

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	INFORME N° 03 - 2023
	VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS – PQRSD Periodo Julio a Diciembre de 2022
	ASESORIA DE CONTROL INTERNO
	Fecha del informe: 28/02/2023

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 2022, 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 2022.

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”
- Resolución 168 de 18 de diciembre 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.

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	INFORME N° 03 - 2023		
	VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS – PQRSD Periodo Julio a Diciembre de 2022		
	ASESORIA DE CONTROL INTERNO		
	Fecha del informe: 28/02/2023		

4. Resultados

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

De acuerdo con los informes publicados por Atención al Ciudadano para el tercer y cuarto trimestres del año 2022: “se recibieron seiscientos ochenta y un (681) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD”. A continuación, se observa el comportamiento mensual de las PQRSD recibidas.

Tabla 1. Consolidado reporte - Atención al ciudadano

PQRSD	Tercer trimestre 2022			Cuarto trimestre 2022			Total semestre
	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Recibidas (Informe SEA)	59	136	96	100	108	182	681
Total	291			390			

Fuente: Asesoría Control Interno – Informes PQRSD Atención al Ciudadano y Matriz Seguimiento Atención al Ciudadano v2 descargada del SEA

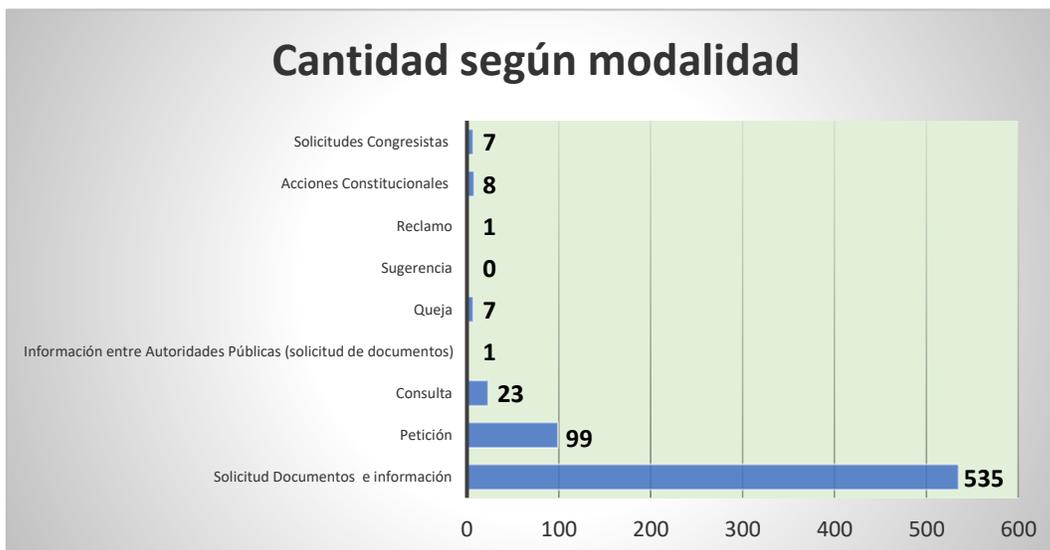
- **Seguimiento PQRSD Asesoría de Control Interno**

El seguimiento se realizó de acuerdo con los datos generados por el Sistema SEA - Módulo de correspondencia a través del reporte “Matriz Seguimiento Atención al ciudadano V2”, para el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2022. Con base en esta información, se generó el siguiente gráfico que muestra las PQRSD por área, atendidas durante el segundo semestre del año 2022:

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	INFORME N° 03 - 2023
	VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS – PQRSD Periodo Julio a Diciembre de 2022
	ASESORIA DE CONTROL INTERNO
	Fecha del informe: 28/02/2023



De igual manera, con base en la información de la matriz Seguimiento Atención al Ciudadano, se generó el siguiente gráfico que muestra las PQRSD por modalidad (tipo de solicitud), de las atendidas en el segundo semestre del año 2022:



 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	INFORME N° 03 - 2023
	VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS – PQRSD Periodo Julio a Diciembre de 2022
	ASESORIA DE CONTROL INTERNO
	Fecha del informe: 28/02/2023

Por otra parte, una vez revisada la información del reporte del SEA denominado “Matriz Seguimiento Atención al ciudadano v2” se verificaron los días en los que se dio respuesta (columna No. de días en que se dio respuesta) y se agregó una columna denominada “Tiempo legal máx. para resolver y dar respuesta” para tener el parámetro de comparación. En esta columna se encuentran los días establecidos por ley para cada tipo de solicitud y se compara con la fecha en la que por requisito de ley se debieron responder, los cuales calcula el mismo informe. Si el resultado obtenido es mayor al tiempo máximo de respuesta, significa que la PQRSD no fue oportuna.

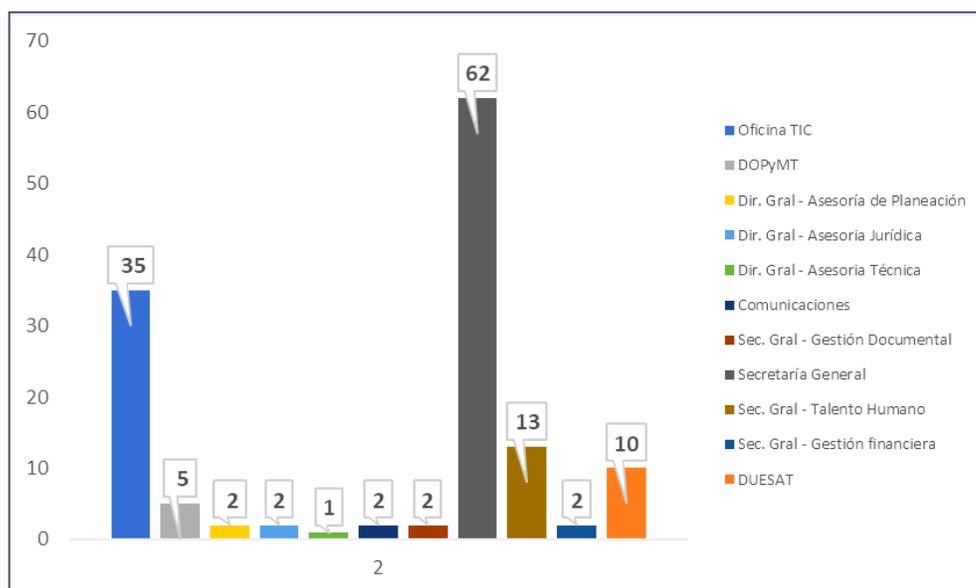
Basado en esto, la Asesoría de Control Interno calcula los porcentajes de respuestas dadas oportunamente, cuales siguen en trámite a la fecha del reporte y cuales dieron una respuesta extemporánea, de acuerdo con el reporte de SEA:

Tabla 2. Estado de PQRSD en el Sistema SEA

Estado	No.	Porcentaje %
PQRSD registradas	681	100 %
PQRSD con respuesta oportuna	528	77 %
PQRSD con respuesta extemporánea	136	20 %
PQRSD Sin Respuesta registrada en SEA a la fecha del informe (ya están fuera de tiempo)	17	3 %

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

Respecto a las PQRSD que tuvieron **respuesta extemporánea** durante el segundo semestre 2022, en el gráfico siguiente se muestra la distribución por área responsable:



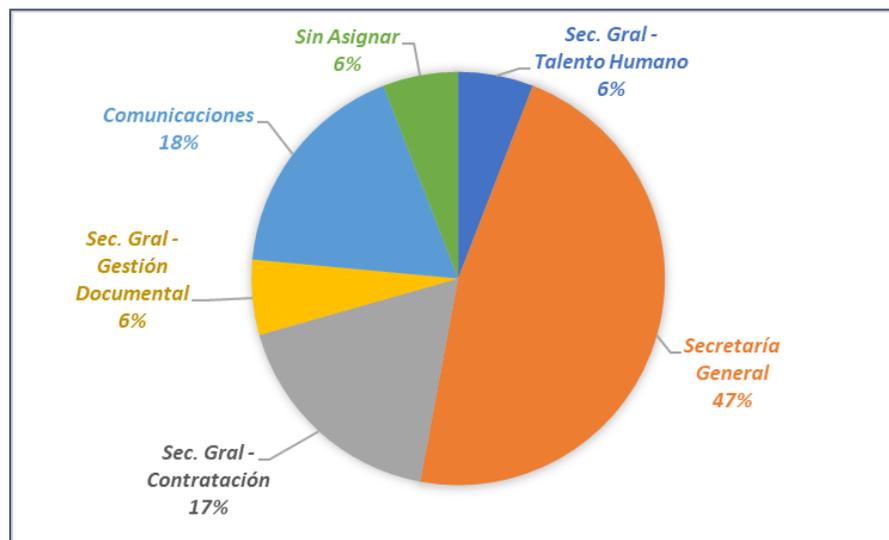
 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	INFORME N° 03 - 2023
	VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS – PQRSD Periodo Julio a Diciembre de 2022
	ASESORIA DE CONTROL INTERNO
	Fecha del informe: 28/02/2023

Adicionalmente, en el cuadro siguiente, se muestran los 17 radicados para los cuales, a la fecha de este informe, no se observó respuesta en SEA, es decir, ya están fuera de término y aún se encuentran en estado Abierto:

ID Control Interno	RADICADO	ÁREA RESPONSABLE	TIPO DE SOLICITUD	OBSERVACIÓN
85	2022-2-002922	Sec. Gral - Talento Humano	Solicitud Documentos e información	Proceso abierto asignado a Sandra Cecilia Rosales Silva
200	2022-2-003245	Secretaría General	Petición	Proceso abierto asignado a Silvana Veronessi Caicedo
201	2022-2-003257	Sec. Gral - Contratación	Petición	Proceso abierto asignado a Diana Patricia Barbosa Pulido
212	2022-2-003312	Secretaría General	Solicitud Documentos e información	Proceso abierto asignado a Silvana Veronessi Caicedo
232	2022-2-003539	Secretaría General	Solicitud Documentos e información	Proceso abierto asignado a Silvana Veronessi Caicedo
250	2022-2-003609	Sin asignar	Petición	En bandeja de reparto sin asignar
253	2022-2-003617	Comunicaciones	Petición	Proceso abierto asignado a Leicy Johanna Salas Prada
285	2022-2-003714	Sec. Gral - Gestión Documental	Solicitud Documentos e información	Proceso abierto asignado a Claudia Guerrero Tavera
304	2022-2-003831	Sec. Gral - Contratación	Solicitud Documentos e información	Proceso abierto asignado a Diana Patricia Barbosa Pulido
338	2022-2-004124	Comunicaciones	Solicitud Documentos e información	Proceso abierto asignado a Leicy Johanna Salas Prada
386	2022-2-004254	Secretaría General	Solicitud Documentos e información	Proceso abierto asignado a Silvana Veronessi Caicedo
411	2022-2-004346	Comunicaciones	Consulta	Proceso abierto asignado a Leicy Johanna Salas Prada
442	2022-2-004622	Secretaría General	Solicitud Documentos e información	Proceso abierto asignado a Silvana Veronessi Caicedo
477	2022-2-004745	Secretaría General	Solicitud Documentos e información	Proceso abierto asignado a Silvana Veronessi Caicedo
485	2022-2-004767	Secretaría General	Solicitud Documentos e información	Proceso abierto asignado a Silvana Veronessi Caicedo
495	2022-2-004805	Secretaría General	Solicitud Documentos e información	Proceso abierto asignado a Juan Carlos Villanueva Laiseca
548	2022-2-005196	Sec. Gral - Contratación	Petición	Proceso abierto asignado a Oscar Iván González Murillo

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	INFORME N° 03 - 2023
	VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS – PQRSD Periodo Julio a Diciembre de 2022
	ASESORIA DE CONTROL INTERNO
	Fecha del informe: 28/02/2023

La distribución de las PQRSD sin respuesta, según el área, es la siguiente:



En cuanto a las **quejas y reclamos** correspondientes al segundo semestre de 2022, se realizó una revisión a las mismas, encontrando siete (7) quejas y un (1) reclamo, los cuales, de acuerdo con la información de la matriz Seguimiento Atención al Ciudadano V2, fueron atendidos en los tiempos establecidos.

Tipo	No. Radicado	Asunto de la queja o reclamo	Respuesta Oportuna
Queja	2022-2-002207	Asunto: Por favor informar fecha definitiva de la conformación y adopción de las Listas de Elegibles para los empleos ofertados en este proceso de selección: 1419 a 1460 y 1493 a 1496 de 2020 - Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y Corporaciones Autónomas Regionales, en la cual La UPRA a ofertado sus vacantes. (Respuesta dada el 1° de julio de 2022)	SI
Queja	2022-2-002236	Asunto: Buenas Tardes, Saludos cordiales, He estado intentando pasar un miniproyecto en AGRONET de Enlace: https://www.agronet.gov.co/desarrollo-rural/Paginas/CrearMicroProyecto.aspx Siempre me envía un aviso de que debo diligenciar todos los campos aun cuando están todos diligenciados. He realizado más de 20 intentos en los últimos 7 días y aun no logro pasar el miniproyecto ¿no están habilitados o es un error de la página web? Muchas gracias. (Respuesta dada el 9 de julio de 2022)	SI
Queja	2022-2-002608	Asunto: Buen día. Por favor indicar para mí caso, en que condición se encuentra el proceso del listado de elegibles. Profesional especializado nivel: profesional denominación: profesional especializado grado: 20 código: 2028 número opec: 144520. UNIDAD DE PLANIFICACIÓN DE TIERRAS RURALES, ADECUACIÓN DE TIERRAS Y USOS AGROPECUARIOSUPRA. (Respuesta dada el 28 de julio de 2022)	SI
Queja	2022-2-002818	Asunto: De manera respetuosa solicito a ustedes por favor indicar de forma amplia para mí caso, las razones argumentativas que llevan a solicitar la exclusión del proceso. Profesional especializado nivel: profesional denominación: profesional especializado grado: 20 código: 2028 número opec: 144520. UNIDAD DE PLANIFICACIÓN DE TIERRAS RURALES, ADECUACIÓN DE TIERRAS Y USOS AGROPECUARIOS-UPRA. (Respuesta dada el 12 de agosto de 2022)	SI

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	INFORME N° 03 - 2023
	VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS – PQRS Periodo Julio a Diciembre de 2022
	ASESORIA DE CONTROL INTERNO
	Fecha del informe: 28/02/2023

Tipo	No. Radicado	Asunto de la queja o reclamo	Respuesta Oportuna
Reclamo	2022-2-002907	Asunto: Buen día, actualmente me encuentro participando del concurso de méritos para ingresar a la entidad, revisando la lista de elegibles me encuentro con que la entidad hizo solicitud de exclusión mía luego entonces Según lo dispuesto por el artículo 14 del Decreto Ley 760 de 2005, me gustaría saber cuál de las causales es referente para dicha exclusión. además, que estoy a solo centésimas de la persona que ocupó la primera posición. (Respuesta dada el 12 de agosto de 2022)	SI
Queja	2022-2-002952	Asunto: Por favor explicar razones, y adjuntar evidencias de las pruebas que UPRA aportó para indicar exclusión del proceso de selección para el concurso ENTIDADES DE LA RAMA EJECUTIVA DEL ORDEN NACIONAL Y CORPORACIONES AUTÓNOMAS REGIONALES 2020-UNIDAD DE PLANIFICACIÓN DE TIERRAS RURALES, ADECUACIÓN DE TIERRAS Y USOS AGROPECUARIOS-MODALIDAD ABIERTO. Número de empleo: 144520. (Respuesta dada el 14 de agosto de 2022)	SI
Queja	2022-2-003459	Asunto: Solicitud de actualización de enlaces de información de tramites Reciba un cordial saludo de parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones En apoyo al cumplimiento con los atributos de calidad de la información que deben cumplir las entidades públicas y que están definidos en la ley 1712 del 2014, en la resolución 1519 del año 2020 y la resolución 2893 del año 2020, los cuales buscan que la información esté actualizada, escrita en lenguaje claro, sea veraz, reutilizable, oportuna, objetiva, completa y para este particular disponible; la Dirección de Gobierno Digital se permite informar que, realizadas las respectivas validaciones a los trámites que su entidad tiene en el Portal Único del Estado Colombiano www.gov.co, se evidencian los siguientes enlaces (URL) están generando error. Respuesta dada el 16 de noviembre de 2022 (Rad. 2022-1-002202) / debía responderse máximo, el 28 de septiembre.	NO
Queja	2022-2-003733	Asunto: Solicitud de actualización de enlaces de información Reciba un cordial saludo de parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones En apoyo al cumplimiento con los atributos de calidad de la información que deben cumplir las entidades públicas y que están definidos en la ley 1712 del 2014, en la resolución 1519 del año 2020 y la resolución 2893 del año 2020, los cuales buscan que la información esté actualizada, escrita en lenguaje claro, sea veraz, reutilizable, oportuna, objetiva, completa y para este particular disponible; la Dirección de Gobierno Digital se permite informar que, realizadas las respectivas validaciones en el Portal Único del Estado Colombiano www.gov.co, se evidencia que la URL de la página principal http://www.upra.gov.co/, está generando error para ingresar a los trámites registrados en el Portal Único del Estado Colombiano y su sede electrónica. En este sentido, muy respetuosamente solicitamos revisar y ajustar con prioridad los enlaces mencionados para los trámites correspondientes en el portal SUIT. Respuesta dada el 16 de noviembre de 2022 (Rad. 2022-1-002202) / debía responderse máximo, el 24 de octubre.	NO

De igual manera, con respecto al correo soytransparente@upra.gov.co , en el segundo semestre de 2022, no se recibió ninguna PQSD relacionada con riesgos de corrupción. Se hace claridad que este correo está destinado a la recepción, análisis y gestión que denuncias, peticiones, quejas, reclamos, y reportes relacionados con posibles factores de riesgo de corrupción en la entidad.

5. Sugerencias y Felicidades

Dentro de la verificación hecha a las PQRS en el período en estudio, no se encontraron solicitudes catalogadas como sugerencias ni como felicitaciones.

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	INFORME N° 03 - 2023
	VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS – PQRSD Periodo Julio a Diciembre de 2022
	ASESORIA DE CONTROL INTERNO
	Fecha del informe: 28/02/2023

6. Seguimiento recomendaciones de informe anterior

En el informe N°15-2022 de seguimiento a las PQRSD correspondiente al primer semestre del año 2022 emitido por la Asesoría de Control Interno (radicado #2022-3-006755), quedaron algunas recomendaciones, para las cuales la Secretaría General definió acciones. A continuación, se presenta el seguimiento realizado de acuerdo con la información y los soportes remitidos por Secretaría General:

Recomendación	Acción propuesta por Secretaría General	Respuesta / soportes Secretaría General
Se recomienda la revisión de los procedimientos, instructivos, guías y manuales asociados a Gestión Documental y Atención al Ciudadano. (Guía Política de Administración de Riesgos - PEC-GU- 001 – V4)	Se realizará la revisión de los documentos asociados a Gestión Documental y Atención al Ciudadano para analizar la pertinencia de actualización de controles o inclusión de unos nuevos.	Se evidencia la actualización de los siguientes documentos, los cuales se encuentran publicados en el Sistema de Gestión del SEA: <ul style="list-style-type: none"> • Indicador de Comunicaciones Oficiales GDT-ID-005 (V1) – 04/10/2022 • Procedimiento de Correspondencia GDT-PD- 005 (V3) – 04/10/2022 • Mapa de riesgos del proceso de Gestión Documental GDTRI-001 (V4) – 04/10/2022 <p>Al revisar el documento “procedimiento de correspondencia”, específicamente en la parte 2.1. Descripción de las actividades – Respuesta a Derechos de Petición, se evidencia ausencia de controles.</p>
Se hace necesario que los líderes o líder de proceso revisen la efectividad (diseño y ejecución) de los controles establecidos y si se presentó la materialización del riesgo “Posibilidad de afectación económica y reputacional por vulneración a los derechos de los grupos de valor, incluyendo los términos legales de respuesta, debido a deficiencias en el servicio al ciudadano, gestión de las PQRSD y de las comunicaciones oficiales de	A partir de los seguimientos adelantados por la primera línea de defensa al Mapa de Riesgos del proceso de Gestión Documental, se analizará la efectividad en el diseño y ejecución de los controles establecidos y se determinará la pertinencia de actualización de los mismos.	Se evidencia la actualización del mapa de riesgos del proceso de Gestión Documental, incorporando un nuevo control en el riesgo # 3 de Correspondencia y atención al ciudadano, relacionado con cambios normativos tales como tiempos de respuesta, clasificación del trámite y responsables. <p>El control incluido es el siguiente: El Secretario General y el funcionario responsable de correspondencia – Atención al ciudadano, verifican y actualizan (procedimientos, instructivos, guías, manuales y/o sistemas de información asociados) de ser necesario,</p>

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	INFORME N° 03 - 2023
	VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS – PQRSD Periodo Julio a Diciembre de 2022
	ASESORIA DE CONTROL INTERNO
	Fecha del informe: 28/02/2023

<p>la UPRA”, el cual se encuentra definido en el Mapa Institucional de Riesgos de Gestión 2022, en el proceso Gestión Documental. Esta situación debe ser documentada en el seguimiento a riesgos y controles según la política institucional.</p>		<p>de acuerdo a los cambios normativos que impacten el objetivo del proceso de gestión documental en lo correspondiente a Atención al ciudadano (p.e. tiempos de respuesta, clasificación del trámite, responsables, etc.). En caso de generarse un cambio normativo, se realiza la socialización a través del sitio Sharepoint de comunicaciones oficiales de la UPRA que se actualizará y/o con mensajes informativos por correo electrónico, al estar en permanente sincronía con los lineamientos del DAFP y los encuentros de equipos transversales de relación estado ciudadanía, llevando a la correcta atención de las comunicaciones oficiales de la UPRA en el SEA, en especial las PQRSD. Como evidencia quedan los procedimientos, instructivos, guías, manuales, sistemas de información asociados, el Sharepoint actualizados y/o correo electrónico.</p>
<p>Adicionalmente, y de acuerdo con el seguimiento realizado en el primer semestre de 2022, se tenía planteada la acción: <i>Disponer de un Sitio para el aprendizaje colaborativo del proceso de Gestión del Conocimiento y Comunicaciones Oficiales UPRA – PQRSD</i>; este sitio estaba en construcción haciendo uso de la herramienta colaborativa Sharepoint. La acción se estructuró en 8 fases, de las cuales 2 habían quedado pendientes para ejecutarse:</p> <p>Fase 7 - Aprobación y visto bueno para puesta en marcha del sitio.</p> <p>Fase 8 – Socialización - Difusión del sitio a funcionarios y contratista de la UPRA. (Por definir - según necesidades)</p>	<p>Fomentar el uso adecuado de la herramienta SEA” a través de talleres, tutoriales, un glosario, una guía con preguntas frecuentes y otra con mensajes informativos; se llevaron a cabo, sin embargo, no se cuenta con un lugar o espacio para su socialización. Para ello se dispondrá de un Sitio para el aprendizaje colaborativo de Gestión Comunicaciones Oficiales UPRA – PQRSD.</p> <p>Para la construcción de este sitio se hará uso de la herramienta colaborativa Sharepoint. (Plan de trabajo remitido a través de SEA #2022-3-003164 fecha 30 de marzo de 2022)</p>	<p>Se verificó la ejecución de las fases 7 y 8: fase 7- Aprobación y visto bueno para puesta en marcha del sitio y fase 8 – Socialización y Difusión del sitio a funcionarios y contratista de la UPRA. (Por definir - según necesidades).</p> <p>La fase 7 – ejecutada. El micro sitio quedó diseñado y puesto en marcha. La herramienta se encuentra habilitada a los usuarios. Las piezas, los videos y demás material insumo, fueron diseñados con apoyo de Comunicaciones.</p> <p>La fase 8 – socialización y difusión: De acuerdo con la información recibida, se espera realizar este año 2023, el lanzamiento, divulgación y apropiación.</p> <p>Link del micrositio: https://upra.sharepoint.com/sites/SEACOMUNICACIONESOFICIALESUPRA</p>

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	INFORME N° 03 - 2023
	VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS – PQRSD Periodo Julio a Diciembre de 2022
	ASESORIA DE CONTROL INTERNO
	Fecha del informe: 28/02/2023

7. Recomendaciones

- a. Debido a que se siguen presentando respuestas extemporáneas para algunas PQRSD, lo que ha llevado a la materialización del riesgo asociado a los términos legales de respuesta a las mismas, se hace necesaria una revisión detallada de los controles o actividades de control relacionados con alertas de revisión / ajuste de los términos (fechas) para responder las PQRSD por parte de la primera línea de defensa. Lo anterior teniendo en cuenta que el control #2 “El funcionario responsable de correspondencia – atención al ciudadano, cada vez que ingresa una comunicación, gestiona la correspondencia, incluidas las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en todas las instancias, previo al vencimiento de los términos de respuesta, se cuenta con alertas del SEA automáticas y alertas del funcionario por correo electrónico, al funcionario designado”, no ha sido efectivo.
- b. Se recomienda la revisión del procedimiento Administración del Riesgo (PEC-PD-010), específicamente en lo que tiene que ver con la Etapa III. Monitoreo y Evaluación de Riesgos, debido a que, en la AT21, el responsable del proceso debe “Verificar el funcionamiento de los controles y eventos de materialización de riesgos del proceso”. Lo anterior debido a que el control establecido para el riesgo asociado a los términos de respuesta a las PQRSD, no ha sido efectivo.
- c. En el mismo procedimiento de Administración del Riesgo (PEC-PD-010), y de acuerdo con lo que indica la Guía Política de Administración de Riesgos (PEC-GU-001) numeral 13. Materialización de Riesgos, se recomienda que, a partir del análisis que realicen por una posible materialización del riesgo *Posibilidad de afectación económica y reputacional por vulneración a los derechos de los grupos de valor, incluyendo los términos legales de respuesta, debido a deficiencias en el servicio al ciudadano, gestión de las PQRSD y de las comunicaciones oficiales de la UPRA*, se adelante el plan de mejoramiento que corresponda, tal como lo indican las actividades AT23 - Atender y gestionar la materialización del Riesgo y SP4 - Gestión para la Mejora del procedimiento de Administración del Riesgo (PEC-PD-010).

Se solicita remitir a más tardar el 16 de marzo de 2023, el tratamiento de las recomendaciones generadas en el presente informe:

Descripción de la acción	Responsables	Fecha de inicio	Fecha de terminación

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	INFORME N° 03 - 2023
	VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS – PQRSD Periodo Julio a Diciembre de 2022
	ASESORIA DE CONTROL INTERNO
	Fecha del informe: 28/02/2023

8. Conclusiones

- De acuerdo con el seguimiento realizado a la gestión de las PQRSD, se siguen presentando respuestas extemporáneas a las mismas. En ese sentido, se evidencia una materialización del riesgo asociado a Gestión Documental: “Posibilidad de afectación económica y reputacional por vulneración a los derechos de los grupos de valor, incluyendo los términos legales de respuesta, debido a deficiencias en el servicio al ciudadano, gestión de las PQRSD y de las comunicaciones oficiales de la UPRA”. Es necesario que se fortalezcan las actividades y las acciones relacionadas con el seguimiento y la respuesta a las PQRSD, de manera que se dé cumplimiento a los términos dispuestos por Ley.
- Existe debilidad en el manejo de la herramienta de correspondencia a través del sistema SEA, evidenciado en la matriz atención al ciudadano V2, la cual se genera a través de dicho sistema. Ésta matriz presenta algunas inconsistencias en el registro de la fecha de envío de respuesta al ciudadano, debido a que no siempre es diligenciado este campo por los funcionarios a cargo.