

	INFORME N° 09						
	VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD						
	JULIO-DICIEMBRE DE 2019						
	ASESORIA DE CONTROL INTERNO						
	07/05/2020						

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 segundo 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 realizará 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 tercer y cuarto trimestre 2019 “se recibieron doscientas treinta y nueve (239) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

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

ITEM	Tercer trimestre			Cuarto trimestre			Total semestre
	jul	ago	sep	oct	nov	dic	
PQRSD recibidas	51	44	44	44	29	27	239

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

	INFORME N° 09
	VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD
	JULIO-DICIEMBRE DE 2019
	ASESORIA DE CONTROL INTERNO
	07/05/2020

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 julio 1 a diciembre 31 de 2019.

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 encuentran 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.

Por otra parte en la sumatoria de los valores totales existe una diferencia de veinte (20) PQRSD con respecto a los informes de los últimos dos trimestres del año 2019 elaborados por la Atención al ciudadano, esto se debe a que la Asesoría de Control interno no tiene en cuenta seis (6) PQRSD que aparecen en este reporte y que corresponden a respuestas emitidas por otras entidades con respecto a solicitudes de información que les realiza la UPRA (2019-2-004492, 2019-2-004797, 2019-2-004800, 2019-2-004832, 2019-2-004885, 2019-2-006339) ni tampoco tres (3) PQRSD que se encuentran anuladas y las cuales no permite el módulo SEA ser visualizado su contenido (2019-2-004782, 2019-2-004813, 2019-2-004814) quedando una diferencia de **once (11)** PQRSD según reporte del SEA.

Es importante resaltar las restricciones en la elaboración del informe puesto que en el segundo semestre de 2019 se materializó el riesgo “No disponibilidad de la plataforma tecnológica requerida para la prestación de servicios tecnológicos de la UPRA, incluidos en el catálogo de servicios de TI” debido a “debilidades en la administración y/o fallas de la plataforma tecnológica”.

Incidente: el día 12 de julio de 2019, los servidores del centro de datos presentaron fallas causando indisponibilidad de los siguientes servicios:

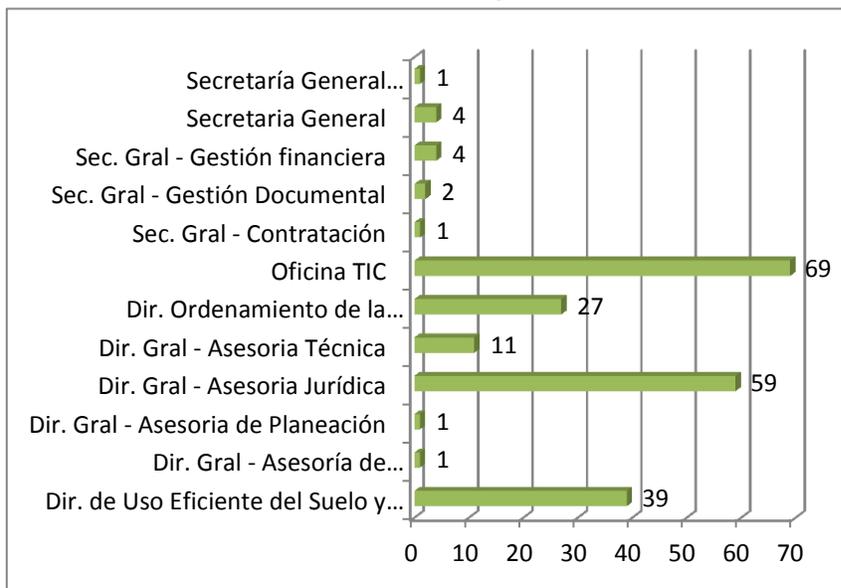
- a. Sistema de información SEA.
- b. Sistema de información SIGEP.
- c. SIPRA Interno.
- d. SAS.
- e. Repositorio unidad U:\
- f. Manejo de existencias

Por tal razón y debido al trabajo en casa por COVID-19 no se puede verificar en físico las PQRSD que ingresaron a la UPRA durante el periodo de la incidencia para establecer la oportunidad en su respuesta al peticionario, el informe se elabora con los datos del SEA.

 El campo es de todos Minagricultura	INFORME N° 09
	VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD
	JULIO-DICIEMBRE DE 2019
	ASESORIA DE CONTROL INTERNO
	07/05/2020

En el gráfico a continuación se observa el total de PQRSD por área

Gráfico 1. PQRSD por área



Cuadro 1. Numero de PQRSD en SEA

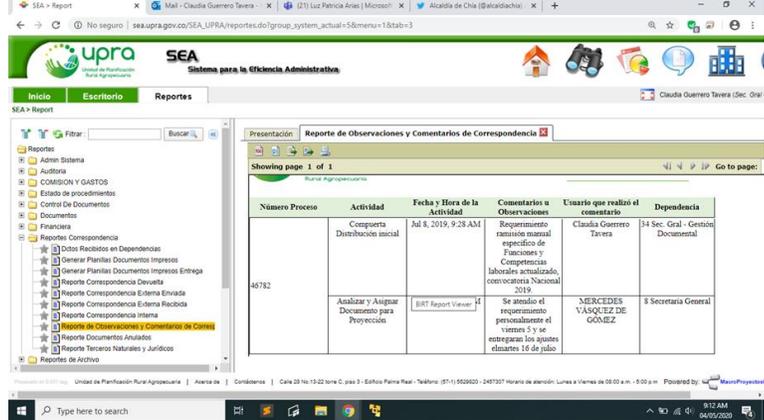
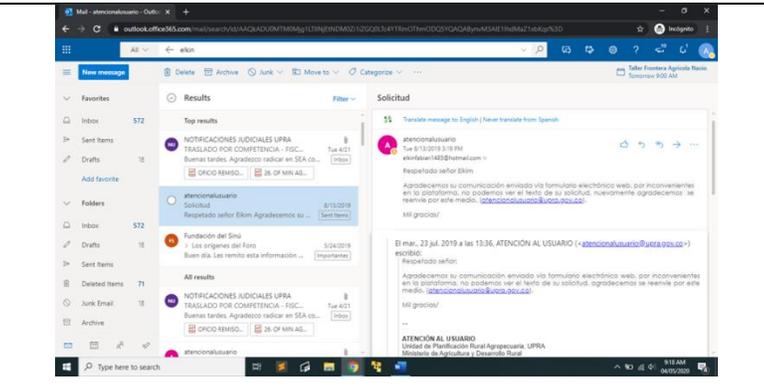
Estado	Número	Porcentaje
Total, PQRSD registradas en Sistema	219	100%
Con respuesta oportuna	204	93%
Sin repuesta relacionada con radicado en SEA	9	4%
Sugerencias, invitaciones, notificaciones	6	3%

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

Se observan 9 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”), corresponden al tipo Consulta (1), solicitud de documentos e información (7) y petición (1).

	INFORME N° 09
	VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD
	JULIO-DICIEMBRE DE 2019
	ASESORIA DE CONTROL INTERNO
	07/05/2020

Frente a esta situación se envió al área de Secretaria General el listado con las PQRSD que no tienen respuesta radicada en él SEA. Se recibe correo electrónico de la Secretaria General en la que se envía respuesta la cual se puede observar en la tabla a continuación:

Nro.	Nro. Rad. Corres.	Asunto	Observaciones Secretaria General – Atención al Ciudadano
1	2019-2-003005	Requerimiento manual de Funciones y Competencias laborales actualizado, convocatoria Nacional 2019.	
2	2019-2-003053	Aplicación y alcance parágrafo 1 artículo 210 Ley 1450 de 2011. En este orden de ideas y dando alcance a lo descrito por la norma, existen proyectos para la construcción de distritos de riego, donde el valor de la obra no es alto, ya que corresponden	
3	2019-2-003132	Solicitud publicación en SIPRA. Mapas de aptitud departamento de Cundinamarca.	Se resuelve, subiendo la información a SIPRA



El campo es de todos

Minagricultura

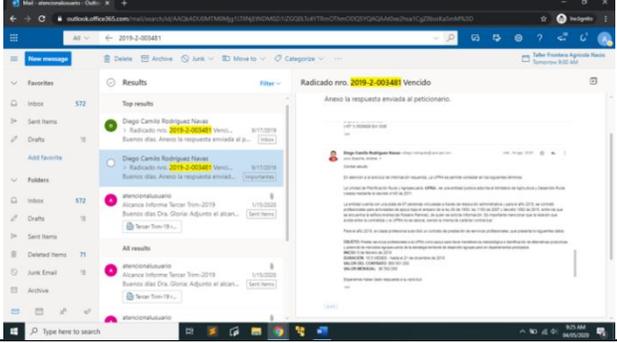
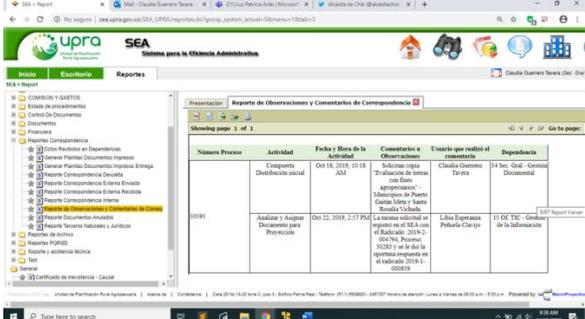
INFORME N° 09

VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD

JULIO-DICIEMBRE DE 2019

ASESORIA DE CONTROL INTERNO

07/05/2020

Nro.	Nro. Rad. Corres.	Asunto	Observaciones Secretaria General – Atención al Ciudadano
4	2019-2-003481	Solicitan información contratista Andrea del Rosario Ramírez Daza.	
5	2019-2-003662	Solicitud de entrevista.	La entrevista solicitada la atiende la Dra. Dora Inés Rey
6	2019-2-004066	Diagnósticos y Planes de acción GETH.	
7	2019-2-004946	Solicitan copia "Evaluación de tierras con fines agropecuarios" - Municipios de Puerto Gaitán Meta y Santa Rosalía Vichada.	
8	2019-2-006340	Solicitud de información de mapa frontera agrícola.	

 El campo es de todos Minagricultura	INFORME N° 09
	VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD
	JULIO-DICIEMBRE DE 2019
	ASESORIA DE CONTROL INTERNO
	07/05/2020

Nro.	Nro. Rad. Corres.	Asunto	Observaciones Secretaria General – Atención al Ciudadano
9	2019-2-006714	Solicitud Plan de Ordenamiento Productivo y Social de la Propiedad Rural del Depto. del Cesar"	

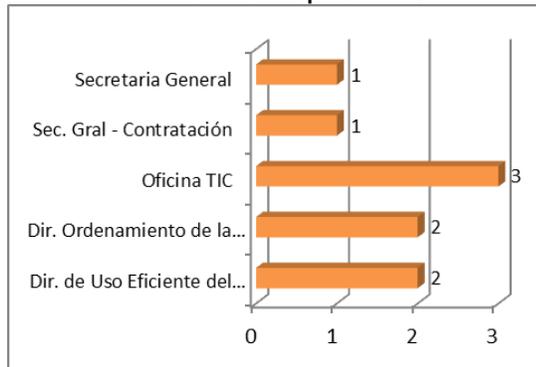
Basado en la respuesta emitida por correo electrónico de la Secretaria General se puede concluir, que de estas 9 PQRSD (1) una (2019-2-003053) no fue respondida al usuario, no se puede ver su contenido se radica en la fecha en que se materializa el riesgo, se solicita al usuario aclare su solicitud sin recibir respuesta.

De otra parte se encuentran seis (6) PQRSD se respondieron al usuario mediante entrevista, reunión, correo electrónico o cargue de información en otros medios (2019-2-006714, 2019-2-004066, 2019-2-003662, 2019-2-003132, 2019-2-003005, 2019-2-003481) pero no vinculan o emiten su respuesta al usuario en el módulo de correspondencia SEA o en los comentarios que agregan para cerrar no adjuntan la evidencia que demuestre la fecha en que se respondió y por lo tanto no se puede establecer la oportunidad en la respuesta, dos (2) se responden vinculadas a otros radicados (2019-2-006340, 2019-2-004946) pero no al radicado en que se genera nuevamente la misma solicitud y en consecuencia aparecen sin respuesta en el módulo SEA,

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".

	INFORME N° 09
	VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD
	JULIO-DICIEMBRE DE 2019
	ASESORIA DE CONTROL INTERNO
	07/05/2020

Gráfico 2. PQRSD por área sin respuesta o sin vincular su respuesta en SEA



Fuente: Asesoría de Control Interno

4. Seguimiento recomendaciones de informe anterior

Se mantiene las recomendaciones del informe anterior:

- Tramitar la respuesta a la PQRSD con su respectivo adjunto por el módulo SEA 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”.

5. Conclusiones

Se observa que se disminuyó el número de PQRSD que se encuentran sin respuesta radicada en SEA; en el primer semestre de 2019 el porcentaje correspondió a un 6% y en el segundo semestre de 2019 fue del 4%. Sin embargo se mantiene la recomendación del informe anterior.

Se requiere continuar con el proceso de mejora en la clasificación de las PQRSD, se reportan como PQRSD las respuestas a solicitudes que genera la UPRA a otras entidades.

	INFORME N° 09
	VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD
	JULIO-DICIEMBRE DE 2019
	ASESORIA DE CONTROL INTERNO
	07/05/2020

Se recuerda que se debe continuar con orientando al usuario en el manejo del SEA a quienes emiten las respuestas a las peticiones, el SEA permite contestar por diferentes medios a los usuarios externos entre estos está el correo electrónico con su respectivo radicado.

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, integra 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