e información	el contratista quedó en solucionar, ya que esta comunicación se contestó mediante correo electrónico, por lo tanto, no quedó registrada la respuesta en el sea.
457	2023-2-007323	Dir. Gral - Asesoría Jurídica	Acciones Constitucionales	pasó algo parecido al anterior (2023-2-006683), no registra respuesta en el sea.
603	2023-2-008918	Sec. Gral - Contratación	Solicitud Documentos e información	no registra respuesta en el sea
614	2023-2-008949	Sec. Gral - Talento Humano	Solicitud Documentos e información	no se registra respuesta en el sea

Se precisa que para realizar modificaciones en la identificación adecuada de tipo de trámite y sus tiempos de respuesta asociados, en el repositorio del sistema de gestión está documentada y formalizada esta actividad a través de la Guía para Modificar Radicados del Módulo de Correspondencia – SEA (GDT-GU-003), página 12, numeral 5.1.6 Modificar Trámite.

En cuanto a las **quejas y reclamos** correspondientes al segundo semestre de 2023, se realizó la revisión encontrando una (1) queja y un (1) reclamo, los cuales, de acuerdo con la información de la matriz Seguimiento Atención al Ciudadano V2, fueron atendidos en los tiempos establecidos.

Tipo	No. Radicado	Asunto de la queja o reclamo	Respuesta Oportuna
Queja	2023-2-005900	Asunto: Reembolso por cobro injustificado de mora por una tarjeta de crédito que se canceló y entrego al banco en el 2019. Esta queja no es de competencia de la UPRA, por lo cual se procede a remitirla al Banco Agrario de Colombia. (Respuesta dada el 5 de octubre de 2023)	SI

<b>UNIDAD DE PLANIFICACIÓN RURAL AGROPECUARIA INFORME N° 06-2024</b>
<b>VERIFICACION DE LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD</b>
<b>Período evaluado: Julio a diciembre de 2023</b>
<b>Asesoría de Control Interno</b> Abril 15 de 2024

<i>Tipo</i>	<i>No. Radicado</i>	<i>Asunto de la queja o reclamo</i>	<i>Respuesta Oportuna</i>
Reclamo	2023-2-005751	Asunto: Solicite el traslado del giro de renta ciudadana a Bogotá el 08/09/2023 por medio del chat Anita confirmando que había Sido exitoso y que podría cobrar después del 22 de septiembre, el 18/09/2023 me llegó un mensaje de texto informándome que ya me podía acercar a cualquier SURED en Bogotá a retirar el subsidio hasta el 28/09/2023, hasta la fecha no he podido retirar porque el banco no ha hecho efectivo el traslado y tampoco me dan solución. Este reclamo no es de competencia de la UPRA, por lo cual se procede a remitirlo al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social (DPS). <b>(Respuesta dada el 2 de octubre de 2023)</b>	SI

De igual manera, con respecto al correo [soytransparente@upra.gov.co](mailto:soytransparente@upra.gov.co), en el segundo semestre de 2023, no se recibió ninguna PQRSD relacionada con hechos de corrupción. Lo anterior de acuerdo con información recibida mediante memorando radicado 2024-3-004091 (febrero 14 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°15-2023 de seguimiento a las PQRSD correspondiente al primer semestre del año 2023 emitido por la Asesoría de Control Interno (radicado # 2023-3-010602), 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 (radicado # 2023-3-013236):

<b>UNIDAD DE PLANIFICACIÓN RURAL AGROPECUARIA INFORME N° 06-2024</b>
<b>VERIFICACION DE LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD</b>
<b>Período evaluado: Julio a diciembre de 2023</b>
<b>Asesoría de Control Interno</b> Abril 15 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
<p>Se siguen presentando respuestas extemporáneas para algunas PQRSD. Se hace necesaria una revisión detallada de la aplicación de los controles o actividades de control relacionado con alertas de revisión para responder las PQRSD por parte de la primera línea de defensa. Lo anterior teniendo en cuenta que, después de la revisión realizada por la Asesoría de Control Interno, se evidenció 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.</p>	<p><b>Acción propuesta:</b> Se han implementado puntos de control adicionales a los contemplados en el mapa de riesgos del proceso de gestión documental, en aras de mejorar los tiempos de respuesta de las PQRSD; se elabora un reporte de periodicidad semanal donde se identifican aquellas PQRSD próximas a expirar, documento que se comparte con las dependencias para facilitar el seguimiento, generando las alertas correspondientes.</p> <p><b>Adicionalmente, en radicado 2023-3-013236 remitido por Secretaría General, se expone la siguiente respuesta:</b></p> <p>".....sin embargo, consideramos que no es procedente en este momento gestionar la materialización del riesgo de conformidad con establecido en el procedimiento PEC-PD-010 Administración de Riesgo y con la política PEC-GU-001 Administración de Riesgos; dado que el seguimiento a los riesgos es cuatrimestral, luego los resultados de los controles que se pretendan ajustar o actualizar en el mapa de riesgos, no se reflejarían en términos de efectividad, dado que su medición cubriría apenas los 2 meses restantes del año (noviembre y diciembre); es por ello, que dentro del ejercicio que adelantará la Asesoría de Planeación en conjunto con los procesos a inicio de la siguiente vigencia, para actualizar sus mapas de riesgos, en efecto, se fortalecerán los controles y si es del caso de acuerdo a la metodología del DAFP, se implementarán las acciones para abordar riesgos".</p>	<p>Respecto al control asociado al reporte, se evidencia el envío del reporte periódico a las secretarías (os) ejecutivas (os) de cada dependencia y a los Asesores en caso de que tengan PQRSD próximas a vencerse.</p> <p><b>Acción: Ejecutada</b></p> <p>Respecto a la gestión de la materialización del riesgo, se verificará la actualización de riesgos y controles en el seguimiento a las PQRSD del primer semestre de 2024.</p> <p><b>Acción: en desarrollo</b></p>
<p>Se recomienda realizar acciones que permitan el mejoramiento del uso de la herramienta SEA – Sistema para la Eficiencia Administrativa, específicamente en relación con la gestión de las PQRSD, teniendo en cuenta que algunas respuestas no son emitidas a través medio oficial, generando</p>	<p><b>Acción Propuesta:</b> Campaña de apropiación de PQRSD que se difunde a través de los correos electrónicos, cuyo ícono es un personaje llamado "doc.kate"; allí</p>	<p>Se evidencia la realización de las siguientes actividades:</p>

Recomendación	Acción (es) realizadas por Secretaría General	Seguimiento realizado por Asesoría de Control Interno de acuerdo con respuesta y soportes de Secretaría General
<p>dificultades para su seguimiento.</p>	<p>se imparten tips de interés en materia de gestión documental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sensibilización mediante correos electrónicos relacionados con PQRSD.</li> </ul>   <p>Las evidencias se encuentran en la ruta: <u><a href="#">P:\05.SECRETARIA_GENERAL\4.GEST_DOCUMEN TAL\DOCUMENTOS DE APOYO\1.VIGENCIA 2023\EVIDENCIAS PLAN MEJORAMIENTO GD\OBSERVACION_2\Acción_2y3</a></u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adicionalmente, realización de mesas de trabajo con los enlaces de Gestión Documental de las dependencias. Se valida la realización de dos talleres: uno el 12 de mayo de 2023 y otro el 5 de julio de 2023.</li> </ul> <p><b>Acción: Ejecutada</b></p>

## 7. Recomendaciones

- Dar cumplimiento a lo 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:

<b>UNIDAD DE PLANIFICACIÓN RURAL AGROPECUARIA INFORME N° 06-2024</b>
<b>VERIFICACION DE LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD</b>
<b>Período evaluado: Julio a diciembre de 2023</b>
<b>Asesoría de Control Interno</b> Abril 15 de 2024

Tabla 3. Modalidades de petición

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

<sup>1</sup> Tomado de Manual de Servicio al Ciudadano V4 (GDT-MA-014)

- b. Se requiere revisión detallada de la aplicación de los controles o actividades de control relacionado con alertas de revisión para responder las PQRSD 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 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) en relación a los términos para dar respuesta, será verificada por esta Asesoría en el seguimiento a las PQRSD del primer semestre de 2024.

## 8. Conclusiones

Se desarrollaron acciones frente a las recomendaciones del último periodo de seguimiento. Sin embargo, se siguen presentando respuestas extemporáneas, cuya mayor cantidad está 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, que, para el caso de las Solicitudes de Documentos e información, son de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.