

	INFORME N° 15-2023	
	VERIFICACION DE LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD	
	Período evaluado: Enero a Junio de 2023	
	Asesoría de Control Interno	

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 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 enero y junio 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.

	INFORME N° 15-2023			
	VERIFICACION DE LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD			
	Período evaluado: Enero a Junio de 2023			
	Asesoría de Control Interno			

4. Resultados

- **Seguimiento PQRSD Secretaría General- Atención al ciudadano**

De acuerdo con los informes publicados por Atención al Ciudadano para el primero y segundo trimestres del año 2023, y contrastando con el reporte Matriz de seguimiento Atención al Ciudadano descargada del SEA, se recibieron seiscientos sesenta y ocho (668) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD. A continuación, se observa el comportamiento mensual de las PQRSD recibidas.

Tabla 1. Consolidado reporte PQRSD

PQRSD	Primer trimestre 2023			Segundo trimestre 2023			Total semestre
	Ene	Feb	Mar	Abril	Mayo	Jun	
Recibidas (Informe SEA)	150	141	122	66	97	92	668
Total	413			255			

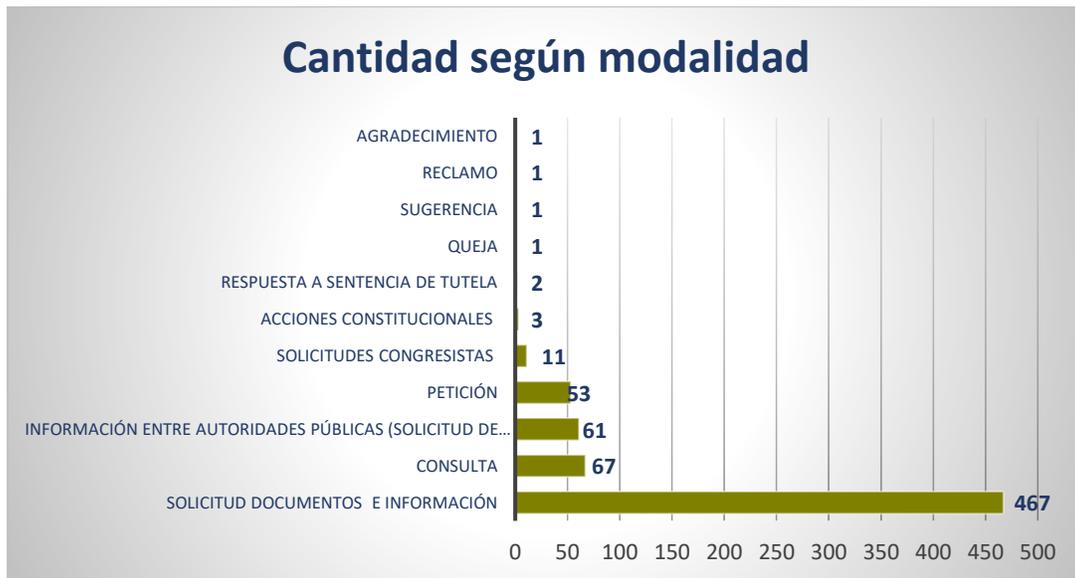
Fuente: Asesoría Control Interno –reporte Matriz Seguimiento Atención al Ciudadano v2 descargada del SEA

- **Seguimiento PQRSD Asesoría de Control Interno**

El seguimiento se realizó de acuerdo con los datos generados 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 enero y el 30 de junio de 2023. Con base en esta información, se generó el siguiente gráfico que muestra las PQRSD por área responsable, atendidas durante el primer semestre del año 2023:



De igual manera, con base en la información de la matriz Seguimiento Atención al Ciudadano, se generó el siguiente gráfico que muestra las PQRSD por modalidad (tipo de solicitud), de las atendidas en el primer 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 por requisito de ley se debieron responder, los cuales 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	668	100 %
PQRSD con respuesta oportuna	506	75,7 %
PQRSD con respuesta extemporánea	160	23,95 %
PQRSD Sin Respuesta registrada en SEA a la fecha del informe (y que ya se encuentran fuera de tiempo)	2	0,30 %

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

	INFORME N° 15-2023	
	VERIFICACION DE LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD	
	Período evaluado: Enero a Junio de 2023	
	Asesoría de Control Interno	

Respecto a las PQRSD que tuvieron **respuesta extemporánea** durante el primer semestre de 2023, en el gráfico siguiente se muestra la distribución por área responsable:



Adicionalmente, en el cuadro siguiente, se muestran los 2 radicados para los cuales, a la fecha de este informe, no se observó respuesta en SEA, es decir, ya están fuera de término para dar respuesta y aún se encuentran en estado final del requerimiento “En Trámite”:

ID Control Interno	RADICADO	ÁREA RESPONSABLE	TIPO DE SOLICITUD	OBSERVACIÓN (información suministrada por Atención al Ciudadano)
394	2023-2-001182	Sin asignar	Solicitud Documentos e información	Sin respuesta registrada en SEA
570	2023-2-002567	Sin asignar	Solicitud Documentos e información	Sin respuesta registrada en SEA

En cuanto a las **quejas y reclamos** correspondientes al primer semestre de 2023, se realizó una 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.

	INFORME N° 15-2023	
	VERIFICACION DE LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD	
	Período evaluado: Enero a Junio de 2023	
	Asesoría de Control Interno	

Tipo	No. Radicado	Asunto de la queja o reclamo	Respuesta Oportuna
Queja	2023-2-001745	Asunto: Con referencia al proceso de selección de carrera administrativa 2020 y en particular con el correspondiente a la OPEC 144507 el cual tiene lista con firmeza individual desde el pasado agosto, como ciudadano deseo conocer si el cargo ya fue provisto de acuerdo al concurso de mérito, o la condición actual de cargo (encargo, provisionalidad) y las razones de esa condición. (Respuesta dada el 19 de abril de 2023)	SI
Reclamo	2023-2-000312	Asunto: Solicitud de certificación de afiliación a EPS (sin mas información por acceso denegado "Usted no tiene permisos para ver esta información"). (Respuesta dada el 14 de febrero de 2023)	SI

De igual manera, con respecto al correo soytransparente@upra.gov.co, en el primer semestre de 2023, no se recibió ninguna PQRSD relacionada con hechos de corrupción, de acuerdo con información recibida mediante memorando radicado 2023-3-010068. 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. Se presentó una PQRSD clasificada como **Agradecimiento**, radicada con número 2023-2-001146, del 22 de marzo de 2023.

6. Seguimiento recomendaciones de informe anterior

En el informe N°03-2023 de seguimiento a las PQRSD correspondiente al segundo semestre del año 2022 emitido por la Asesoría de Control Interno (radicado #2023-3-003410), 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 #2023-3-008083):

	INFORME N° 15-2023	
	VERIFICACION DE LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD	
	Período evaluado: Enero a Junio de 2023	
	Asesoría de Control Interno	

Recomendación	Acción (es) realizadas por Secretaría General	Seguimiento realizado por Asesoría de Control Interno de acuerdo con respuesta y soportes de Secretaría General
<p>Debido a que se siguen presentando respuestas extemporáneas para algunas PQRSD, lo que ha llevado a la materialización del riesgo asociado a los términos legales de respuesta a las mismas, se hace necesaria una revisión detallada de los controles o actividades de control relacionados con alertas de revisión / ajuste de los términos (fechas) para responder las PQRSD por parte de la primera línea de defensa. Lo anterior teniendo en cuenta que el control #2 “El funcionario responsable de correspondencia – atención al ciudadano, cada vez que ingresa una comunicación, gestiona la correspondencia, incluidas las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en todas las instancias, previo al vencimiento de los términos de respuesta, se cuenta con alertas del SEA automáticas y alertas del funcionario por correo electrónico, al funcionario designado”, no ha sido efectivo.</p>	<p>Acción propuesta: Se adelanta con los responsables la respectiva revisión detallada de las PQRSD, una vez atendida esta novedad, se dará respuesta en firme dentro del plazo aquí proyectado, para la atención y el cierre de la misma.</p>	<p>Se evidencia la realización de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión con los responsables con el fin de tramitar y cerrar los procesos en el sistema SEA. Con esta revisión se logra identificar que varios de los pendientes fueron atendidos por medio de correos electrónicos y no por el medio oficial. Se subsana vinculando las respuestas a los procesos mediante incidencia. ▪ Creación de enlaces que faciliten el seguimiento a las PQRSD que ingresan a las dependencias. ▪ Sensibilización mediante transferencia de conocimiento el procedimiento de PQRSD, en diferentes espacios como inducción, re inducción, y charlas informativas. ▪ Realización de mesas de trabajo con los enlaces delegados, con el propósito de continuar con el seguimiento de las PQRSD, desde Gestión Documental. (mayo 11 y 12-2023, Julio 5-2023). En las mesas de trabajo se establecen compromisos para los enlaces. <p>Las evidencias se encuentran en las siguientes rutas:</p> <p>P:\05.SECRETARIA_GENERAL\4.GEST_DO CUMENTAL\DOCUMENTOS DE APOYO\1.VIGENCIA 2023\SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO PQRSD- CONTROL INTERNO\ACTIVIDADES PLAN DE MEJORAMIENTO</p> <p>P:\05.SECRETARIA_GENERAL\4.GEST_DO CUMENTAL\DOCUMENTOS DE APOYO\1.VIGENCIA 2023\SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO PQRSD- CONTROL INTERNO\MESAS DE TRABAJO ENLACES</p> <p>Acción: Ejecutada</p>

	INFORME N° 15-2023	
	VERIFICACION DE LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD	
	Período evaluado: Enero a Junio de 2023	
	Asesoría de Control Interno	

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 recomienda la revisión del procedimiento Administración del Riesgo (PEC-PD-010), específicamente en lo que tiene que ver con la Etapa III. Monitoreo y Evaluación de Riesgos, debido a que, en la AT21, el responsable del proceso debe “Verificar el funcionamiento de los controles y eventos de materialización de riesgos del proceso”. Lo anterior debido a que el control establecido para el riesgo asociado a los términos de respuesta a las PQRSD, no ha sido efectivo.</p>	<p>Acción Propuesta: De acuerdo con el procedimiento Administración del Riesgo (PEC-PD-010) en su actividad: “Verificar el funcionamiento de los controles y eventos de materialización de riesgos del proceso”, se revisarán las alertas que se generen en el SEA y se buscarán opciones de apoyo para optimizar el control sobre las PQRSD.</p>	<p>Se evidencia la realización de las siguientes actividades:</p> <p>Realización de jornadas de trabajo para analizar el funcionamiento de cada uno de los controles y los eventos de materialización.</p> <p>Las evidencias se encuentran en las siguientes rutas:</p> <p>P:\05.SECRETARIA GENERAL\4.GEST DOCUMENTAL\DOCUMENTOS DE APOYO\1.VIGENCIA 2023\REPORTES PLANEACIÓN 2023</p> <p>P:\05.SECRETARIA GENERAL\4.GEST DOCUMENTAL\DOCUMENTOS DE APOYO\1.VIGENCIA 2023\REUNIONES ACTIVIDADES GESTIÓN DOCUMENTAL 2023\GRABACIONES 2023</p> <p>Acción: Ejecutada</p>
<p>En el mismo procedimiento de Administración del Riesgo (PEC-PD-010), y de acuerdo con lo que indica la Guía Política de Administración de Riesgos (PEC-GU-001) numeral 13. Materialización de Riesgos, se recomienda que, a partir del análisis que realicen por una posible 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, se adelante el plan de mejoramiento que corresponda, tal como lo indican las actividades AT23 - Atender y gestionar la materialización del Riesgo y SP4 - Gestión para la Mejora del procedimiento de Administración del Riesgo (PEC-PD-010).</p>	<p>Acción Propuesta: Se adelantará la respectiva revisión de la recomendación y una vez atendida esta novedad, se dará respuesta en firme dentro del plazo aquí proyectado, para la atención y el cierre de la misma.</p>	<p>Se evidencia la realización de las siguientes actividades, las cuales atienden la causa raíz de la situación presentada:</p> <p>Realización de jornadas de trabajo para analizar el funcionamiento de cada uno de los controles y los eventos de materialización, derivado de la actualización del mapa de riesgos de Gestión Documental incorporando un nuevo control en el riesgo # 3 de Correspondencia y atención al ciudadano sobre los cambios normativos (p.e. tiempos de respuesta).</p> <p>Las evidencias se encuentran en las siguientes rutas:</p> <p>P:\05.SECRETARIA GENERAL\4.GEST DOCUMENTAL\DOCUMENTOS DE APOYO\1.VIGENCIA 2023\REPORTES PLANEACIÓN 2023</p> <p>P:\05.SECRETARIA GENERAL\4.GEST DOCUMENTAL\DOCUMENTOS DE APOYO\1.VIGENCIA 2023\REUNIONES ACTIVIDADES GESTIÓN DOCUMENTAL 2023\GRABACIONES 2023</p> <p>Acción: Ejecutada</p>

	INFORME N° 15-2023	
	VERIFICACION DE LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD	
	Período evaluado: Enero a Junio de 2023	
	Asesoría de Control Interno	

7. Recomendaciones

- a. 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 UPRÁ”. Deben aplicarse los lineamientos establecidos en la Ley 1755 de 2015, la Resolución 168 de 2018 de la UPRÁ y el Manual de Servicio al Ciudadano (GDT-MA-014), en relación a los términos para dar respuesta.
- b. 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 dificultades para su seguimiento.

En consecuencia, y con el fin de atender estas recomendaciones, se solicita definir acciones encaminadas a eliminar las situaciones descritas y remitir el correspondiente tratamiento.

Descripción de la acción	Responsables	Fecha de inicio	Fecha de terminación

8. Conclusiones

- Las situaciones respecto al registro de respuestas y comunicaciones relacionadas con las PQRSD siguen presentando deficiencias. Algunas respuestas se emiten a través de correos electrónicos, otras no se responden a través de los radicados iniciales ni tampoco se asocian a estos, lo cual genera dificultad para el seguimiento y trazabilidad de las mismas.
- De acuerdo con el seguimiento realizado a la gestión de las PQRSD, se siguen presentando respuestas extemporáneas a las mismas. 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.