

	INFORME N° 05-2022
	VERIFICACIÓN ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD
	JULIO - DICIEMBRE DE 2021
	ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
	07/03/2022

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 2021, 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 2021.

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 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”.
- Resolución 304 de 2022: por medio de la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el coronavirus COVID-19 hasta el 30 de abril de 2022.

	INFORME N° 05-2022
	VERIFICACIÓN ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD
	JULIO - DICIEMBRE DE 2021
	ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
	07/03/2022

4. Presentación de resultados

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

De acuerdo con los informes publicados por Atención al Ciudadano para el tercero y cuarto trimestres del año 2021 se indica lo siguiente: “se recibieron doscientas cuarenta y dos (242) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD en el trimestre 3 y doscientas veinticuatro (224) en el cuarto trimestre”, para un total de cuatrocientas sesenta y seis (466) PQRSD radicadas. A continuación, se observa la distribución mensual de las PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2021:

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

PQRS D	Tercer trimestre 2021			Cuarto trimestre 2021			Total semestre
	Jul	Ago.	Sept	Oct	Nov	Dic	
Recibidas (Informe PQRSD -Atención al Ciudadano)	37 + 43	116	46	21 + 130	47	26	466

Fuente: Informes 3 y 4 de PQRSD - Atención al Ciudadano

- **Seguimiento PQRSD Asesoría de Control Interno**

El seguimiento se realizó con base en los datos generados por el Sistema SEA Módulo de correspondencia a través del reporte “Matriz Seguimiento Atención al ciudadano”, para el periodo Julio 1 a diciembre 31 de 2021. Con base en esta información, se hace un comparativo de las PQRSD reportadas en el informe de Atención al Ciudadano y el reporte matriz Seguimiento Atención al ciudadano generado desde SEA, en donde se encuentra una diferencia de 13 PQRSD entre ambos reportes.

Esta diferencia se debe a que algunas solicitudes que se radican en los meses finales de cada uno de los trimestres (septiembre y diciembre), son contabilizadas por su fecha de respuesta y no por la fecha en que se radicaron; es decir, algunas radicaciones hechas en diciembre, se contabilizarán en el informe del trimestre 1 del 2022 (enero a marzo).

PQRSD	Total semestre
Recibidas Semestre II (Informe matriz SEA)	453
Recibidas Semestre II (Informes PQRSD -Atención al Ciudadano)	466

 El campo es de todos Minagricultura	INFORME N° 05-2022
	VERIFICACIÓN ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD
	JULIO - DICIEMBRE DE 2021
	ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
	07/03/2022

Por otra parte, en el Informe Trimestre 3 (julio a septiembre) de Atención al Ciudadano, se indica que el trimestre termina con cero (0) PQRSD pendientes en término; pero en informe Trimestre 4 (octubre a diciembre) se indica que, del trimestre anterior, es decir, trimestre 3, se traen 21 PQRSD pendientes en término para ser resueltas. Esta situación fue debido a un error de digitación al momento de realizar los informes, pero se sugiere sea corregida en el informe del primer trimestre del año 2022 (enero a marzo), haciendo la aclaración de las 21 PQRSD que efectivamente venían del trimestre 3 del 2021.

En cuanto a las PQRSD atendidas por área durante el segundo semestre del año 2021, con la información de la “Matriz Seguimiento Atención al ciudadano” se genera el siguiente gráfico:



De las 22 PQRSD que aparecen sin área responsable, se identificaron 15 en trámite y 7 que ya fueron respondidas por el Director General y por Secretaria General. En el siguiente cuadro, se puede establecer el estado y cuales fueron trasladadas a otras entidades por no ser de competencia de la UPRA; de igual manera en aquellas que se encuentran en estado “en trámite – vencidas”, no fue posible identificarles el No. Radicación en Correspondencia Salida:

 El campo es de todos Minagricultura	INFORME N° 05-2022
	VERIFICACIÓN ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD
	JULIO - DICIEMBRE DE 2021
	ASESORIA DE CONTROL INTERNO
	07/03/2022

	Peticionario	Tipo	Estado
1	SEGUROS DEL ESTADO S. A.	Solicitud Documentos información e	En trámite (sin radicado correspondencia salida) - vencido
2	ANTONIO RIOS	Solicitud Documentos información e	En trámite (sin radicado correspondencia salida) - vencido
3	TATIANA FERNANDA MOSQUERA	Solicitud Documentos información e	En trámite (sin radicado correspondencia salida) - vencido
4	ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE CRIADORES DE BÚFALOS ASOBÚFALOS	Solicitud Documentos información e	Finalizado 2021-1-001486 Se remite al ICA por competencia.
5	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CANAL DE SUCRE, CARSUCRE	Solicitud Documentos información e	En trámite (sin radicado correspondencia salida) - vencido
6	FEDERACIÓN NACIONAL DE CULTIVADORES DE CEREALES Y LEGUMINOSAS (FENALCE)	Solicitud Documentos información e	En trámite (sin radicado correspondencia salida) - vencido
7	Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander Von Humboldt	Solicitud Documentos información e	En trámite (sin radicado correspondencia salida) - vencido
8	Blanca Castañeda	Solicitud Documentos información e	En trámite (sin radicado correspondencia salida) - vencido
9	ASIC S.A.S Certificado de Ingresos y Retenciones – ASIC S.A.S.	Solicitud Documentos información e	Finalizado 2021-1-002101
10	Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Petición	En trámite (sin radicado correspondencia salida) - vencido
11	Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Petición	En trámite (sin radicado correspondencia salida) - vencido
12	Erika Ponguta	Solicitud Documentos información e	Finalizado 2022-1-000080
13	Carlos Ángel	Consulta	Finalizado 2021-1-001927 2021-1-001928 Traslada al Señor Aníbal Gaviria Correa - Gobernador Antioquia
14	Diana Gamboa	Solicitud Documentos información e	Finalizado 2021-1-001925 2021-1-001926
15	Juzgado 01 Promiscuo Municipal	Solicitud Documentos información e	Finalizado 2021-1-002072 2021-1-002073
16	DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN (DNP)	Petición	En trámite (sin radicado correspondencia salida) – en término
17	DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN (DNP)	Petición	En trámite (sin radicado correspondencia salida) – en término
18	DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN (DNP)	Petición	En trámite (sin radicado correspondencia salida) – en término
19	DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN (DNP)	Solicitud Documentos información e	En trámite (sin radicado correspondencia salida) - vencido
20	LILIANA CECILIA MARTÍNEZ CRUZ	Solicitud Documentos información e	En trámite (sin radicado correspondencia salida) - vencido

 El campo es de todos Minagricultura	INFORME N° 05-2022		
	VERIFICACIÓN ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD		
	JULIO - DICIEMBRE DE 2021		
	ASESORÍA DE CONTROL INTERNO		
	07/03/2022		

	Peticionario	Tipo	Estado
21	DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN (DNP)	Solicitud Documentos información e	En trámite (sin radicado correspondencia salida) - vencido
22	FONDO NACIONAL DEL AHORRO	Solicitud Documentos información e	Finalizado. 2022-1-000051 Firmada por Jessica R. Rocero M.

De igual manera, con base en la información de la “matriz Seguimiento Atención al Ciudadano”, se genera el siguiente gráfico que muestra las PQRSD por tipo de solicitud, atendidas en el segundo semestre del año 2021:



De acuerdo con este gráfico, la única *queja presentada*, la cual hacía referencia al asunto: “El archivo de la EVA montado al 28 de junio no corresponde; se montó un inventario pecuario”, se radicó con número 2021-2-002175 (Julio 2, 2021) y se le dio respuesta al ciudadano el 8 de julio del 2021, con una diferencia de 3 días hábiles para darle respuesta. Esto indica que la respuesta se dio en los tiempos establecidos. La queja fue resuelta y se respondió mediante radicado #2021-1-001201.

También es importante mencionar que para atender las PQRSD, la UPRA cuenta con una Guía Solicitud PQRSD vía web (GDT-GU-014) del 19/11/2020, la cual se encuentra publicada en el SG.

Por otra parte, una vez revisada y analizada la información del reporte del SEA denominado “Matriz Seguimiento Atención al ciudadano” se verificaron los días en que se dio respuesta (columna No. de días en que se dio respuesta) y se agregó una columna denominada “días en que se debe resolver”. En esta columna se colocaron los días establecidos por ley para cada tipo de solicitud y se compararon con los días la fecha en

	INFORME N° 05-2022
	VERIFICACIÓN ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD
	JULIO - DICIEMBRE DE 2021
	ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
	07/03/2022

que se dio respuesta y que calcula el mismo informe. Si este número de días es mayor al número de días en que se debía responder, significa que la PQRSD no fue respondida de manera 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 en el sistema:

Tabla 2. Estado de PQRSD en la matriz generada por el Sistema SEA

Estado	No.	Porcentaje %
PQRSD registradas	453	100%
PQRSD con respuesta oportuna	424	93%
PQRSD con respuesta aún en trámite	26	6%
PQRSD con respuesta extemporánea	3	1 %

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

Por último, la siguiente tabla muestra los tres (3) radicados para los cuales se observó respuesta extemporánea en SEA durante el segundo semestre de 2021:

Matriz seguimiento atención al ciudadano					
	No. Radicado Correspondencia	Área Responsable	Tipo	No. de días en que se dio respuesta	No. de días extemporáneos
1	2021-2-002839	Sec. Gral - Gestión financiera	Petición	52	22
		Sec. Gral - Gestión Documental			
2	2021-2-002931	Sec. Gral - Gestión financiera	Solicitud Documentos e información	21	1
		Sec. Gral - Gestión Documental			
3	2021-2-003032	Sec. Gral - Gestión financiera	Solicitud Documentos e información	22	2
		Sec. Gral - Gestión Documental			

Se realizó también una revisión de una la única queja (1) presentada:

Tipo	N° Radicado	Asunto a que hace referencia la queja	Respuesta Oportuna
Queja	2021-2-002175	<p>Asunto: El archivo de la EVA montado al 28 de junio no corresponde; se montó un inventario pecuario.</p> <p>Se da respuesta informando que se realizó la corrección respectiva y se publicó la información agrícola resultado de las Evaluaciones Agropecuarias Municipales – EVA correspondiente a la vigencia 2020. Se invita a consultar los siguientes enlaces:</p> <p>https://www.agronet.gov.co/estadistica/Paginas/home.aspx?cod=59</p> <p>https://www.upra.gov.co/web/guest/consulta-de-informacion</p>	SI

	INFORME N° 05-2022
	VERIFICACIÓN ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD
	JULIO - DICIEMBRE DE 2021
	ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
	07/03/2022

5. Sugerencias y Felicitaciones

- Dentro de la verificación de las PQRSD del período en estudio, se identificó una (1) solicitud catalogada como *sugerencia* (rad. 2021-2-002903), para la cual la entidad dio respuesta y se remitió al ciudadano en agosto 31 de 2021 (rad. 2021-1-001502). La sugerencia hacía referencia a lo siguiente: *“Los menús desplegables son muy poco prácticos. Debería existir como mínimo la acción de autocompletar. Por ejemplo, que, al escribir cebolla, aparecieran las opciones que contienen dicha palabra. Si muchas veces es difícil para mí que tengo cierta familiaridad con dispositivos electrónicos, no imagino como será para personas mayores y con una menor escolaridad, que son la gran mayoría del sector rural”*. La respuesta ofrecida al ciudadano presentó la forma en que se puede acceder al sistema y sus opciones de búsqueda.
- Para el período evaluado, no se observaron *felicitaciones*.

6. Seguimiento recomendaciones de informe anterior

En el informe de seguimiento a las PQRSD del 1^{er} semestre del año 2021, no se presentaron recomendaciones. Sin embargo, de acuerdo con el informe de seguimiento a las PQRSD correspondiente al 2^{do} semestre del año 2020 emitido por la Asesoría de Control Interno, la Secretaría General entregó un plan de trabajo para dar respuesta a las recomendaciones hechas. El seguimiento se hace a este plan de trabajo, cuya actualización fue remitida a través de SEA mediante radicado N° 2021-3-008325 de fecha octubre 26 de 2021, cuyas acciones finalizaban entre octubre y diciembre de 2021.

RECOMENDACIONES DE CONTROL INTERNO	ACCIÓN / DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA FIN	SEGUIMIENTO POR PARTE DE ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
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.	<p>Seguimiento y Control a las PQRSD - apoyado en el Sistema para la Eficiencia Administrativa SEA</p> <p>Procesos PQRSD</p> <p>1. No puedan registrarse como Es competencia y no requieren respuesta.</p> <p>2. Si no tienen por lo menos un radicado de salida, no se puedan avanzar. Pueden incluir dos o más procesos de entrada, pero siempre uno o más de salida, si es por vinculación.</p> <p>3. En ninguna actividad sea posible avanzar el proceso sin esta condición (Nro.2).</p>	15/04/2021	30/12/2021	<p>Se evidencia que todas las solicitudes registradas y que aparecen “finalizadas” en el reporte Matriz de Seguimiento de Atención al Ciudadano, tienen asociado al menos un radicado en su salida.</p> <p>Se llevaron a cabo las acciones propuestas; sin embargo persisten radicados que no cuentan con tener asociado el proceso responsable ni el área responsable.(22 radicados, lo cual equivale a un 5% del total de PQRSD reportadas en el segundo semestre).</p>

RECOMENDACIONES DE CONTROL INTERNO	ACCIÓN / DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA FIN	SEGUIMIENTO POR PARTE DE ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
<p>b) Finalizar e implementar el desarrollo del caso de negocio de mejora del Sistema SEA que se tiene previsto para el año 2020.</p>	<p>Seguimiento y Control a las PQRSD - apoyado en el Sistema para la Eficiencia Administrativa SEA</p> <p>Matriz de Seguimiento de Atención al Ciudadano SEA con la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de los radicados vinculados al proceso de entrada. 2. Proceso trasladado o asignado y su responsable. 3. Registro de un periodo, muestre la información a esa fecha y no a la actual. 	<p>15/04/2021</p>	<p>30/12/2021</p>	<p>El desarrollo del caso de negocio de mejora del Sistema SEA que se tenía previsto, no fue llevado a cabo por situaciones expuestas por el proveedor que fue contratado. (Información recibida por parte de la empresa Macroproyectos, el 19 de agosto de 2021). La información de no poder desarrollar todas las actividades fue informada antes de firmar el contrato por lo cual se ajustaron las obligaciones. La información se transmitió a Atención al Ciudadano mediante correo electrónico del 25/10/2021.</p> <p>Del Plan de Acción propuesto se ejecutaron las siguientes acciones:</p> <p><u>Con relación al ítem 1. Registro de los radicados vinculados al proceso de entrada:</u> Se evidencia la existencia de la información de los radicados asociados a los procesos. Sin embargo, esta situación no se ejecuta para todos los radicados.</p> <p><u>Respecto al ítem 2. Proceso trasladado o asignado y su responsable:</u> Se evidencia que la matriz de seguimiento de Atención al Ciudadano, cuenta con las columnas proceso responsable, área responsable, líder del proceso o área y responsable asignado por el líder del proceso o área. Sin embargo, la columna de "Responsable asignado por el líder del proceso o área", continúa sin diligenciamiento en la matriz.</p> <p><u>3. Registro de un periodo, muestre la información a esa fecha y no a la actual:</u> Se puede ver que al momento de generar informes con corte a una fecha, muestra efectivamente la información registrada a esa fecha.</p>
<p>c) Continuar con las jornadas de</p>	<p>Información disponible en lenguaje claro y sencillo para ofrecer a los ciudadanos</p>	<p>16/04/2021</p>	<p>30/10/2021</p>	<p>Se evidencia el uso del aplicativo SEA para el proceso</p>

RECOMENDACIONES DE CONTROL INTERNO	ACCIÓN / DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA FIN	SEGUIMIENTO POR PARTE DE ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
<p>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.</p>	<p>atención a sus solicitudes.</p> <p>Fomentar el uso adecuado de la herramienta SEA para la atención de las PQRSD, a través de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Taller Respuesta comunicaciones oficiales énfasis PQRSD Uso y Apropiación del SEA. Continuación 2. Construcción de: "Tutoriales de Comunicaciones Oficiales - PQRSD" Módulos - Priorizados - 3. Glosario Terminología SEA Comunicaciones Oficiales - PQRSD 4. Preguntas Frecuentes Comunicaciones Oficiales - PQRSD 5. Mensajes Informativos SEA. Producto de acciones que no permiten avanzar el proceso Comunicaciones Oficiales – PQRSD 			<p>de solicitudes a Comunicaciones, el cual ha sido difundido.</p>  <p>Respecto a los ítems 1 y 2, se evidenció la elaboración de videos tutoriales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Módulo 4: Proceso de revisión de una comunicación oficial.  <ol style="list-style-type: none"> 2. Módulo 1: Proceso de radicación por parte del usuario en la web. (PQRSD)  <p>Estos videos están en el canal stream de SEA, en la siguiente ruta. https://web.microsoftstream.com/channel/4c77b6d4-edcb-4400-a311-31a4f2edaccc</p> <p><u>En cuanto a los ítems 3 y 4 (preguntas frecuentes y Glosario):</u> Se evidencian preguntas frecuentes y glosario asociado a temas de interés general para los ciudadanos. Estos se encuentran ubicados en la página web, en la pestaña "Atención al Ciudadano", en los siguientes links:</p>

	INFORME N° 05-2022
	VERIFICACIÓN ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD
	JULIO - DICIEMBRE DE 2021
	ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
	07/03/2022

RECOMENDACIONES DE CONTROL INTERNO	ACCIÓN / DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA FIN	SEGUIMIENTO POR PARTE DE ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
				https://www.upra.gov.co/web/guest/atencion-al-ciudadano/glosario https://www.upra.gov.co/web/guest/atencion-al-ciudadano/preguntas-frecuentes Sin embargo, dentro del plan de trabajo propuesto para gestionar estas acciones, se indica que esta información, será ubicada en un repositorio con acceso al usuario que lo requiera. Esta actividad se llevará a cabo en el año 2022. Por otra parte, el plan de trabajo actualizado indica que se aplicará esta construcción hasta el 2022, con la revisión y apoyo de la Oficina de Comunicaciones, para que cumpla los objetivos de fácil comprensión, conciso y respaldo para los usuarios SEA.
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.	Seguimiento para la atención oportuna de las PQRSD. Fomentar la atención oportuna de las PQRSD.	16/04/2021	30/12/2021	En este seguimiento, se evidencia (4) PQRSD con trámite extemporáneo, cantidad que se mantiene con respecto a solicitudes del informe del semestre 2 de 2020. Es importante analizar las razones de la extemporaneidad y concretar acciones que aseguren las respuestas en los tiempos definidos por ley.

De acuerdo con la información revisada se observó avance en algunas de las recomendaciones de informes anteriores, sin embargo, para lograr la efectividad se recomienda revisar el plan de tratamiento anterior y actualizar la información con el objetivo de promover otras acciones que aseguren la no repetición de las debilidades detectadas periodo tras periodo de seguimiento.

7. Recomendaciones

- a) Debido a que persisten radicados que no cuentan con tener asociado el proceso responsable ni el área responsable, se recomienda generar estrategias o acciones para corregir estas situaciones. (22 radicados, lo cual equivale a un 5% del total de PQRSD reportadas en el segundo semestre).

	INFORME N° 05-2022
	VERIFICACIÓN ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD
	JULIO - DICIEMBRE DE 2021
	ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
	07/03/2022

- b) Debido a que se encontraron dificultades para hacer el rastreo de las respuestas de finalización de algunas PQRSD, se recomienda a los procesos contestar siempre a través del SEA sobre el proceso / radicado que haya iniciado el trámite de la PQRSD; lo anterior atendiendo la Resolución 168 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 (Artículo 3).

Se solicita remitir a más tardar el 30 de marzo de 2022 el tratamiento de las recomendaciones generadas en el presente informe y la actualización del plan de trabajo objeto de seguimiento en el punto 6, utilizando la siguiente estructura:

Descripción de la acción	Responsables	Fecha de inicio	Fecha de terminación

8. Conclusiones

- Las respuestas extemporáneas a las PQRSD persisten, por lo cual se deberán fortalecer acciones para su seguimiento y control. Lo anterior con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 491 de 2021 art. 5 y la Resolución 168 de 18 de diciembre de 2018 sobre 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, en el Título III Disposiciones Varias.
- Respecto a los campos que se deben diligenciar al momento de tramitar una PQRSD los cuales se muestran en el Reporte Matriz Seguimiento Atención al Ciudadano, se sigue evidenciando la no utilización de todos los campos que allí están definidos, por lo cual es importante que se haga una revisión de cada uno de ellos para definir la pertinencia y necesidad de mantenerlos dentro del reporte.
- El control y seguimiento que se realiza a las PQRSD en las diferentes áreas de la entidad, es adecuado y presenta mejora para garantizar las respuestas oportunas.