

	INFORME No. 18
	VERIFICACIÓN ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD
	ENERO-JUNIO DE 2020
	ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
	01/09/2020

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 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 enero y junio del año 2020.

Se aclara que debido al Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por el COVID-19 no se puede verificar en físico las PQRSD que ingresaron a la UPRA, el informe se elabora con los datos del Sistema para la Eficiencia Administrativa -SEA.

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”*.

	INFORME No. 18
	VERIFICACIÓN ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD
	ENERO-JUNIO DE 2020
	ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
	01/09/2020

- 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 públicas 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”.

4. Presentación de resultados

4.1. Seguimiento a las PQRSD Secretaría General- Atención al ciudadano

De acuerdo con el informe publicado por Atención al Ciudadano para el primer y segundo trimestre 2020 “se recibieron trescientas quince (315) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD. De estas se reportan como extemporáneas cuatro (4). A continuación se observa el comportamiento mensual de las PQRSD recibidas.

Tabla 1. Consolidado reporte presentado por Secretaría General - Atención al Ciudadano

PQRSD	Primer trimestre			Segundo trimestre			Total Semestre
	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	
Recibidas	32	54	53	64	69	43	315

Fuente: Asesoría Control Interno - Matriz Seguimiento Atención al Ciudadano SEA

4.2. Seguimiento PQRSD Asesoría de Control Interno

El seguimiento se realizó teniendo como base los datos generados por el Sistema SEA en el reporte “Matriz Seguimiento Atención al Ciudadano”, para el período enero 01 a junio 30 de 2020.

Una vez, revisada 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

 El campo es de todos Minagricultura	INFORME No. 18
	VERIFICACIÓN ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD
	ENERO-JUNIO DE 2020
	ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
	01/09/2020

PQRSD no fue oportuna y basado en esto la Dirección General-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 primer y segundo trimestre de 2020”.

Gráfico 1. PQRSD por Dependencia

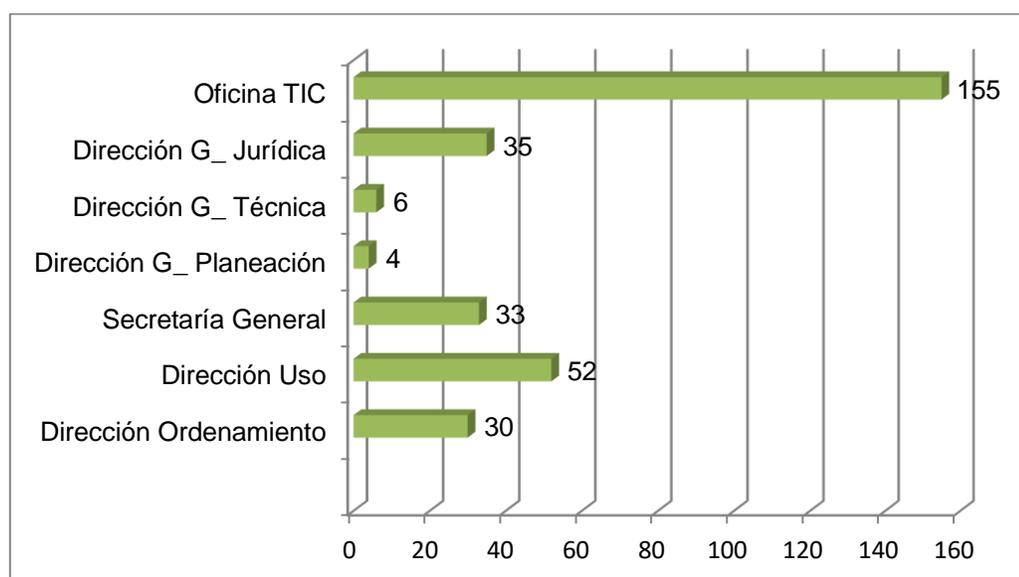


Tabla 2. Estado de PQRSD en el Sistema SEA

Estado	No.	Porcentaje %
PQRSD registradas	315	100
PQRSD con respuesta oportuna	311	99
PQRSD con respuesta extemporánea	4	1

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

Se identifican cuatro (4) PQRSD respondidas extemporáneamente es decir un 1% del total. A continuación se presenta su descripción:

 El campo es de todos Minagricultura	INFORME No. 18
	VERIFICACIÓN ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD
	ENERO-JUNIO DE 2020
	ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
	01/09/2020

#Respuesta Extemporánea / Dependencia	Días
#2020-2-000767 -Oficina TIC - Gestión de la Información y Secretaría General Gestión Documental	1
#2020-2-000068 -Oficina TIC - Gestión de la Información #2020-2-001129 - Dirección de Uso Eficiente del Suelo y Adecuación de Tierras - Zonificación agropecuaria	2
#2020-2-001527- Dir. de Uso del Suelo y Adecuación de Tierras	4

Se identifican veinticinco (25) PQRSD que no presentan radicado de salida “respuesta formal” en el Sistema SEA, lo que no permite evidenciar la trazabilidad del documento. (“*Resolución 168 de 2018 artículo 3 Sistema de Eficiencia Administrativa*”), correspondientes a dos (2) Peticiones, veintidós (22) Solicitudes de Documentos e Información y Una (1) Denuncia.

La Denuncia es trasladada por la Secretaría General a la Corporación Colombiana Internacional-CCI mediante radicado #2020-1-000295 del 03 de Abril de 2020 y se evidenció la lectura del traslado por parte de CCI el mismo día, a las 15:05. Sin embargo, a la fecha del presente informe no se encontró copia de la respuesta enviada al usuario.

Por lo anterior se sugiere confirmar su recibo y solicitar nuevamente copia de la respuesta enviada al usuario, teniendo en cuenta las circunstancias actuales de emergencia sanitaria y el uso de medios virtuales de comunicación.

A continuación, se presenta el número de PQRSD sin evidencia de respuesta en SEA por tipología.

Tabla 3. Número de PQRSD sin evidencia de respuesta en SEA por tipo de solicitud

Estado	No.	Porcentaje %
Solicitudes de documentos e información	22	88
Peticiones	2	8
Denuncia	1	4

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

 El campo es de todos	Minagricultura	INFORME No. 18	
		VERIFICACIÓN ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	
		ENERO-JUNIO DE 2020	
		ASESORÍA DE CONTROL INTERNO	
		01/09/2020	

En el ejercicio de seguimiento se solicitó a la Secretaría General las respuestas de las PQRSD que no presentan radicado de salida en el Sistema SEA mediante # 2020-3-004699, se recibió respuesta con la comunicación #2020-3-004743 y luego se verificó conjuntamente con la funcionaria Claudia Guerrero Tavera - Técnico Administrativo de la Secretaría General las siguientes respuestas:

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

#	Radicado	Tipo	Observación Atención al Ciudadano	Dependencia	Evidencia del Proceso
1	2020-2-000021	Petición	Respuesta mediante correo electrónico.	Dirección de Uso Eficiente del Suelo y Adecuación de Tierras	
2	2020-2-000031	Solicitud de documentos e información	Se atendió con el radicado #2020-1-000049, se asociaron al proceso de entrada.	Oficina TIC	
3	2020-2-000050	Solicitud de documentos e información	Ingresaron dos solicitudes se asociaron y se atendió con el radicado #2020-1-000024.	Oficina TIC -Análisis de Información	
4	2020-2-000066	Solicitud de Documentos e información	Ingresaron dos solicitudes se asociaron y se atendió con el radicado 2020-1-000032.	Oficina TIC -Análisis de Información	

<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>El campo es de todos</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Minagricultura</p> </div> </div>	INFORME No. 18
	VERIFICACIÓN ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD
	ENERO-JUNIO DE 2020
	ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
	01/09/2020

#	Radicado	Tipo	Observación Atención al Ciudadano	Dependencia	Evidencia del Proceso
5	2020-2-000324	Solicitud Documentos e información	El radicado # 2020-1-000278 es igual # 2020-1-000324 y se dio respuesta mediante #2020-1-000094	Dirección de Uso Eficiente del Suelo y Adecuación de Tierras Dirección General-Asesoría Jurídica	
6	2020-2-000375	Solicitud Documentos e información	Se dio respuesta con los radicados # 2020-1-000093, 2020-1-000214 y 2020-1-000107.	Dirección de Uso Eficiente del Suelo y Adecuación de Tierras	
7	2020-2-000453	Solicitud Documentos e información	Se dio respuesta con el radicado #2020-1-000182 y la solicitud 2020-2-000453 es igual a la #2020-1-000474-proceso 56135.	Oficina TIC - Gestión de la Información	
8	2020-2-000550	Solicitud Documentos e información	Es igual al radicado #2020-1-000246 y se dio respuesta con los radicados #2020-1-000237 y 245.	Oficina TIC - Gestión de la Información	



El campo es de todos

Minagricultura

INFORME No. 18

VERIFICACIÓN ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD

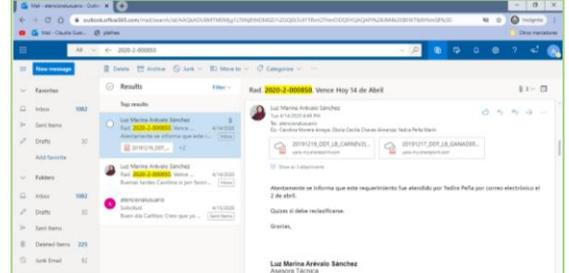
ENERO-JUNIO DE 2020

ASESORÍA DE CONTROL INTERNO

01/09/2020

#	Radicado	Tipo	Observación Atención al Ciudadano	Dependencia	Evidencia del Proceso
8					
8					
8					
9	2020-2-000690	Solicitud Documentos e información	Es igual al radicado #2020-1-000637 y se dio respuesta con el radicado #2020-1-000205.	Dirección de Ordenamiento de la Propiedad y Mercado de Tierras - Acceso y regularización de la propiedad	
10	2020-2-000697	Solicitud Documentos e información	Se dio respuesta con otro proceso #2020-1-000264	Dirección General-Asesoría Técnica	

 El campo es de todos	Minagricultura	INFORME No. 18	
		VERIFICACIÓN ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	
		ENERO-JUNIO DE 2020	
		ASESORÍA DE CONTROL INTERNO	
		01/09/2020	

#	Radicado	Tipo	Observación Atención al Ciudadano	Dependencia	Evidencia del Proceso
11	2020-2-000799	Solicitud Documentos e información.	Se dio respuesta con el radicado #2020-1-000276.	Secretaría General-Talento Humano	
12	2020-2-000832	Solicitud Documentos e información	Se dio respuesta por correo electrónico a la solicitud de certificación y se asocia al proceso.	Secretaría General-Gestión Financiera	
13	2020-2-000836	Solicitud Documentos e información	Se dio respuesta con el radicado #2020-1-000270.	Secretaría General-Contratación	
14	2020-2-000850	Solicitud Documentos e información	Se dio respuesta por correo que es informativo. "Que quizá deba clasificarse". No se reclasificó.	Dirección General-Asesoría Técnica	
15	2020-2-000851	Denuncia	Se registra en el campo de observaciones "no tenemos competencia para conocer este proceso" y se da traslado	Secretaría General	



El campo es de todos

Minagricultura

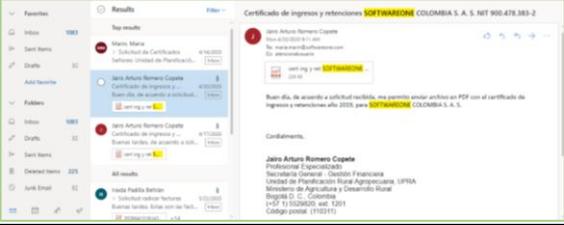
INFORME No. 18

VERIFICACIÓN ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD

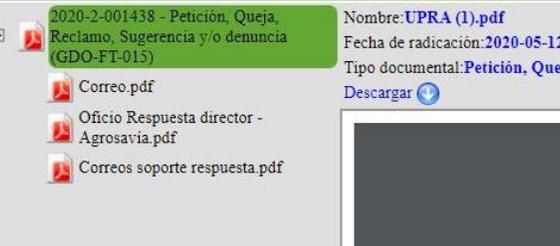
ENERO-JUNIO DE 2020

ASESORÍA DE CONTROL INTERNO

01/09/2020

#	Radicado	Tipo	Observación Atención al Ciudadano	Dependencia	Evidencia del Proceso
			el 03/04/2020 con el radicado 2000-1-000295.		
16	2020-2-000856	Solicitud Documentos e información	No presenta respuesta, debido a que no es PQRSD y no se reclasificó.	Dirección de Uso Eficiente del Suelo y Adecuación de Tierras	
17	2020-2-000862	Solicitud Documentos e información	Se dio respuesta por correo electrónico, dada la urgencia del requerimiento	Dirección General-Asesoría Técnica	
18	2020-2-001099	Solicitud Documentos e información	Se dio respuesta por correo electrónico.	Secretaría General-Gestión Financiera	
19	2020-2-001122	Solicitud Documentos e información	Se dio respuesta con el radicado #2020-1-000381.	Dirección de Ordenamiento de la Propiedad y Mercado de Tierras	

 El campo es de todos	Minagricultura	INFORME No. 18	
		VERIFICACIÓN ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	
		ENERO-JUNIO DE 2020	
		ASESORÍA DE CONTROL INTERNO	
		01/09/2020	

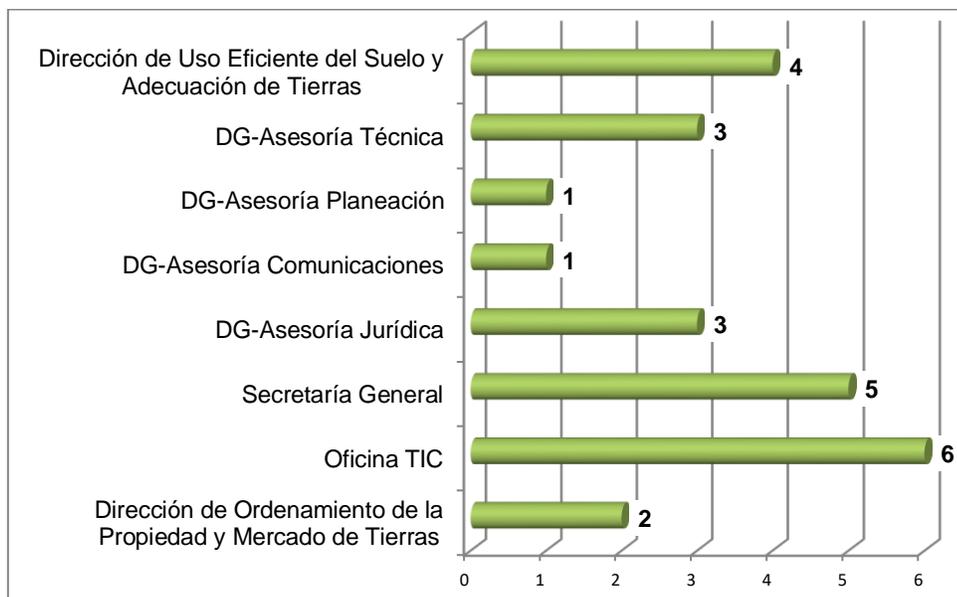
#	Radicado	Tipo	Observación Atención al Ciudadano	Dependencia	Evidencia del Proceso
20	2020-2-001150	Solicitud Documentos e información	Es igual al radicado #2020-1-001174 y se dio respuesta con el radicado #2020-1-000445	Dirección General-Asesoría Jurídica	
21	2020-2-001416	Solicitud Documentos e información	Se dio respuesta con el radicado #2020-1-000543.	Dirección General-Asesoría Jurídica	
22	2020-2-001418	Solicitud Documentos e información	Se dio respuesta con el radicado #2020-1-000500	Oficina TIC-Gestión de la Información	
23	2020-2-001438	Petición	Se dio respuesta por correo electrónico	Dirección General-Asesoría de Comunicaciones	 <p>Nombre: UPRA (1).pdf Fecha de radicación: 2020-05-12 Tipo documental: Petición, Queja Descargar</p>
24	2020-2-001510	Solicitud Documentos e información	Es igual al radicado #2020-2-001508 y se dio respuesta con el radicado #2020-1-000556	Dirección General-Asesoría Jurídica	

 El campo es de todos Minagricultura	INFORME No. 18
	VERIFICACIÓN ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD
	ENERO-JUNIO DE 2020
	ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
	01/09/2020

#	Radicado	Tipo	Observación Atención al Ciudadano	Dependencia	Evidencia del Proceso
25	2020-2-001511	Solicitud Documentos e información.	Se dio respuesta con el radicado #2020-1-000723.	Dirección General-Asesoría de Planeación.	

De lo anterior, se puede concluir, que veinticinco (25) PQRSD son respondidas sin asociar el radicado de entrada con el de salida, de las anteriores dos (2) solicitudes no son reclasificadas (#2020-2-000850- Dirección General-Asesoría Técnica y 2020-2-000856- Dirección de Uso Eficiente del Suelo y Adecuación de Tierras y cinco) y cinco (5) se respondieron por correo electrónico (#2020-2-000021- Dirección de Uso Eficiente del Suelo y Adecuación de Tierras, #2020-2-000832 y 2020-2-001099 Secretaría General-Gestión Financiera, #2020-2-000862- Dirección General-Asesoría Técnica y #2020-2-001438- Dirección General-Asesoría de Comunicaciones).

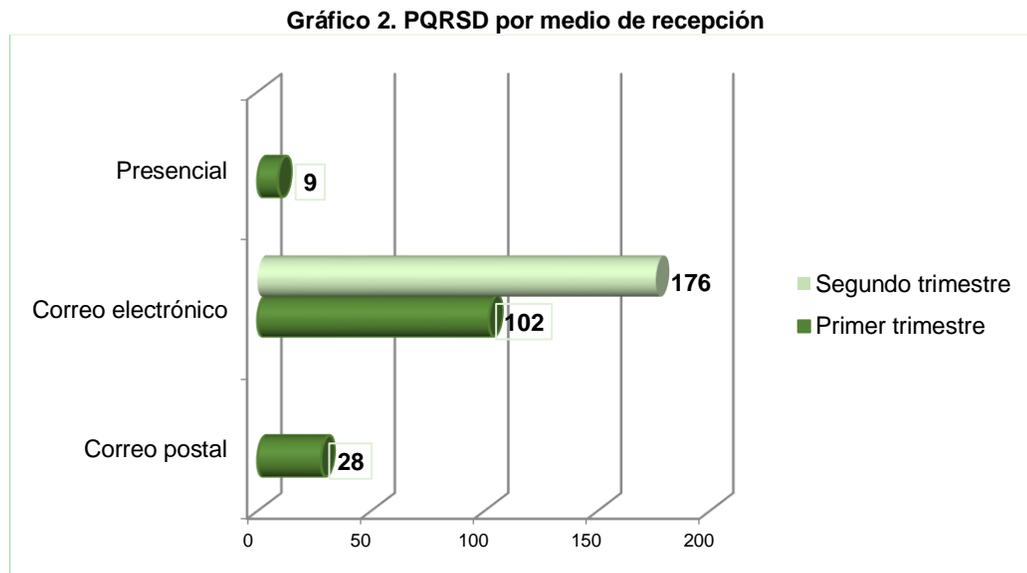
A continuación se presentan las 25 PQRSD sin vincular su respuesta en el SEA por dependencia. **Gráfico 1. PQRSD sin vincular su respuesta en el SEA**



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

5. Medio de recepción de las PQRSD

A continuación se presenta las PQRSD recibidas en el primer semestre 2020 por medio de recepción:



Fuente: Asesoría de Control Interno

Se observa, que el mayor número de PQRSD es generado por medio de correo electrónico y medio presencial disminuye debido al Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por el COVID-19, durante el semestre 2020.

6. Sugerencias y Felicitaciones

Dentro de la verificación de las PQRSD del período en estudio, no se identificaron sugerencias y felicitaciones de los ciudadanos.

7. Gestión de Riesgos

En el mapa de riesgos institucional v2 publicado en la página web no se encontraron riesgos asociados con la adecuada gestión de PQRSD. Ver enlace:

<https://www.upra.gov.co/documents/10184/112795/Mapa+de+Riesgos+Institucional+UPRA+V2.pdf/bf7d2bd7-8045-40f8-a618-134ea8580cb9>

	INFORME No. 18
	VERIFICACIÓN ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD
	ENERO-JUNIO DE 2020
	ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
	01/09/2020

8. Seguimiento a las recomendaciones del informe anterior

Se solicitó mediante correo electrónico a la Secretaría General el estudio de las siguientes recomendaciones generadas en el Informe de PQRSD del segundo semestre 2019 con radicado #2020-3-002316 y se recibe respuesta mediante correo electrónico del 01 de septiembre 2020:

- Se mantiene la recomendación del período anterior teniendo en cuenta que aún se presenta el 1% de PQRSD extemporáneas (#2020-2-000767, #2020-2-000068, #2020-2-001129 y #2020-2-001527).
- Se mantiene la recomendación “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”.

Se evidenció un avance en las recomendaciones con la construcción del Caso de Negocio “Actualización procedimiento Correspondencia y Atención al Ciudadano” que plantea desarrollos técnicos y administrativos, el Indicador de Eficiencia, la actualización del procedimiento PQRSD que está en curso, mesas de trabajo realizadas con la Oficina TIC y la presentación de la información de PQRSD en el Comité de Conciliación.

Sin embargo, se mantiene las recomendaciones en razón a las situaciones que se siguen evidenciando.

9. Recomendaciones

- a) Incluir en los seguimientos que se realizan el adecuado registro en el SEA, la identificación de radicados que no tengan respuesta asociada en el sistema para fortalecer la trazabilidad de la información en las dependencias correspondientes.
- b) Definir un plan de trabajo para establecer metas de implementación y desarrollo asociadas al caso de negocio de mejora del Sistema SEA.

	INFORME No. 18
	VERIFICACIÓN ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD
	ENERO-JUNIO DE 2020
	ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
	01/09/2020

- c) Realizar jornadas de formación en cada vigencia que fortalezcan el uso y apropiación del Sistema SEA en funcionarios y contratistas de la entidad, a fin de no incurrir en omisión de información por desconocimiento de la herramienta y evaluación que permita determinar su clara comprensión.
- d) 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.

Se solicita remitir a más tardar el 11 de septiembre de 2020 el tratamiento de las recomendaciones generadas en el presente informe:

Descripción de la acción	Responsables	Fecha de inicio	Fecha de terminación

10. Conclusiones

- Existe incremento en el número de PQRSD sin respuesta radicada en el sistema SEA; en el segundo semestre de 2019 fue del 4% y en el primer semestre del 2020 el porcentaje correspondió a un 8%.
- Es necesario mejorar en la adecuada clasificación de PQRSD, ya que algunas no pertenecen a este tipo de comunicaciones.
- Persiste respuestas extemporáneas de las PQRSD, por lo cual se debe fortalecer las acciones de seguimiento y control.
- Es pertinente desarrollar en los procesos del sistema de gestión 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 decisión”.