

	INFORME N° 16						
	VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD						
	ENERO-JUNIO DE 2019						
	ASESORIA DE CONTROL INTERNO						
	30/08/2019						

1. Objetivo

La Asesoría de Control Interno en cumplimiento a lo preceptuado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “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” y a los lineamientos impartidos en Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, además de lo establecido en el Decreto 103 de 2015 reglamenta la Ley 1712 de -Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, elaboró el informe de verificación a la atención que a Unidad de Planificación Rural Agropecuaria UPRA ha dado a las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía.

2. Alcance

Realizar seguimiento a la gestión adelantada en la atención de peticiones, quejas reclamos, sugerencias PQRSD en la Unidad de Planificación Rural Agropecuaria-UPRA durante el primer semestre del año 2019.

3. Presentación de resultados

3.1. Política Nacional de Servicio al ciudadano- MIPG

El seguimiento a los avances de esta política según los requerimientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión se realizarán en el informe pormenorizado del control interno.

3.2. Seguimiento PQRSD Secretaria General- Atención al ciudadano

De acuerdo al informe publicado por atención al ciudadano para el primer y segundo trimestre 2019 “se recibieron doscientas veintiocho (228) Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. De estas solo se reportan como inoportunas tres (3) para el segundo trimestre de 2019, para el primer trimestre no se realiza este análisis en el informe presentado por la Secretaria General.

Cuadro 1. Consolidado reporte presentado por Secretaria General - Atención al ciudadano

ITEM	Primer trimestre			Semestre trimestre			Total semestre
	ene	feb	mar	abr	may	jun	
PQRSD recibidas	14	32	43	45	52	42	228

Fuente: Asesoría Control Interno Consolidado reporte presentado por Secretaria General – Atención al ciudadano

 El campo es de todos Minagricultura	INFORME N° 16
	VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD
	ENERO-JUNIO DE 2019
	ASESORIA DE CONTROL INTERNO
	30/08/2019

3.3. Seguimiento PQRSD Asesoría de Control Interno

El seguimiento se realizó teniendo como base los datos generados por el Sistema SEA Módulo de correspondencia en el reporte “Matriz Seguimiento Atención al ciudadano”, para el periodo enero 1 a junio 30 de 2019. Al no encontrarse en el informe del primer trimestre de 2019 el reporte de PQRSD inoportunas no se pueden comparar los datos reportados por la Secretaría General - atención al ciudadano con los resultados del análisis de la Asesoría de Control Interno.

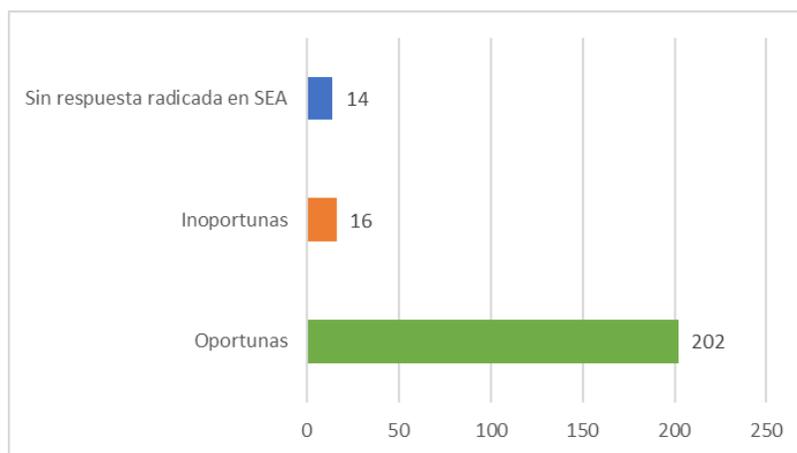
Por otra parte en la sumatoria de los valores totales existe una diferencia de dos (2) PQRSD esto se debe a que la Asesoría de Control interno tiene en cuenta todo lo registrado en el módulo de correspondencia SEA incluyendo las PQRSD que se radican nuevamente por el mismo usuario con el mismo tema.

Una vez se revisan los datos se eliminan las PQRSD relacionadas con agradecimientos a la UPRA (2).

Una vez depurada la información del reporte “Matriz Seguimiento Atención al ciudadano” se verifica los días en que se dio respuesta y se agrega una columna “días en que se debe resolver”, en este campo se colocan los días establecidos por ley para cada tipo de solicitud y se compara con la fecha que por requisito de ley se debe responder y que calcula el mismo informe, si el resultado obtenido es mayor a la fecha máxima de respuesta, la PQRSD no fue oportuna y basado en esto la Asesoría de Control Interno calcula los porcentajes de oportunidad.

A continuación, se presentan los datos extraídos Informe de Gestión Servicio al Ciudadano “Seguimiento a la Gestión de la Información tercer y cuarto trimestre de 2019”.

Gráfico 1. Oportunidad en la respuesta de las PQRSD en SEA enero - junio de 2019



Fuente: Asesoría de Control Interno

	INFORME N° 16
	VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD
	ENERO-JUNIO DE 2019
	ASESORIA DE CONTROL INTERNO
	30/08/2019

Cuadro 1. Consolidado PQRSD

Estado	Número	%
Total, PQRSD registradas en Sistema	232	100%
Con respuesta oportuna	202	87%
PQRSD extemporáneas 1 a 2 días	6	3%
PQRSD extemporáneas 3 a 4 días	8	3%
PQRSD extemporáneas 16 a 18 días	2	1%
Sin repuesta relacionada con radicado de ingreso en SEA	14	6%

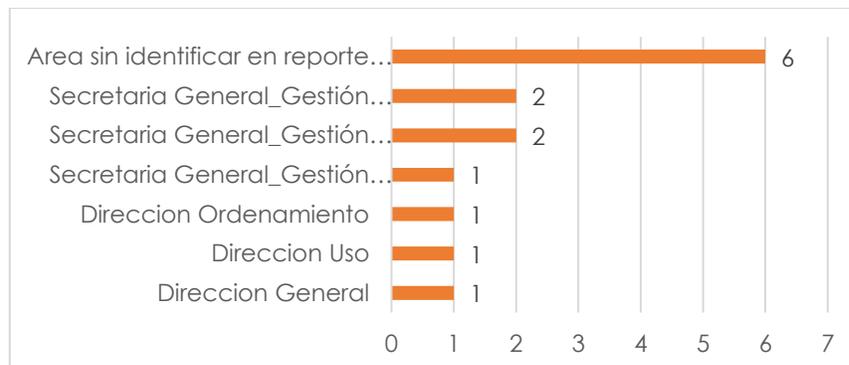
Fuente: Asesoría de Control Interno - Matriz Seguimiento Atención al ciudadano SEA

Se observa que las 16 PQRSD extemporáneas corresponden al tipo Consulta (1), solicitud de documentos e información (14) y solicitud congresistas (1). Por otra parte, se encontraron 14 PQRSD que no cuentan con radicado de salida “respuesta formal” en el SEA, lo que no permite evidenciar la trazabilidad del documento. (*“Resolución 168 de 2018 artículo 3 Sistema de Eficiencia Administrativa”*)

Cuadro 3. Numero de PQRSD sin evidencia de respuesta en SEA por tipo de solicitud

Tipo de Solicitud	Total
Petición	4
Solicitud Documentos e información	9
Solicitudes Congresistas (Especiales)	1
Total general	14

Gráfico 4. PQRSD por área sin respuesta en SEA



Fuente: Asesoría de Control Interno

	INFORME N° 16
	VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD
	ENERO-JUNIO DE 2019
	ASESORIA DE CONTROL INTERNO
	30/08/2019

Frente a esta situación se envió al área de Secretaria General el listado con las PQRSD que no tienen respuesta radicada en el SEA. Basado en la respuesta emitida por correo electrónico de la Secretaria General se puede concluir, que estas PQRSD fueron atendidas, sin embargo no se deja evidencia de la respuesta al solicitante en SEA porque se cierra el radicado escribiendo en el campo observación como se dio tratamiento a esta solicitud pero no se emite respuesta por medio del SEA, en otros casos se responde por correo electrónico por fuera del aplicativo SEA y en otros casos son solicitudes que pasado un tiempo vuelve a realizar el solicitante y no son enlazadas con el radicado en el que se repite la solicitud.

Nro.	Nro. Rad. Corres.	OBSERVACIONES SECRETARIA GENERAL – ATENCIÓN AL CIUDADANO
1	2019-2-000006	Solicitud de expedición de certificaciones de retenciones practicadas a IPV6 Technology S.A.S.
2	2019-2-000043	Solicitud mesa de trabajo de articulación institucional, elaboración hoja de ruta para la culminación progresiva de los proyectos de importancia estratégica.
3	2019-2-000084	Solicitud de información.
4	2019-2-000164	Solicitud de certificación de liquidación y entrega Contratos de Prestación de servicios 129/2013 y 028/2014.
5	2019-2-000288	Solicitud de expedición de certificación de contrato
6	2019-2-000332	Traslado derecho de petición suscrito por la señora Carolina Gutiérrez Toro.
7	2019-2-000850	Solicitud respuesta Proposición 98 de 2018 Ley 5 de 1992
8	2019-2-001028	Requerimiento Contraloría Recursos Naturales.
9	2019-2-001067	Solicitud para respuesta a requerimiento de la CGR.
10	2019-2-001079	Buen día la presente es para solicitar una cita con el Ing. Ricardo Siachoque, para exponer mi idea de investigación, en el doctorado de Geociencias, de la U. Nacional como la cual le apunta a la Agricultura y Climáticamente inteligente.
11	2019-2-001459	Solicitud certificada de Retención en la fuente
12	2019-2-001483	Solicitud Vereda Pueblo Hondo

 El campo es de todos Minagricultura	INFORME N° 16	
	VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD	
	ENERO-JUNIO DE 2019	
	ASESORIA DE CONTROL INTERNO	
	30/08/2019	

Nro.	Nro. Rad. Corres.	OBSERVACIONES SECRETARIA GENERAL – ATENCIÓN AL CIUDADANO
13	2019-2-001856	Solicitud de información.
14	2019-2-002582	Remite por competencia derecho de petición. Radicado ANT. 20196200358232.

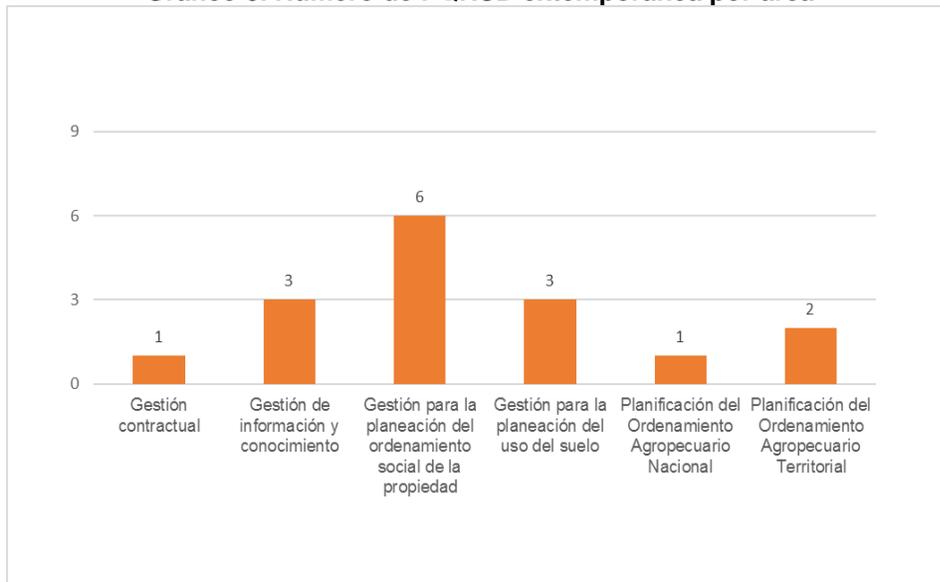
Del análisis de la información realizado se puede concluir que el mayor número de solicitudes que se encuentran sin evidencia de respuesta en el módulo de correspondencia SEA, corresponde al tipo de PQRSD “solicitud de documentos e información”.

Del consolidado del primer semestre del año 2019 se puede concluir que el mayor número de PQRSD que recibe la entidad corresponde a la clasificación solicitud de documentos e información.

En cuanto a las PQRSD relacionadas con el procedimiento administrativo “ Consulta en SIPRA” de la entidad: no se reportó en el total del semestre ninguna queja o reclamo.

Complementando el análisis se realizó el gráfico para establecer el número de PQRSD que se tramitaron extemporáneamente por área lo cual arrojó el siguiente resultado:

Gráfico 3. Numero de PQRSD extemporánea por área



Fuente: Asesoría de Control Interno

	INFORME N° 16
	VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD
	ENERO-JUNIO DE 2019
	ASESORIA DE CONTROL INTERNO
	30/08/2019

4. Seguimiento recomendaciones de informe anterior

- Se mantiene la recomendación del periodo anterior teniendo en cuenta que se incrementó el número de PQRSD extemporáneas; paso de 4,3% en el segundo semestre de 2018 a 7% en el primer semestre de 2019 (2019-2-000126,2019-2-000998,2019-2-001007,2019-2-001066,2019-2-001104,2019-2-001336,2019-2-001377,2019-2-001467,2019-2-001496,2019-2-002008,2019-2-002060,2019-2-002287,2019-2-002651,2019-2-002653,2019-2-002700,2019-2-002733).
- Se mantiene la recomendación Tramitar la respuesta a la PQRSD con su respectivo adjunto por el módulo SEA (sin respuesta en SEA 2019-2-000006,2019-2-000043,2019-2-000084,2019-2-000164,2019-2-000288,2019-2-000332,2019-2-000850,2019-2-01028,2019-2-001067,2019-2-001079,2019-2-001459,2019-2-001483,2019-2-001856,2019-2-002582) independientemente de la fuente por la cual se recibió (web mail, correo electrónico, verbal).
- Se siguen presentando inconsistencias en los reportes de PQRSD por las respuestas que no se registran en el Sistema en el momento oportuno para dejar la trazabilidad y que requieren se abra un proceso en SEA para anexar la respuesta posteriormente a su emisión, por lo cual es necesario identificar las razones. Se debe trabajar en el adecuado uso de la herramienta, emitir las respuestas a los radicados según lo establece la resolución interna “Resolución 168 de 2018 artículo 3 Sistema de Eficiencia Administrativa”.
- *Estandarizar el informe de Seguimiento a la Gestión de la Información, en cuanto a profundizar en su análisis puesto que se presentan las cifras de carácter general y no se establece el proceso o área que emite las respuestas con oportunidad para que los procesos puedan generar mejoras a partir de la información suministrada.*

Se observa acción de mejora en la estructura y contenido del informe del segundo trimestre de 2019, se incorporó el concepto de oportunidad en las respuestas generadas y su presentación es más amigable al lector.

5. Conclusiones

Se observa que se incrementó el número de PQRSD que se respondieron inoportunamente; en el último semestre de 2018 el porcentaje correspondió a un 4,3% y en el primer semestre de 2019 fue del 7%.

Teniendo en cuenta que para el año 2019 se identificó en la política de prevención de daño antijurídico tres riesgos: Respuesta extemporánea de las PQRSD, la no entrega de la respuesta a la PQRSD en tiempo al usuario, la no entrega al peticionario de la respuesta a la PQRSD, se recomienda reforzar las medidas formuladas en el plan de acción para el año 2019 para dicha política, puesto que no se refleja mejora en la oportunidad de respuesta de las PQRSD.

	INFORME N° 16
	VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD
	ENERO-JUNIO DE 2019
	ASESORIA DE CONTROL INTERNO
	30/08/2019

Se requiere continuar con el proceso de capacitación en el manejo del SEA esta herramienta permite contestar por diferentes medios a los usuarios externos entre estos está el correo electrónico con su respectivo radicado.

Se continúan presentando eventos de materialización del riesgo, para el primer semestre del 2019 se contestaron por fuera del tiempo máximo de respuesta el 7% de las PQRSD, situación para analizar en la actualización del proceso Gestión Documental.

Riesgo asociado: Inoportunidad en la atención de las comunicaciones oficiales (externa recibida, externa enviada e interna) y las PQRSD

Es muy importante tener en cuenta en el desarrollo de los procesos los atributos de calidad establecidos en la Dimensión Información y Comunicación: *Información disponible en lenguaje claro y sencillo para ofrecer a los ciudadanos con claras condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites.*

Información disponible, íntegra y confiable para el análisis, la identificación de causas, la generación de acciones de mejora y la toma de decisiones

SANDRA MILENA RUANO REYES

ASESORA DE CONTROL INTERNO