upra
Unidad de Planificación
Rural Agropecuaria

Calle 35 No.5-81
Bogotá, Colombia
(571) 552 9820
(571) 245 7307
direccion@upra.gov.co
upra.gov.co

MEMORANDO

Unidad de Planificación Rural
Radicado No. 2016-2-002335 Fecha: 28-07-2016 Hora: 16:32:4
Proceso: 2714 Anexos: 0 Tipo: Folios: 12 Radicado Por: Claudia Guerr
Remitente: Camilo AndrésPulido Laverde
Asunto: Informe de Seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias
Semestre de 2016.
Destinatario: FELIPE FONSECA FINO

PARA: **FELIPE FONSECA FINO**
Director General

DE: **CAMILO ANDRÉS PULIDO LAVERDE**
Asesor de Control Interno

ASUNTO: Informe de Seguimento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – Primer semestre de 2016

FECHA: 28 de Julio de 2016

Respetuosamente,

Como parte del Rol de Control Interno de "Evaluación y Seguimiento", y en cumplimiento del Programa Anual de Auditoria 2016 Versión 3, atentamente me permito remitir para su conocimiento y fines pertinentes el *"Informe de Seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – Primer semestre de 2016"*.

Agradecemos la atención prestada y esperamos contar con su disposición para adelantar las acciones de mejora a que haya lugar para corregir y prevenir posibles desviaciones y riesgos. El plazo para elaborar y remitir el Plan de Mejoramiento es (10) diez días hábiles contados a partir del recibo de esta comunicación y para la formulación se deberá adelantar lo establecido en el Procedimiento EVG-PD-003 Gestión para la mejora. La presente evaluación fue desarrollada de acuerdo a las Normas de Auditoria de General Aceptación resaltando que, debido a las limitaciones de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores e irregularidades que no hayan sido detectados bajo la ejecución de nuestros procedimientos de auditoria, previamente planeados. La Unidad, es responsable de establecer y mantener un adecuado sistema de control interno y de prevenir irregularidades.

Agradecemos a cada uno de los funcionarios que hacen parte del proceso por su apoyo en la ejecución de nuestra labor.

Atentamente,

CAMILO ANDRÉS PULIDO LAVERDE
Asesor de Control Interno

upra
Unidad de Planificación
Rural Agropecuaria

Calle 35 No.5-81
Bogotá, Colombia
(571) 552 9820
(571) 245 7307
direccion@upra.gov.co
upra.gov.co

Contenido

I. Objetivo
II. Alcance
III. Procedimientos adelantados
IV. Resultados de Seguimiento
V. Conclusiones
VI. Recomendaciones

Calle 35 No.5-81
Bogotá, Colombia
(571) 552 9820
(571) 245 7307
direccion@upra.gov.co
upra.gov.co

Objetivos

Dar cumplimiento a lo establecido en el inciso segundo del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece: *"La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular"*, al Artículo 5° del Decreto 2641 de 2012, el cual establece: *"El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento -* "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*, - estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos".*

II. Alcance

Bajo muestra se efectuará seguimiento y evaluación de los tratamientos dados a las PQRSD, recibidos y tramitados durante el primer semestre de 2016.

III. Procedimientos adelantados

Para la exposición estadística del presente informe, se requirió de la información registrada por el responsable del proceso en el formato, "GDO-FT-014 Matriz de seguimiento de atención al ciudadano 2016 (Versión 3), herramienta mediante la cual el Área de PQRSD controla la recepción y respuesta a las mismas.

De acuerdo con los objetivos y alcances definidos, el desarrollo del trabajo se abordó siguiendo la metodología y etapas que se describen a continuación:

- Identificación y validación de las normas, leyes y políticas relativas al proceso objeto de evaluación.
- Verificación de los instrumentos de control y gestión que son administrados por el área de Atención al Ciudadano.
- Validación de la idoneidad y trazabilidad de los soportes documentales.
- Entrevistas con el responsable del proceso.

Calle 35 No.5-81
Bogotá, Colombia
(571) 552 9820
(571) 245 7307
direccion@upra.gov.co
upra.gov.co

Resultados del Seguimiento

A continuación, se presentan los resultados de las verificaciones realizadas bajo muestra para cada uno de los documentos y evidencias aportadas.

A. Informe de Gestión Servicio al Ciudadano

Verificado el contenido de los Informes de gestión Servicio al Ciudadano correspondientes al primer y segundo trimestre de 2016, publicados en la web de la entidad, así como los soportes físicos de las PQRSD radicadas, se observan las siguientes cifras consolidadas, así:

Tipo de PQRSD	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Total
Acción de tutela	1	3	**4**
Agradecimiento	1		
Derechos de petición	13	8	**21**
D. petición de informaciones	54	55	**109**
En interés general			
En interés particular			
Formulación de consultas			
Queja		2	**2**
Reclamo	1		
Solicitud de congresista	1		
Total general	**71**	**68**	**139**

** "Informes de gestión Servicio al Ciudadano I trimestre de 2016". El correspondiente al segundo Trimestre se encuentra en proceso de elaboración a la fecha de la presente revisión.*

B. Matriz de Seguimiento de Atención al Ciudadano (GDO-FT-014)

Se verificó el contenido de la Matriz de Seguimiento de Atención al Ciudadano GDO-FT-014, en lo que corresponde al primer y segundo trimestre de 2016, evidenciando que existe conformidad con las cifras presentadas en los informes a la Dirección.

Calle 35 No.5-81
Bogotá, Colombia
(571) 552 9820
(571) 245 7307
direccion@upra.gov.co
upra.gov.co

Con relación a las diferentes PQRSD recibidas por la Unidad se evidenció:

1. Sugerencias

Durante el primer semestre de 2016 y teniendo en cuenta la información suministrada por atención al ciudadano, la Unidad no recibió sugerencias.

2. Acción de Tutela

Durante el primer semestre de 2016 y teniendo en cuenta la información suministrada por atención al ciudadano, la Unidad recibió 4 acciones de tutela, una en el primer trimestre y tres en el segundo respectivamente, así:

Fecha de Radicación	Radicado	Nom. Ciudada.	Detalle	Respuesta	Fecha de Respuesta	Revisión Control Interno
05/02/2016	131-2	María Victoria Sáchica Méndez	Acción de tutela: Pretende el amparo de los derechos fundamentales constitucionales a favor de las comunidades indígenas	Conclusiones: Existe un balance constitucional adecuado entre las Zidres y los derechos de los pueblos indígenas. No habrá lugar a vincular aquellos territorios en la delimitación de una potencial zidres.	08/02/2016	Dentro del tiempo establecido.
17/06/2016	2016-2-001553	Gerardo escobar Niño	Auto 222/16 Cumplimiento de las órdenes emitidas en la sentencia T-488/14. Expediente T-4.267.451. Acción de Tutela instaurada por Escobar Niño Gerardo contra Oficina de Instrumentos públicos de Paz d	Envía información que en su momento fue enviada a la Agencia Nacional de Tierras para ser considerada por el despacho. Adicionalmente se informa que la UPRA, no es una entidad ejecutora y que en su momento prestó un apoyo al Incoder en la formulación del Plan y la	01/07/2016	Dentro del tiempo establecido. La acción de tutela estableció 10 días para su respuesta.

Calle 35 No.5-81
Bogotá, Colombia
(571) 552 9820
(571) 245 7307
direccion@upra.gov.co
upra.gov.co

Fecha de Radicación	Radicado	Nom. Ciudada.	Detalle	Respuesta	Fecha de Respuesta	Revisión Control Interno
				ejecución del mismo quedará a cargo de las entidades competentes.		
13/06/2016	2016-2-001429	Mónica Liliana Flórez	Expediente T-5.498.864. Acción de Tutela instaurada por Flórez Arcila Liliana Mónica contra el Tribunal Administrativo del Quindío	Se responde mediante oficio - Ver soporte documental	16/06/2016	Dentro del tiempo establecido, según requerimiento.
02/06/2016	2016-2-001177	Raúl Eduardo Vargas Sánchez	Acción de Tutela del señor Raúl Vargas Sánchez contra Cormacarena y otros.	Se les informan el objeto de la Upra, y adicionalmente que la entidad no es competente para pronunciarse al respecto	02/06/2016	Dentro del tiempo establecido.

3. Agradecimiento

Durante el primer semestre de 2016 y teniendo en cuenta la información suministrada por atención al ciudadano, la Unidad recibió 1 agradecimiento el 14 de marzo de 2016 por parte del ciudadano Jaime Alberto Garzón Araque, por el apoyo brindado mediante la entrega del "Plan de Desarrollo departamental, guía para la incorporación del componente rural agropecuario".

4. Quejas

Durante el primer semestre de 2016, la Unidad recibió dos (2) quejas, así:

Fecha de Radicación	Radicado	Nom. Ciudada.	Detalle	Respuesta cuadro control	Fecha de Respuesta	Revisión Control Interno
29/04/2016	540-2	Sarah María Muñoz Cadena	Solicita se compruebe la información de las zonas UPRA. (Zona Pupiales Nariño)	Se responde mediante oficio.	04/05/2016	Se evidencia que el 29 de abril se radica la queja trasladada por parte del Ministerio de Agricultura. Así mismo, se determina que fue respondida dentro de los términos legales.

Calle 35 No.5-81
Bogotá, Colombia
(571) 552 9820
(571) 245 7307
direccion@upra.gov.co
upra.gov.co

Fecha de Radicación	Radicado	Nom. Ciudada.	Detalle	Respuesta cuadro control	Fecha de Respuesta	Revisión Control Interno
11/04/2016	420-2	Alejandra Ospitia Murcia	Presenta queja formal e inconformidad por las afirmaciones que el pasado 26 de marzo de 2016 realizó la Upra en el periódico el Espectador.	Queja e inconformidad por las afirmaciones que presentó la UPRA (26 de marzo) al periódico el espectador.	09/06/2016	Se evidencia extemporaneidad en la respuesta (Debió haberse efectuado el día 29/04/2016)

5. Reclamos

Durante el primer semestre de 2016, la Unidad recibió un (1) reclamo, así:

Fecha de Radicación	Radicado	Nom. Ciudada.	Detalle	Respuesta cuadro control	Fecha de Respuesta	Revisión Control Interno
23/02/2016	208-2	José Ignacio Uribe Sanint	Radicado Min 20162260025182 - "En la proporción de vocación Neta, el Depto. de Caldas, según la UPRA, no es ni Agrícola ni Pecuario. ¿Entonces qué hacemos?, Nos dedicamos únicamente al chisme sin explotar las tierras?"	Se le informa donde puede descargar los datos reportados en la UPRA, para el departamento de Caldas	04/03/2016	Dentro del tiempo establecido

6. Derechos de Petición

Conforme a la información reportada en la matriz, se evidencia que, durante el primer semestre de 2016, se recibieron un total de 129 de los cuales la siguiente es su composición, así:

Concepto	Número
Derecho de petición	20
D.P. de formulación de consultas	2
D.P. de informaciones (documentos)	106
D.P. en interés general	1

Calle 35 No.5-81
Bogotá, Colombia
(571) 552 9820
(571) 245 7307
direccion@upra.gov.co
upra.gov.co

Derechos de petición

De acuerdo a los soportes evaluados bajo muestra, se evidenció que, para el primer y segundo trimestre de 2016, la UPRA recibió 13 y 7 derechos de petición respectivamente, de los cuales se tomó una muestra de (tres para el I trimestre y uno para el II trimestre), así:

Fecha de Radicación	Radicado	Nom. Ciudada.	Detalle	Respuesta cuadro control	Fecha de Respuesta	Revisión Control Interno
19/01/2016	Electrónico	Luis Olivella Mojica	Solicitud Apoyo Técnico	Se le informa el objeto de la UPRA, en lo que viene trabajando a nivel departamental y por último se le recomienda coordinar con la administración departamental para que a través de ésta se pueda generar la solicitud de trabajo con la Upra en todo el departamento	02/02/2016	Se da respuesta dentro del tiempo establecido.
18/01/2016	063-2	J. Felipe Rodríguez Suarez	Solicita información que permita establecer el mecanismo y requisitos para adelantar un convenio interadministrativo.		02/02/2016	Dentro del tiempo establecido.
23/02/2016	209-2	Guillermo Herrera Castaño	Solicita información para el acuerdo final realizado en la Habana para el desarrollo de las actividades de apoyo asignadas al sector de vivienda y desarrollo rural	Se le informa que se brindará apoyo directo al Alto Gobierno en lo que se refiere a los aspectos: Suministro de información temática de acuerdo a los objetos de la	14/03/2016	Dentro del tiempo establecido

Calle 35 No.5-81
Bogotá, Colombia
(571) 552 9820
(571) 245 7307
direccion@upra.gov.co
upra.gov.co

				UPRA.		
17/06/2016	2016-2-001547	Julio Cesar Calderón Aguilar	Solicita apoyo técnico y financiero	Ver oficio detalle	21/07/2016	Presenta extemporaneidad en la remisión de la información dado que debió haberse remitido el 11 de julio de 2016

- **Derechos de petición formulación de consultas**

a) En lo que corresponde a la formulación de consultas se tienen registradas las formuladas por el Departamento Administrativo de Planeación de Armenia y el Ministerio de Agricultura correspondientes al II trimestre de 2016. Sobre el particular y de acuerdo a la evidencia documental se observa que las mismas corresponden a:

Fecha de Radicación	Radicado	Nom. Ciudada.	Detalle	Respuesta cuadro control	Fecha de Respuesta	Revisión Control Interno
09/06/2016	2016-2-001389	Claudia Milena Hincapié	Solicitud concepto de visita	No se anexa en cuadro control	Sin evidencia	A la fecha del presente informe presenta extemporaneidad de 3 días.
03/06/2016	2016-2-001247	Natalia Zardi Vernaza	Concepto técnico y jurídico proyecto de ley 96 de 2015 senado	Se anexa a la respuesta una tabla en Excel que contiene los ajustes realizados hasta el día de hoy con las estadísticas obtenidas del mapa de zonificación de aptitud agropecuaria para el cultivo comercial de papa	03/06/2016	Recibido el 01 de junio de 2016 más fue radicado el 03 de junio. Sin embargo, su respuesta está dentro del término establecido.

Calle 35 No.5-81
Bogotá, Colombia
(571) 552 9820
(571) 245 7307
dirección@upra.gov.co
upra.gov.co

				para los dos semestres agrícolas.		

- **Derechos de petición de información**

a) En lo que corresponde a los derechos de petición información se observan 53 de los cuales 37 corresponden al tercer trimestre y 16 al cuarto trimestre respectivamente. Sobre el particular se tomó una muestra de 28, evaluando 14 del primer trimestre y 14 del segundo, respectivamente.

Sobre el particular se observó lo siguiente:

Fecha de Radicación	Radicado	Nom. Ciudada	Detalle	Respuesta cuadro control	Fecha de Respuesta	Revisión Control Interno
28/01/2016	097-2	Mauricio Ernesto Mora Mirke	Información para realizar la planeación de Ordenamiento productivo del municipio de Guateque	Ver oficio	22/03/2016	Presenta extemporaneidad en la remisión de la información dado que debió haberse remitido el 10 de febrero de 2016
20/01/2016	072-2	José Abel Nova Guerrero	Solicita asesoría y acompañamiento	La Upra dentro de su estrategia territorial está apoyando a los departamentos en la formulación del plan de ordenamiento productivo y social de la propiedad rural departamental. Por lo tanto es con la Gobernación con quien se firma un convenio para tal fin	11/02/2016	Presenta extemporaneidad en la remisión de la información dado que debió haberse remitido el 03 de febrero de 2016

Calle 35 No.5-81
Bogotá, Colombia
(571) 552 9820
(571) 245 7307
direccion@upra.gov.co
upra.gov.co

25/02/2016	228-2	María Victoria López Arévalo / Subgerencia de Planeación	Solicita le envié el portafolio de servicio o los documentos sobre los objetivos y como se ayuda al pos conflicto y a la paz de este país con proyectos productivos.	Se le informa la misión de la UPRA, y otras funciones la Unidad, adicionalmente se le invita a revisar los avances que a la fecha viene adelantando la UPRA en la sección de presentaciones.	14/03/2016	Presenta extemporaneidad en la remisión de la información dado que debió haberse remitido el 10 de marzo de 2016
23/02/2016	211-2	Ángela Guevara Medina - Jefe Oficina Asuntos Internacionales	Solicita apoyo para dar respuesta a una solicitud de información del Ministerio de Agricultura de la República Popular China - Proyecto Altillanura	1. Descripción concreta de situación geográfica de la zona - Diapositivas de información solicitada. 2. Generalidades de producción agropecuaria. Diapositivas de información solicitada. (ver detalle oficio)	08/03/2016	Dentro del tiempo estipulado.
23/02/2016	216-2	Janeth Lagos Machuca	"Solicitud de la ruta a seguir para la canalización de recursos sin tener que recurrir a los favores de la politiquería..."	Se le responde mediante oficio	28/04/2016	Presenta extemporaneidad en la remisión de la información dado que debió haberse remitido el 08 de marzo de 2016

Calle 35 No.5-81
Bogotá, Colombia
(571) 552 9820
(571) 245 7307
direccion@upra.gov.co
upra.gov.co

22/02/2016	198-2	Adriana Gutiérrez	El equipo UT CAEM-E3 se encuentra recolectando información para la generación de un análisis de vulnerabilidad departamental solicita información para este proyecto	Se da alcance al requerimiento de la información, la Upra tiene limitaciones en la distribución a terceros los datos fuentes generados por otras entidades y que utiliza para el análisis y elaboración de productos misionales.	30/03/2016	Presenta extemporaneidad en la remisión de la información dado que debió haberse remitido el 07 de marzo de 2016
15/02/2016	170-2	Edgar Fernando Porras Ortiz	Solicita información estadística que tenga desde el 2010 hasta la fecha por departamento y municipio referente a los lineamientos trazados por la UPRA, para dar cumplimiento a la Política Pública	Se le aclara que los análisis y productos de la UPRA actualmente tienen alcance departamental, como es la Guía para la incorporación del Componente Rural Agropecuario, se le informa donde puede consultarlo, y también donde puede consultar otras publicaciones de la UPRA	04/03/2016	Presenta extemporaneidad en la remisión de la información dado que debió haberse remitido el 29 de febrero de 2016
01/02/2016	100-2	Tito Pinilla	Envían copia de la comunicación enviada al Presidente de la República	Se le informa que la Ley Zidres se encuentra reglamentando todos sus aspectos conceptuales, territoriales, metodológicos, de convocatoria entre otros. Se aguarda la reglamentación correspondiente para hacer el	09/03/2016	Presenta extemporaneidad en la remisión de la información dado que debió haberse remitido el 15 de febrero de 2016. Finalmente, corresponde es a una solicitud de invitación de dialogo social en puesto Gaitán

Calle 35 No.5-81
Bogotá, Colombia
(571) 552 9820
(571) 245 7307
direccion@upra.gov.co
upra.gov.co

				ejercicio definitivo.		
03/02/2016	120-2	Gloria Virginia Quiroga de Carrillo	Pregunta porque la quinua, la chía y el amaranto no están como objeto de programa Colombia Siembra. Que hay que hacer para integrarlo dentro del programa	Se le informa el objeto de creación de la UPRA, sobre el programa Colombia Siembra y sobre como vincularse	19/02/2016	Presenta extemporaneidad en la remisión de la información dado que debió haberse remitido el 17 de febrero de 2016
03/02/2016	electrónico	Wilfredo Vega B	Cuál es la ruta para hacer parte del programa Colombia Siembra, cual serían las zonas priorizadas, Zidres, los productos de mayor impacto en esas zonas y la metodología para presentar los proyectos.	En particular la UPRA se encuentra entregando al MADR los mapas de zonificación agrícola, que será uno de los parámetros que direccionará los incentivos para los cultivos en las regiones. Se informa donde podrán ser consultados	16/02/2016	Dentro del tiempo establecido
22/03/2016	353-2	José Morales	Solicita información sobre tipos de alianza	Se traslada al Director de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos MADR	04/04/2016	Dentro del tiempo establecido
17/03/2016	338-2	Fulvia Santamaría	Si se cuenta con material o los lineamientos para los municipios de acuerdo a sus competencias, para ser incluido en el plan de desarrollo territorial.	Se le informa que la mayoría de los elementos de la Guía para la incorporación del componente rural agropecuario en los planes de desarrollo departamental son pertinentes para los municipios y se	04/04/2016	Dentro del tiempo establecido

Calle 35 No.5-81
Bogotá, Colombia
(571) 552 9820
(571) 245 7307
direccion@upra.gov.co
upra.gov.co

				pueden ajustar a sus competencias ...		
17/03/2016	337-2	Jacqueline Vargas Pastrana	Solicita información en shp, información de la web	Se le informa donde puede consultar la información en la página web de la Unidad	04/04/2016	Dentro del tiempo establecido
17/03/2016	336-2	Elías Helo	Quisiera saber cómo puedo acceder a las capas de información geográfica que tienen disponibles	Se le informa que el portal WEB puede encontrar las publicaciones solicitadas y también se le informa que la capa geográfica la puede descargar del mismo portal	04/04/2016	Dentro del tiempo establecido
27/04/2016	530-2	Agencia Nacional de Hidrocarburos	Solicitud de certificación sobre la existencia de zonas para el desarrollo agropecuario en regiones de interés hidrocarburífero	Se atiende la solicitud con algunas aclaraciones sobre la ley ZIDRES	10/05/2016	Dentro del tiempo establecido
26/04/2016	522-2	Yulieth Guerrero	Solicita información de costos por hectárea de las tierras para cultivo en Colombia.	Se le informan las funciones misionales de la UPRA, y que a partir de esas funciones se están diseñando mecanismos estratégicos para la integración de la información económica que permita realizar una zonificación de precios de la tierra rural productiva en Colombia.	11/05/2016	Dentro del tiempo establecido

upra
Unidad de Planificación Rural Agropecuaria

Calle 35 No.5-81
Bogotá, Colombia
(571) 552 9820
(571) 245 7307
direccion@upra.gov.co
upra.gov.co

11/04/2016	423-2	Lucelly Diez Bernal	Solicitud de información Compromisos Mesa Nacional de Concertación	Se responde mediante oficio. Ver detalle	22/03/2016	Dentro del tiempo establecido
07/04/2016	409-2	Eduardo Medina Sánchez	Solicitan acceso a la información del Departamento del Cauca y Nariño	Se remite: Acuerdo estratégico y vocación neta agropecuaria escala 1:100:000	29/04/2016	Presenta extemporaneidad en la remisión de la información dado que debió haberse remitido el 21 de abril de 2016
17/05/2016	2016-2-000912	Javier Alfonso Pulido Plazas	El IGAC, solicita se conteste el punto tres se refiere a producción en toneladas de la actividad económica definida en el Código CIIUU	Se entregan las estadísticas solicitadas y se recomienda consultar la página de Agronet	07/06/2016	Presenta extemporaneidad en la remisión de la información dado que debió haberse remitido el 01 de junio de 2016
16/05/2016	2016-2-000873	José Mauricio Restrepo	Solicitud información cartográfica e indicadores de informalidad en la tenencia de la tierra.	Se entrega: Zonas potenciales de predios informales a nivel nacional, en formato shape y el correspondiente metadato. · Estadísticas a nivel municipal de la estimación de informalidad de la propiedad, que contiene las variables de predios y áreas con falsa tradición, predios y áreas sin matrícula inmobiliaria, predios y áreas con mejoras, predios y áreas sin interrelación catastro-registro. · Listado de	31/05/2016	Dentro del tiempo establecido

Calle 35 No.5-81
Bogotá, Colombia
(571) 552 9820
(571) 245 7307
direccion@upra.gov.co
upra.gov.co

				municipios priorizados por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para el Programa de Formalización de la propiedad rural		
13/05/2016	2016-2-000844	Ricardo Dabuin Ricardo	Solicitan Inventario y manejo de sedimentos en embalses para el sector agrícola.	Se envía documento que contiene el listado de cincuenta y cinco (55) distritos de adecuación de tierras –DAT- de pequeña, mediana y gran escala.	09/06/2016	Presenta extemporaneidad en la remisión de la información dado que debió haberse remitido el 27 de mayo de 2016
13/05/2016	2016-2-00842	Jairo Rodríguez Guzmán	Solicita los lineamientos fundamentales para la revisión de los PBOT	Específicamente, lo invitamos a consultar el estudio de Zonificación para Plantaciones Forestales con Fines Comerciales, a escala 1:100.000; el cual se encuentra en el CD adjunto a esta comunicación.	08/07/2016	Presenta extemporaneidad en la remisión de la información dado que debió haberse remitido el 27 de mayo de 2016
11/05/2016	2016-2-000807	Suscripción Seguro Agrícola	Solicitan sea facilitada la información en formato shape del estudio de Aptitud Agrícola de los Municipios de Colombia realizado para el programa Colombia Siembra.	Indicar que los análisis que actualmente se adelantan Se le indica que en la UPRA para determinar las zonas aptas para los cultivos priorizados, se encuentran en proceso de validación para su oficialización. Al	31/05/2016	Presenta extemporaneidad en la remisión de la información dado que debió haberse remitido el 25 de mayo de 2016

Calle 35 No.5-81
Bogotá, Colombia
(571) 552 9820
(571) 245 7307
direccion@upra.gov.co
upra.gov.co

				finalizar esta etapa, la información será publicada en el portal web de la Entidad en el siguiente link: http://upra.gov.co/SIPRA		
06/05/2016	2016-2-000686	Sarah María Muñoz Cadena	Solicita información para comprobar las zonas UPRA	Según respuesta de ICANH, la UPRA procederá a trasladar la capa de áreas arqueológicas protegidas de las exclusiones legales a los condicionantes, dentro de lo contemplado en la metodología de la zonificaciones de aptitud con fines agropecuarios y dará lugar a generar diferentes aptitudes para el cultivo comercial de la papa en el municipio de Pupiales, Nariño, a excepción de la zona norte que corresponde a una exclusión legal por encontrarse en un ecosistema de Páramo.	24/05/2016	Presenta extemporaneidad en la remisión de la información dado que debió haberse remitido el 23 de mayo de 2016
05/05/2016	2016-2-000637	Camilo Andrés Porras	Solicitan se dicte un taller y acceso a la información geográfica	Agradecen la invitación al taller y en cuanto la información le informan que no es el productor y tiene limitaciones de los productores	26/05/2016	Presenta extemporaneidad en la remisión de la información dado que debió haberse remitido el 20 de mayo de 2016

Calle 35 No.5-81
Bogotá, Colombia
(571) 552 9820
(571) 245 7307
direccion@upra.gov.co
upra.gov.co

				para terceros, que debe dirigirse a la fuente		
05/04/2016	2016-2-000610	Brigitte LG Baptiste	Solicitud de información geográfica digital (Geodatabasede, Shape file, entre otros) del Mapa de Zonificación de suelos con aptitud para el cultivo de papa en Colombia a escala 1:100.000	Se le informa que el documento solicitado se encuentra en proceso de revisión de diseño y diagramación en cuanto a la cartografía, esta se encuentra en proceso ajuste por el tema de áreas arqueológicas protegidas debido a una actualización de información por parte del Instituto Colombiano de Antropología e Historia –ICANH.	05/20/2016	Presenta extemporaneidad en la remisión de la información dado que debió haberse remitido el 19 de abril de 2016
29/06/2016	2016-2-001698	Jhon dario Zapata Ochoa	Solicita información sobre inquietudes acerca de la metodología usada en ENA para el componente agrícola	Se responde mediante oficio. Ver detalle	18/07/2016	Presenta extemporaneidad en la remisión de la información dado que debió haberse remitido el 14 de Julio de 2016
20/06/2016	2016-2-001573	Milen Agamez	Solicita información relacionada con el presupuesto disponible para comunicaciones e impresos para el año 2016	Se relacionan los rubros presupuestales ejecutados durante el año 2015 por concepto de comunicaciones e impresos y el presupuesto asignado para la vigencia 2016	05/07/2016	Dentro del tiempo establecido

Calle 35 No.5-81
Bogotá, Colombia
(571) 552 9820
(571) 245 7307
direccion@upra.gov.co
upra.gov.co

- **Derechos de petición en interés general**

b) En lo que corresponde a los derechos de petición en interés general, se observó que en la matriz diligenciada por atención al ciudadano y por lo correspondiente al segundo trimestre, se registró un derecho de petición con radicado No. 2016-2-001259 de Efraín Olarte Olarte (Veedor Ciudadano Sector Hidrocarburos) (03.06.2016) sin evidencia de respuesta.

C. Cumplimiento Circular Externa 001 de 2011

Se evidenció la publicación del Informe de Gestión Servicio al Ciudadano, seguimiento a la gestión de la información I trimestre de 2016 (http://www.upra.gov.co/web/guest/atencion-al-ciudadano). Por lo correspondiente al II semestre se encuentra en etapa de revisión y publicación.

D. Cumplimiento Plan de Mejoramiento

Las oportunidades de mejora resultantes del informe de seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones corte Diciembre de 2015 presenta 3 acciones cerradas y una en desarrollo (Contar con una Plataforma Tecnológica que automatice el procedimiento PQRSD), al corte del 30 de Junio de 2016. (Ver en la web – seguimiento planes de mejoramiento interno http://www.upra.gov.co/web/guest/planeacion-control-gestion/control-interno).

CONCLUSIONES

De acuerdo a la revisión muestral se evidenció:

Cumplimiento a la Circular Externa 001 de 2011 en lo que corresponde a la publicación del Informe de Gestión Servicio al Ciudadano en lo que corresponde al primer trimestre. A la fecha del presente informe, el correspondiente al II trimestre se encuentra en proceso de revisión y posterior publicación.

El control y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en la Unidad, se sigue llevando a través del formato *"GDO-FT-014 Matriz de Seguimiento de atención al ciudadano"*, el cual permite conocer el asunto, área responsable, detalle del trámite dado y fecha de respuesta.

Calle 35 No.5-81
Bogotá, Colombia
(571) 552 9820
(571) 245 7307
direccion@upra.gov.co
upra.gov.co

Si bien en atención al ciudadano se viene desarrollando gestiones y seguimientos a las PQRSD, se observa extemporaneidad en las respuesta de una queja, un derecho de petición, un derecho de petición de formulación de consultas y diecisiete derechos de petición de solicitud de información, por parte de los procesos designados para dar respuesta.

No se tiene registrado en los procedimientos internos, la periodicidad bajo la cual se deben publicar los derechos de petición.

Los controles definidos en el procedimiento "Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias" GDO-PD-007 (versión 3) no corresponden a actividades de control. (Actividad 1, 2,3,4,5,6,8,9,10,11,13,14,15,16,17,18,19,24)

Por último, se evidencia el registro público de los derechos de petición (publicados en la página web de la entidad), por lo correspondiente al año 2015. A la fecha de revisión no se ha publicado lo correspondiente al año 2016.

RECOMENDACIONES

Los procesos designados para dar respuesta a las PQRSD, deben dar cumplimiento irrestricto a los términos para resolverlos, en concordancia a las normatividades legales vigentes. (Observar lo determinado en el artículo 31 de la 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).**

Actualizar el procedimiento y normograma de PQRSD con base en el proceso de automatización SEA. De igual forma, redactar adecuadamente las actividades de control determinando una adecuada segregación de funciones en lo que corresponde a elaboración, revisión y autorización.

Publicar los derechos de petición del primer y segundo trimestre del año 2016 y el informe de PQRSD a presentar a la Dirección por lo correspondiente al II trimestre de 2016.

Fortalecer los controles automáticos de escalamiento del SEA, para la atención oportuna de los PQRSD.