

	<b>INFORME N° 05-2021</b>
	<b>VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD</b>
	<b>JULIO-DICIEMBRE DE 2020</b>
	<b>ASESORIA DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>06/04/2021</b>

## 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 2020, 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 2020.

## 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”
- Decreto 491 de marzo 28 de 2020: "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que

	<b>INFORME N° 05-2021</b>						
	<b>VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD</b>						
	<b>JULIO-DICIEMBRE DE 2020</b>						
	<b>ASESORIA DE CONTROL INTERNO</b>						
	<b>06/04/2021</b>						

cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica".

#### 4. Presentación de resultados

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

De acuerdo con el informe publicado por Atención al Ciudadano para el tercer y cuarto trimestre 2020 “se recibieron trescientas quince (369) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD. De estas se reportan como extemporáneas siete (7) radicados. A continuación, se observa el comportamiento mensual de las PQRSD recibidas.

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

PQRSD	Tercer trimestre			Cuarto trimestre			Total semestre
	jul	ago	sep	oct	nov	dic	
Recibidas	58	71	68	75	62	35	369

Fuente: Asesoría Control Interno – Matriz seguimiento Atención al Ciudadano SEA.

- **Seguimiento PQRSD Asesoría de Control Interno**

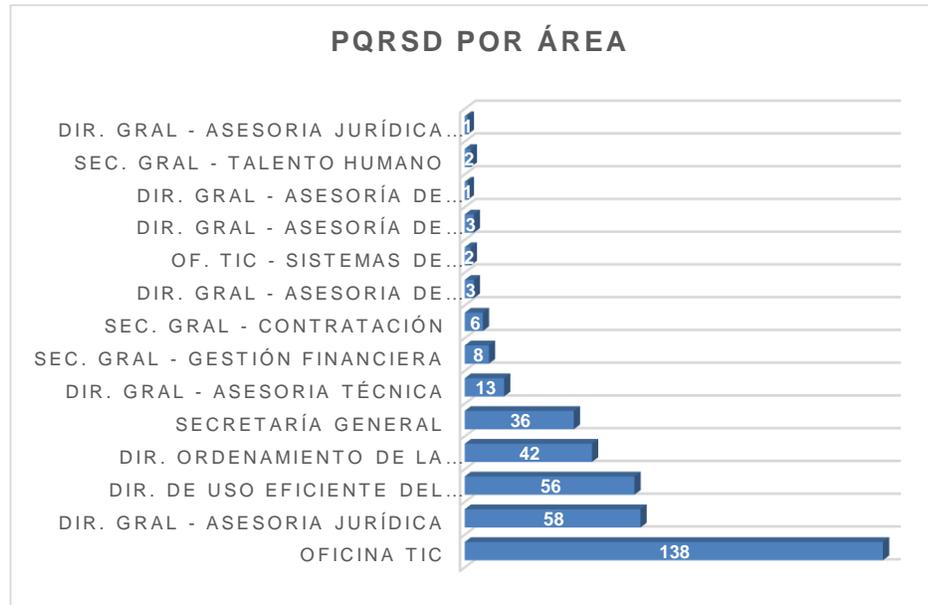
El seguimiento se realizó con los datos generados por el Sistema SEA Módulo de correspondencia en el reporte “Matriz Seguimiento Atención al ciudadano”, para el periodo julio 1 a diciembre 31 de 2020.

Una vez depurada la información del reporte generado mediante el SEA denominado “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 tres (3) PQRSD con respecto a los informes de los últimos dos trimestres del año 2020 elaborados por la Atención al ciudadano, esto se debe a que la Asesoría de Control interno totalizó como solicitudes no tiene en cuenta tres (3) 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 y una solicitud que corresponde a información transmitida por la Entidad a través del SIRECI (2020-2-004625, 2020-2-004626, 2020-2-005163).

 <b>El campo es de todos</b> Minagricultura	<b>INFORME N° 05-2021</b>
	<b>VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD</b>
	<b>JULIO-DICIEMBRE DE 2020</b>
	<b>ASESORIA DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>06/04/2021</b>

El siguiente gráfico muestra las PQRSD por área atendidas durante el segundo semestre de 2020:



Posteriormente, se totalizaron los radicados del SEA para los cuales se generó la respuesta oportuna y extemporánea en el sistema:

**Tabla 2. Estado de PQRSD en el Sistema SEA**

Estado	No.	Porcentaje %
PQRSD registradas	315	100
PQRSD con respuesta oportuna	362	99
PQRSD con respuesta extemporánea	7	0,5

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

La siguiente tabla lista los siete (7) radicados para los cuales se observó respuesta extemporánea en el SEA durante el segundo semestre de 2020:

#Respuesta Extemporánea / Dependencia	Días
# 2020-2-002263/ Dir. Ordenamiento de la Propiedad y Mercado de Tierras	1
# 2020-2-002577 / Dir. Ordenamiento de la Propiedad y Mercado de Tierras	2
# 2020-2-003248 / Dirección de Uso	1
# 2020-2-003250 / Oficina TIC	1
# 2020-2-003595 / Oficina TIC – Dirección de Uso	2
# 2020-2-003664 / Dirección de Uso y Adecuación de Tierras– D. Ordenamiento de la Propiedad	4
# 2020-2-004045 / Dir. Ordenamiento de la Propiedad y Mercado de Tierras	1

 <b>El campo es de todos</b>	<b>Minagricultura</b>	<b>INFORME N° 05-2021</b>	
		<b>VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD</b>	
		<b>JULIO-DICIEMBRE DE 2020</b>	
		<b>ASESORIA DE CONTROL INTERNO</b>	
		<b>06/04/2021</b>	

Por otro lado, se solicitó a la Secretaria General mediante SEA N° 2021-3-002859 la respuesta formal para dieciséis (16) radicados que no listaban esta información en el reporte de Matriz Seguimiento Atención al Ciudadano generado a través del SEA.

A continuación, se relacionan las observaciones entregadas por parte de la entidad para los radicados SEA mencionados:

**Tabla 4. PQRSD sin evidencia de respuesta en SEA por tipo de solicitud**

#	Radicado	Tipo	Observación Atención al Ciudadano	Dependencia	Evidencia del Proceso
1	2020-2-002321	Solicitud Documentos e información	Por incidencia SEA - no fue posible responder dentro del proceso, ni asociarlo, se atiende con otro proceso.	Dir. Ordenamiento de la Propiedad y Mercado de Tierras.	<p>Se dió respuesta formal mediante el radicado N° 2020-1-000980.</p> <p>Bogotá, D. C., 05 de Agosto de 2020</p>  <p>Entidad: UPRA Unidad de Planificación Rural Agropecuaria          Al contestar cite este número: 2020-1-000980          Fecha: 2020-08-05 10:18 Folios: 2 Anexos: NO          Trámite: 05-Comunicaciones Generales Enviadas          Remite: 01-Dirección General          Destinatario: ATAD00982 SERGIO ENRIQUE RAMÍREZ PAYARES          Clasificación: Público</p> <p>Doctor  <b>SERGIO ENRIQUE RAMÍREZ PAYARES</b>          Director de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos          SERGIO ENRIQUE RAMÍREZ PAYARES          Capacidades.Productivas@minagricultura.gov.co          Carrera 8 No. 12 B - 21 Piso 5          Bogota - Cundinamarca</p> <p>Asunto: Respuesta a solicitud de información y aviso de espacio con entes territoriales con radicado No. 2020-2-002321</p> <p>Respetado doctor Ramírez,</p> <p>De acuerdo con la solicitud del asunto y la participación que viene ejerciendo la UPRA en la Mesa Técnica de Coordinación Sectorial de la Sentencia T-302; le informo que el funcionario delegado por la entidad es Dora Inés Rey Martínez, Directora Técnica de Ordenamiento de la Propiedad y Mercado de Tierras.</p> <p>En cuanto a los proyectos que se vienen adelantado con el departamento y en el marco de los compromisos establecidos en el Conpes 3944 de 2018 "Estrategia para el desarrollo integral del departamento de La Guajira y sus pueblos indígenas"; la UPRA, avanza en la priorización de alternativas productivas agropecuarias y el diagnóstico de mercados agropecuarios, asimismo y como parte de los lineamientos para la formulación de los Planes de Desarrollo Departamental se ha suministrado la siguiente información:</p>
2	2020-2-002384	Solicitud Documentos e información.	Por incidencia SEA - no fue posible responder dentro del proceso, ni asociarlo, se atiende con otro proceso.	Sec. Gral – Contratación.	<p>Se dió respuesta formal mediante el radicado 2020-1-000992.</p> <p>Bogotá, D. C., 10 de Agosto de 2020</p>  <p>Entidad: UPRA Unidad de Planificación Rural Agropecuaria          Al contestar cite este número: 2020-1-000992          Fecha: 2020-08-10 14:38 Folios: 2 Anexos: NO          Trámite: 05-Comunicaciones Generales Enviadas          Remite: 05-Secretaría General          Destinatario: ATAD00992 SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL          Clasificación: Público</p> <p>Señora          Sandra Rocio Torres Mayorga  <b>SANDRA ROCIO TORRES MAYORGA</b>          Subdirección para la Gestión y el Desarrollo del Talento Humano          storresm@sdis.gov.co          Bogota - Cundinamarca</p> <p>Asunto: RESPUESTA VINCULACIÓN CONTRACTUAL - ERNESTO FALLA DURAN - UPRA</p> <p>Cordial saludo,</p> <p>En vista a que dentro de la petición efectuada no hay certeza de la certificación aludida, ni el año de la misma, la UPRA, como entidad pública adscrita al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural – MADR, efectuó revisión de sus compromisos contractuales, en vista que</p>

 <b>El campo es de todos</b> Minagricultura	<b>INFORME N° 05-2021</b>
	<b>VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD</b>
	<b>JULIO-DICIEMBRE DE 2020</b>
	<b>ASESORIA DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>06/04/2021</b>

#	Radicado	Tipo	Observación Atención al Ciudadano	Dependencia	Evidencia del Proceso
3	2020-2-002646	Solicitud Documentos e información.	Los radicados 2020-2-002646 / 2020-2-002634 y 2020-2-002785 son los mismos están asociados en el proceso.	Dir. de Uso Eficiente del Suelo y Adecuación de Tierras	<p>Se dió respuesta formal mediante el radicado 2020-1-001020.</p> <p align="center">Bogotá, D. C., 12 de Agosto de 2020</p>  <p align="right"> <small>Entidad: UPRA Unidad de Planificación Rural Agropecuaria          Al contestar cite este número: 2020-1-001020          Fecha: 2020-08-13 16:11 Folios: 5 Anexos: NO          Trámite: 83-Solicitud Documentos e información          Remitente: 01-Dirección General          Destinatario: 899.999.028 - 5-MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL          Clasificación: Público</small> </p> <p> <b>Doctor</b>  <b>JUAN GONZALO BOTERO BOTERO</b>          Viceministro de Asuntos Agropecuarios          juan.botero@minagricultura.gov.co          Avenida Jiménez No. 7 A - 17          Bogota - Cundinamarca       </p>
4	2020-2-002666	Solicitud Documentos e información.	Los radicados 2020-2-002666 es el mismo 2020-2-002677, están asociados al mismo proceso.	Dir. Gral - Asesoría Jurídica.	<p>Se dió respuesta formal mediante el radicado N° 2020-1-001084.</p> <p align="center">Bogotá, D. C., 24 de Agosto de 2020</p>  <p align="right"> <small>Entidad: UPRA Unidad de Planificación Rural Agropecuaria          Al contestar cite este número: 2020-1-001084          Fecha: 2020-08-24 16:27 Folios: 6 Anexos: NO          Trámite: 83-Solicitud Documentos e información          Remitente: 01-Dirección General          Destinatario: AT002014-CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA          Clasificación: Público</small> </p> <p> <b>Señora</b>  <b>PALOMA VALENCIA LASERNA</b>          Senadora          CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA          palomasenadora@gmail.com          Bogota - Cundinamarca       </p> <p>         Asunto: Respuesta a las presuntas 7.8 y 32. Radicados 2020-2-002666 y 2020-2-002677. Minería y fuentes hídricas, agricultura y oportunidades Suroeste Antioqueño.       </p> <p>Cordial saludo H. Senadora Valencia.</p> <p>En atención al traslado efectuado por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural de las preguntas 7, 8 y 32 y del cuestionario por usted presentado al Ministerio de Minas y Energía en oficio PDSN-2020-8013 se responde:</p>
5	2020-2-002785	Solicitud Documentos e información.	Los radicados N° 2020-2-002646 / 2634 y 2785 son los mismos están asociados en el proceso	Dir. de Uso Eficiente del Suelo y Adecuación de Tierras.	<p>Se dió respuesta formal mediante el radicado 2020-1-001020.</p> <p align="center">Bogotá, D. C., 12 de Agosto de 2020</p>  <p align="right"> <small>Entidad: UPRA Unidad de Planificación Rural Agropecuaria          Al contestar cite este número: 2020-1-001020          Fecha: 2020-08-13 16:11 Folios: 5 Anexos: NO          Trámite: 83-Solicitud Documentos e información          Remitente: 01-Dirección General          Destinatario: 899.999.028 - 5-MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL          Clasificación: Público</small> </p> <p> <b>Doctor</b>  <b>JUAN GONZALO BOTERO BOTERO</b>          Viceministro de Asuntos Agropecuarios          juan.botero@minagricultura.gov.co          Avenida Jiménez No. 7 A - 17          Bogota - Cundinamarca       </p>
6	2020-2-003179	Solicitud Documentos e información.	El radicado 2020-1-002704 es igual al 2020-2-003179	TIC	<p>Se dió respuesta formal mediante el radicado 2020-1-001263.</p> <p align="center">Bogotá, D. C., 15 de Septiembre de 2020</p>  <p align="right"> <small>Entidad: UPRA Unidad de Planificación Rural Agropecuaria          Al contestar cite este número: 2020-1-001263          Fecha: 2020-09-15 07:58 Folios: 1 Anexos: NO          Trámite: 83-Solicitud Documentos e información          Remitente: 01-Dirección General          Destinatario: 9504786668-AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA Y PESCA (AUNAP)          Clasificación: Público</small> </p> <p> <b>Doctora</b>  <b>AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA Y PESCA (AUNAP)</b>          claudia.merino@aunap.gov.co          Calle 40A # 13-09, Edificio UGI, pisos 6, 14 y 15          Bogota - Cundinamarca       </p>

 <b>El campo es de todos</b>	<b>Minagricultura</b>	<b>INFORME N° 05-2021</b>	
		<b>VERIFICACIÓN ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD</b>	
		<b>JULIO-DICIEMBRE DE 2020</b>	
		<b>ASESORIA DE CONTROL INTERNO</b>	
		<b>06/04/2021</b>	

#	Radicado	Tipo	Observación Atención al Ciudadano	Dependencia	Evidencia del Proceso																								
7	2020-2-003266	Petición	La respuesta a la petición del señor José Mauricio Moya se tramita a través de una reunión de la cual quedaron la trazabilidad en correos.	Secretaría General	<p>Se revisó el radicado en el SEA donde se identificó que actualmente la comunicación esta vencida y aún no se ha finalizado el proceso.</p> <p>RE: Rad. 2020-2-003266 Vencido</p> <p>Diego Camilo Rodríguez Navas &lt;diego.rodriguez@upra.gov.co&gt; Vie 8/01/2021 11:57 AM</p> <p>Para: atencionalusuario &lt;atencionalusuario@upra.gov.co&gt;</p> <p>4 archivos adjuntos (888 KB) REUNION JOSE MOYA.pdf; RESPUESTA 3.pdf; RESPUESTA 2.pdf; RESPUESTA 1.pdf;</p> <p>Buenos días.</p> <p>La respuesta a la petición del señor José Mauricio Moya se tramita a través de una reunión de la cual quedaron la trazabilidad en unos correos.</p> <p>Anexo los soportes.</p> <p><b>Información de proceso</b></p> <p>Proceso: # 66307 Procedimiento de Correspondencia Genérico (Correspondencia Genérico) Entidad externa: José Moya Creado por: webfileupra 2020-09-29 05:41:36 PM Dependencia inicial: Dir. Gral - Asesoría de Comunicaciones - Servicio al Ciudadano Caso: 0 Descripción: Solicitud de terminación por mutuo acuerdo del contrato de prestación de servicios No CO1.PCCNTR.1589502 Documento inicial: Ver 2020-2-003266</p> <p>Estado: <b>Vencido</b></p> <p>Actividades</p> <p><input type="checkbox"/> Mostrar todos los elementos</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ACTIVIDAD INICIAL [Finalizada]</p> <p>Dependencia: Dir. Gral - Asesoría de Comunicaciones - Servicio al Ciudadano Fecha activación: 2020-09-29 05:41:36 PM Fecha vencimiento: 2020-09-29 Fecha finalización: 2020-09-29 05:41:36 PM Comentarios: Solicitud de terminación por mutuo acuerdo del contrato de prestación de servicios No CO1.PCCNTR.1589502 Funcionario ejecutor: webfileupra</p> <p>flujo INICIO CON DOCUMENTO ◊ flujo INICIO CON WEBFILE 2020-09-29 05:41:41 PM ◊</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ACTIVIDAD FINAL [Inactiva] Fecha activación: 2020-09-29 05:41:36 PM Fecha vencimiento: 2020-12-29</p>																								
8	2020-2-003582	Solicitud Documentos e información	Se atendió con otro proceso.	Secretaría General	<p>Se dió respuesta formal mediante el radicado 2020-1-001477.</p> <p> <b>El campo es de todos</b> <b>Minagricultura</b></p> <p>Bogotá, D. C., 07 de Octubre de 2020</p> <p></p> <p>Entidad: UPRA Unidad de Planificación Rural Agropecuaria Al contactar con esta entidad: 0225 Avenida 80 Teléfono: 88-Comunicaciones Clientes Eivadas Email: 05-Oficina General Destinatario: ATMO0264-QUIRON UNIDAD MEDICA SAS Clasificación: Publico</p> <p>Señores <b>QUIRON UNIDAD MEDICA SAS</b> licitacionesquiron@gmail.com</p> <p>Asunto: Respuesta a petición</p> <p>Cordial saludo,</p> <p>Atendiendo a la petición de fecha 07 de octubre de 2020, radicada bajo el consecutivo 2020-2-003582, en la que presenta la siguiente solicitud: "La presente es con el fin de solicitar a la entidad Subir el CONTRATO a la PLATAFORMA DE LICITACIONES, teniendo en cuenta que salimos</p>																								
9	2020-2-003634	Solicitud Documentos e información.	El radicado 2020-2-003634 es igual al 2020-2-003591 están asociados en el mismo proceso.	Dir. Ordenamiento de la Propiedad y Mercado de Tierras.	<p>Se dió respuesta formal mediante el radicado 2020-1-001531.</p> <p><b>Información de proceso</b></p> <p>Proceso: # 67932 Procedimiento de Correspondencia Genérico (Correspondencia Genérico) Entidad externa: PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA Creado por: CLAUDIA GUERRERO TAVERA 2020-10-08 08:58:24 AM Dependencia inicial: Sec. Gral - Gestión Documental Caso: 0 Descripción: Apoyo por parte del gobierno nacional a entes territoriales para el cumplimiento de la orden 3 sentencia STC 4360 de 2018 Documento inicial: Ver 2020-2-003591</p> <p>Estado: <b>Finalizado</b></p> <p>Actividades</p> <p><input type="checkbox"/> Mostrar todos los elementos</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ACTIVIDAD INICIAL [Finalizada]</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ACTIVIDAD FINAL [Activa]</p> <p>Documentos</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Estado Escaneo</th> <th>Documento</th> <th>Fecha de Radicación</th> <th>Tipo Documental</th> <th>Tercero</th> <th>Dependencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Ver 2020-2-003591</td> <td>2020-10-08 08:58:24 AM</td> <td>(DOC00125) Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o denuncia (GDO-FF-015)</td> <td>(ATM001855) PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA</td> <td>Sec. Gral - Gestión Documental</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Ver 2020-2-003634</td> <td>2020-10-19 08:33:50 AM</td> <td>(DOC00125) Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o denuncia (GDO-FF-015)</td> <td>(ATM001855) PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA</td> <td>Sec. Gral - Gestión Documental</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Ver 2020-1-001531</td> <td>2020-10-29 11:02:29 AM</td> <td>(DOC00125) Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o denuncia (GDO-FF-015)</td> <td>(ATM001855) PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA</td> <td>Dir. Ordenamiento de la Propiedad y Mercado de Tierras</td> </tr> </tbody> </table> <p>Subprocesos</p> <p>Asignación y Reporte [Finalizado] (Sec. Gral - Gestión Documental) 2020-10-08 08:58:24 AM Gestionar Documento [Finalizado] (Sec. Gral - Gestión Documental) 2020-10-09 08:51:48 AM Autos y Comunicaciones Oficiales [Finalizado] (Sec. Gral - Gestión Documental) 2020-10-19 08:57:25 AM</p>	Estado Escaneo	Documento	Fecha de Radicación	Tipo Documental	Tercero	Dependencia		Ver 2020-2-003591	2020-10-08 08:58:24 AM	(DOC00125) Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o denuncia (GDO-FF-015)	(ATM001855) PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Sec. Gral - Gestión Documental		Ver 2020-2-003634	2020-10-19 08:33:50 AM	(DOC00125) Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o denuncia (GDO-FF-015)	(ATM001855) PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Sec. Gral - Gestión Documental		Ver 2020-1-001531	2020-10-29 11:02:29 AM	(DOC00125) Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o denuncia (GDO-FF-015)	(ATM001855) PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Dir. Ordenamiento de la Propiedad y Mercado de Tierras
Estado Escaneo	Documento	Fecha de Radicación	Tipo Documental	Tercero	Dependencia																								
	Ver 2020-2-003591	2020-10-08 08:58:24 AM	(DOC00125) Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o denuncia (GDO-FF-015)	(ATM001855) PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Sec. Gral - Gestión Documental																								
	Ver 2020-2-003634	2020-10-19 08:33:50 AM	(DOC00125) Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o denuncia (GDO-FF-015)	(ATM001855) PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Sec. Gral - Gestión Documental																								
	Ver 2020-1-001531	2020-10-29 11:02:29 AM	(DOC00125) Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o denuncia (GDO-FF-015)	(ATM001855) PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Dir. Ordenamiento de la Propiedad y Mercado de Tierras																								

 <b>El campo es de todos</b> Minagricultura	<b>INFORME N° 05-2021</b>
	<b>VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD</b>
	<b>JULIO-DICIEMBRE DE 2020</b>
	<b>ASESORIA DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>06/04/2021</b>

#	Radicado	Tipo	Observación Atención al Ciudadano	Dependencia	Evidencia del Proceso
10	2020-2-003672	Solicitud Documentos e información.	Se atendió con otro proceso / No se asoció la respuesta al mismo proceso en el SEA falta de Trazabilidad.	Dir. Gral - Planeación	<p>Se dió respuesta formal mediante el radicado 2020-1-001531.</p>  <p>Bogotá, D. C., 22 de Octubre de 2020</p>  <p>Entidad: UPRA Unidad de Planificación Rural Agropecuaria        Al contestar cite este número: 2020-1-001531        Fecha: 2020-10-22 21:21 Folios: 1 Anexos: NO        Trámite: 88-Comunicaciones Generales Entidad        Remite: 010-Di. Gral - Asesoría de Planeación        Destinatario: 889.999.028 - MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL        Clasificación: Público</p> <p>Doctora  <b>DELIVERY UNIT</b>        MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL        deliveryunit@minagricultura.gov.co        Bogota - Cundinamarca</p> <p>Asunto: Gestión en la zona de futuro Chibiriquete</p>
11	2020-2-003693	Solicitud Documentos e información.	Se asigna a Juan Velasco, se reasignó a la dra. Dora Inés Rey Por su solicitud.	Dir. Ordenamiento de la Propiedad y Mercado de Tierras.	Observación de la dra. Dora Inés Rey, en SEA: " Se participó en reunión con delegados de la ANT y se dieron las recomendaciones pertinentes que fueron utilizadas en el concepto que después presentó la ANT en el Consejo Directivo".
12	2020-2-003718	Solicitud Documentos e información.	El radicado 2020-2-003718 es igual al 2020-2-003719	Dir. Gral - Asesoría Jurídica.	<p>Se dio respuesta formal con el radicado N° 2020-1-001606.</p> <p>Bogotá, D. C., 03 de Noviembre de 2020</p>  <p>Entidad: UPRA Unidad de Planificación Rural Agropecuaria        Al contestar cite este número: 2020-1-001606        Fecha: 2020-11-03 16:21 Folios: 1 Anexos: NO        Trámite: 84-Peticion        Remite: 01-Dirección General        Destinatario: ATMD06333-JUZGADO PENAL DEL CIRCUITO ESPECIALIZADO DE EXTINCIÓN DE DOMINIO DE NEIVA        Clasificación: Público</p> <p>Señor  <b>YESID LUGO RAMÍREZ</b>        JUZGADO PENAL DEL CIRCUITO ESPECIALIZADO        DE EXTINCIÓN DE DOMINIO DE NEIVA        j01pctoespextnei@cendoj.ramajudicial.gov.co        Neiva - Huila</p> <p>Asunto: Respuesta a radicados 2020-2-003718 y 2020-2-003719. Solicitudes de pruebas proceso de extinción de dominio Anaquilla León Toro y Otro, Radicado No. 2019-00074-00.</p>
13	2020-2-004090	Solicitud Documentos e información.	El radicado 2020-2-004090 es igual al rad. 2020-2-004088.	Dir. Gral - Asesoría Jurídica.	<p>Se radicó y dió respuesta formal con los radicados N°2020-2-004088 y 2020-1-001737. El radicado 2020-2-004090 fue anulado.</p> <p>Bogotá, D. C., 19 de Noviembre de 2020</p>  <p>Entidad: UPRA Unidad de Planificación Rural Agropecuaria        Al contestar cite este número: 2020-1-001737        Fecha: 2020-11-19 17:29 Folios: 2 Anexos: NO        Trámite: 83-Solicitud Documentos e información        Remite: 01-Dirección General        Destinatario: ATMD04092-SONIA ALEXANDRA GAVIRIA SANTACRUZ        Clasificación: Público</p> <p>Doctora  <b>SONIA ALEXANDRA GAVIRIA SANTACRUZ</b>        CONTRALORÍA DELEGADA PARA EL SECTOR AGROPECUARIO        sonia.gaviria@contraloria.gov.co        Carrera 69 Nro. 44-35 Piso 10        Bogota - Cundinamarca</p> <p>Asunto: Respuesta al radicado 2020-2-004088. Oficio 20201600225591 del 11-11-2020 MADR - traslado del oficio UPRA- AF2020-011 de la Contraloría.</p> <p>Cordial saludo.</p>
14	2020-2-004625	Solicitud Documentos e información.	Se trata de un radicado de la UPRA. No fue posible reclasificar. El proceso se encontraba cerrado.	Dir. Ordenamiento de la Propiedad y Mercado de Tierras.	Se verificó el radicado observando que este corresponde a una solicitud de información realizada por la UPRA al Ministerio de Educación.

 <b>El campo es de todos</b> Minagricultura	<b>INFORME N° 05-2021</b>
	<b>VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD</b>
	<b>JULIO-DICIEMBRE DE 2020</b>
	<b>ASESORIA DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>06/04/2021</b>

#	Radicado	Tipo	Observación Atención al Ciudadano	Dependencia	Evidencia del Proceso
15	2020-2-004626	Solicitud Documentos e información.	No fue posible reclasificar por cuanto el proceso se encontraba cerrado. Se reportó a Sistemas de Información.	Dir. Ordenamiento de la Propiedad y Mercado de Tierras.	Se verificó el radicado observando que este corresponde a una solicitud de información realizada por la UPRA al Ministerio de Educación.
16	2020-2-005217	Solicitud Documentos e información.	Corresponde a la respuesta dada durante el año 2021.	Secretaria General.	<p>Se dio respuesta formal con el radicado N° 2021-1-000128.</p> <p>Bogotá, D. C., 26 de Enero de 2021</p>  <p>Entidad: UPRA - Número: 2021-1-000128        El número de este número: 2021-1-000128        Fecha: 2021-01-26 14:00 - Folios: 1 - Anexo: NO        Estado: IN-REGISTRACIONES-CONTABLES-ENCUENTRO        Usuario: 900-FR1-497-D-TECNOPHONE COLOMBIA S A S        Descripción: Póliza</p> <p>Señora  <b>TECNOPHONE COLOMBIA S A S</b>        contabilidad1@tecnophone.co        Av Pradilla 9 00 Este Of 323        Chia - Cundinamarca</p> <p>Asunto: Respuesta radicado No.2020-2-005217</p> <p>Cordial saludo,</p> <p>Con el ánimo de dar por atendida la solicitud de información recibida el día 28 de diciembre de 2020, me permito confirmar que el día 29 de diciembre se remitió por parte de la</p>

Durante el seguimiento se identificaron cuatro (4) PQRSD, para las cuales no fue posible observar directamente la trazabilidad de la “respuesta formal” en el Sistema SEA, para dos de estas comunicaciones se presentaron errores en el SEA que no permitieron asociar las respuestas formales y dos (2) para las cuales no fue posible observar la trazabilidad del documento en el Sistema. (“Resolución 168 de 2018 artículo 3 Sistema de Eficiencia Administrativa”). Así mismo, se identificaron dos radicados para los cuales no se dio respuesta a través del Sistema SEA, estos fueron resueltos a través de reunión con el solicitante.

La siguiente tabla lista los radicados mencionados anteriormente de acuerdo con sus características:

Radicados asociados	
2020-2-002321	Corresponden a radicados que por error en el SEA no fue posible asociar las respuestas.
2020-2-002384	
2020-2-003582	No se asociaron las respuestas en el SEA. (Falta de trazabilidad).
2020-2-003672	
2020-2-003266 (Vencido en el SEA)	Se respondieron por fuera del SEA.
2020-2-003693	

	<b>INFORME N° 05-2021</b>
	<b>VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD</b>
	<b>JULIO-DICIEMBRE DE 2020</b>
	<b>ASESORIA DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>06/04/2021</b>

## 5. Sugerencias y Felicitaciones

Dentro de la verificación de las PQRSD del período en estudio, se identificaron tres (3) sugerencias, para las cuales la entidad envió su respectiva respuesta. No se observaron felicitaciones para el periodo evaluado.

## 6. Seguimiento recomendaciones de informe anterior

Se solicitó mediante correo electrónico a la Secretaría General los avances y soportes de las recomendaciones generadas en el Informe de PQRSD del primer semestre 2020 con radicado SEA N° 2020-3-005516 y se recibió respuesta mediante radicado SEA N° 2020-3-005650 y correo electrónico con fecha del 26 de marzo de 2021.

RECOMENDACIONES DE CONTROL INTERNO	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA FIN	Seguimiento de Asesoría de Control Interno
"Es necesario mejorar en la adecuada clasificación de PQRSD, ya que algunas no pertenecen a este tipo de comunicaciones."	Entrenamiento y refuerzo en el puesto de trabajo a los técnicos de Gestión Documental, sobre la clasificación y reclasificación de documentos.	oct-01	nov-10	<p>Se revisaron los entrenamientos realizados por parte del Técnico Administrativo de Correspondencia al Técnico Administrativo de Financiera, con el fin de garantizar el adecuado registro de las PQRSD durante el periodo de vacaciones del Técnico Administrativo.</p> <p>Nov. 9 2 Horas 5 min  <a href="https://web.microsoftstream.com/video/e4986d8d-3d6f-4266-95e1-0f35c9e02fa4">https://web.microsoftstream.com/video/e4986d8d-3d6f-4266-95e1-0f35c9e02fa4</a></p> <p>Nov. 10 31 m 33 s  <a href="https://web.microsoftstream.com/video/438e12ad-ca00-4698-96f8-2ef9ee6bdd28">https://web.microsoftstream.com/video/438e12ad-ca00-4698-96f8-2ef9ee6bdd28</a></p> <p>Nov. 12 2 Min 36 seg  <a href="https://web.microsoftstream.com/video/c8e9acf2-2868-4155-b6a7-ee03e5833abb">https://web.microsoftstream.com/video/c8e9acf2-2868-4155-b6a7-ee03e5833abb</a></p> <p>Nov 12 35 min 13 s  <a href="https://web.microsoftstream.com/video/48c63388-b534-4c22-b744-ef47f2a8c5b9">https://web.microsoftstream.com/video/48c63388-b534-4c22-b744-ef47f2a8c5b9</a></p> <p>Nov. 13 1 Hora 14 min  <a href="https://web.microsoftstream.com/video/8857b4b6-5ff6-40a8-afd6-f9203c3f451c">https://web.microsoftstream.com/video/8857b4b6-5ff6-40a8-afd6-f9203c3f451c</a></p>
"Tramitar la respuesta a la PQRSD con		sep-11	dic-30	Se observó el correo enviado el día 12 de septiembre

	<b>INFORME N° 05-2021</b>
	<b>VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD</b>
	<b>JULIO-DICIEMBRE DE 2020</b>
	<b>ASESORIA DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>06/04/2021</b>

RECOMENDACIONES DE CONTROL INTERNO	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA FIN	Seguimiento de Asesoría de Control Interno
<p>su respectivo adjunto por el módulo SEA..."</p> <p>"Se mantiene la recomendación del período anterior teniendo en cuenta que aún se presenta el 1% de PQRSD extemporáneas..."</p>	<p>Fomentar el uso adecuado de la herramienta SEA para la atención de las PQRSD, a través de:</p> <p>1. Taller Respuesta comunicaciones oficiales énfasis PQRSD Uso y Apropiación del SEA 2. Divulgación Guía Gestión SEA - PQRSD 3. Afianzamiento Resolución 168 de 2018</p>			<p>de 2020 a 32 funcionarios que utilizan el módulo de correspondencia en él SEA con mayor frecuencia en la Entidad. El taller tiene una ruta de aprendizaje en la cual se listan los videos asociados a la atención de PQRSD en él SEA. Para el año 2021 se observó la divulgación del taller para todo el personal de la Entidad.</p>
<p>"inconsistencias en los reportes de PQRSD por las respuestas que no se registran en el Sistema en el momento oportuno para dejar la trazabilidad"</p>	<p>Reporte matriz de Seguimiento Atención al Ciudadano SEA, ajustado a los requerimientos de información internos y externos, en concordancia con Resolución Nro. 168 de 2018.</p>	<b>oct-01</b>	<b>nov-10</b>	<p>Se indicó por parte de la Entidad que este módulo se está trabajando desde el año 2021, puesto que en el año 2020 no se contó con el presupuesto para el desarrollo de este caso de negocio en la Entidad.</p>
<p>"Incluir en los seguimientos que se realizan el adecuado registro en él SEA, la identificación de radicados que no tengan respuesta asociada en el sistema para fortalecer la trazabilidad de la información en las dependencias correspondientes."</p>	<p>Seguimiento y reporte a la Gestión de Información.</p>	<b>oct-15</b>	<b>dic-31</b>	<p>Durante el 2020 se solicitó a Sistemas de Información, se generaran automáticamente las alertas de proximidad de vencimiento a las PQRSD y a su vez estas fueran enviadas desde el correo de atencionalusuario@upra.gov.co al líder de cada proceso.</p>
<p>"Definir acciones desde la Secretaría General-Atención al Ciudadano sobre los funcionarios que reinciden en la respuesta de PQRSD sin considerar los criterios de oportunidad, integridad y pertinencia."</p>	<p>Fomentar la atención oportuna de las PQRSD.</p>	<b>Sep. 11</b>	<b>dic-31</b>	<p>Durante el mes de febrero del 2021 esta solicitud está en producción.</p>

De acuerdo con la información revisada se observó un avance en las recomendaciones relacionadas con la capacitación de los funcionarios claves en el módulo de correspondencia en él SEA. No obstante, se sugiere para el año 2021 la terminación de los casos de negocio pendientes para el módulo de correspondencia en el SEA, lo anterior con el fin de optimizar las herramientas de control interno de la UPRA y garantizar la trazabilidad de la información con los usuarios externos.

	<b>INFORME N° 05-2021</b>
	<b>VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD</b>
	<b>JULIO-DICIEMBRE DE 2020</b>
	<b>ASESORIA DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>06/04/2021</b>

## 7. Recomendaciones

- a) Se recomienda revisar si es viable implementar un control automático para que las PQRSD radicadas en el Sistema SEA no puedan ser cerradas sin ser asociadas a una respuesta en el Sistema SEA.
- b) Finalizar e implementar el desarrollo del caso de negocio de mejora del Sistema SEA que se tiene previsto para el año 2020.
- c) Continuar con las jornadas de formación en cada vigencia, con el fin de fortalecer el uso de la herramienta, especialmente en el desarrollo y aplicación de posibles cambios en el módulo de correspondencia o en su defecto en cambios de los funcionarios de la Entidad.
- d) Se sugiere nuevamente definir acciones desde la Secretaría General-Atención al Ciudadano para resolver las PQRSD en la oportunidad y tiempos establecidos para cada solicitud.

Se solicita remitir a más tardar el 15 de abril de 2021 el tratamiento de las recomendaciones generadas en el presente informe:

Descripción de la acción	Responsables	Fecha de inicio	Fecha de terminación

## 8. Conclusiones

- Existe una disminución significativa en las PQRSD sin respuesta radicada en el sistema SEA, teniendo en cuenta que para el primer semestre 2020 se registró un 8% de PQRSD sin respuesta en el SEA y para el segundo semestre de 2020 se registró un 0,5% con esta misma característica.
- Persisten las respuestas extemporáneas de las PQRSD, por lo cual se debe fortalecer las acciones de seguimiento y control.
- Persisten las deficiencias asociadas a la falta de trazabilidad en el SEA para las respuestas de las PQRSD, situación generada por la creación de varios procesos para atender una misma solicitud.

## ASESORÍA DE CONTROL INTERNO