



Unidad de Planificación Rural

Radicado No. 2017-2-004834 Fecha: 29-09-2017 Hora: 15:02:4
 Proceso: 19265 Anexos: 0 Tipo: Folios: 3 Radicado Por: Claudia Guerrero
 Remitente: Camilo Andrés Pulido Laverde
 Asunto: Informe de seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias
 Destinatario: Dennis William Bermúdez Murillo
 Área: Secretaría General

Calle 28 no. 13-22
 Torre C, piso 3
 Edificio Palma Real
 Bogotá, Colombia

(571) 552 9820
 (571) 245 7307
 direccion@upra.gov.co

upra.gov.co

MEMORANDO

Bogotá, 29 de septiembre de 2017

PARA: **DENNIS WILLIAM BERMÚDEZ**
 Secretario General

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

ASUNTO: Informe de Seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias felicitaciones. Primer semestre de 2017

Respetado Secretario General,

Como parte de las funciones de asesor de control interno y en cumplimiento a lo señalado en el Estatuto anticorrupción y en desarrollo de su Rol de Control Interno de "Evaluación y Seguimiento", se remite para su conocimiento y fines pertinentes el "Informe de Seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, Primer Semestre de 2017.

Con el propósito de adelantar las actuaciones pertinentes, comedidamente se solicitan los planes de mejoramiento a desarrollar por las diferentes áreas y de esta forma se dé cumplimiento a las directrices establecidas.

La presente evaluación de seguimiento fue desarrollada de acuerdo a las Normas de Auditoría de General Aceptación y se resalta 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.

Atentamente,


CAMILO ANDRÉS PULIDO LAVERDE
 Asesor de Control Interno

CC. Felipe Fonseca, Director General

Contenido

I. Objetivo

II. Alcance

III. Procedimientos adelantados

IV. Resultados de Seguimiento

V. Conclusiones

VI. Recomendaciones

I. Objetivo

En cumplimiento a lo señalado en el Estatuto anticorrupción y en desarrollo de su Rol de Control Interno de "Evaluación y Seguimiento", la Asesoría de Control Interno realiza el seguimiento semestral, establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 *"En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. 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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios."*

II. Alcance

Verificar el cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 respecto a las Quejas, los Reclamos, las Sugerencias, las Denuncias y las Felicitaciones interpuestas ante la Unidad de Planificación Rural Agropecuaria, en el periodo comprendido de enero a junio de 2017.

III. Procedimientos adelantados

La Secretaria General de la Unidad de Planificación Rural Agropecuaria es la dependencia encargada de las quejas, sugerencias, reclamos y peticiones que los ciudadanos formulan, así mismo cuentan con diferentes canales para que los ciudadanos las interpongan, en forma personal, impreso, telefónica y virtualmente.

Este seguimiento se realiza con base en los "Informes de Gestión Servicios al Ciudadano" publicado en la página web de la entidad y que fueran emitidos en el transcurso del semestre.

Así mismo, se realizaron verificaciones aleatorias de las solicitudes y respuestas registradas en el Sistema para la Eficiencia Administrativa (SEA), para definir su adecuado tramite al interior de la entidad.

IV. 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 semestre de 2017, 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	PQRSD Recibidas	PQRSD Atendidas Oportunamente	PQRSD Atendidas extemporáneas
Acción de tutela	2	2	-
Consulta	10	10	-
Quejas	-	-	-
Reclamos	-	-	-
Felicitaciones	-	-	-
Derecho de Petición	42	37	5
Agradecimientos	-	-	-
Solicitud documentos de información	157	144	13
Solicitud congresistas	8	8	-
Sugerencias	1	1	-
Total general	220	202	18

Frente a lo reportado en los informes de Gestión de Servicio al Ciudadano – Seguimiento a la Gestión de la Información Primero y Segundo trimestre de 2017, se registra:

Se recibieron doscientos veinte (220) PQRSD, de las cuales doscientos dos (202) fueron atendidas oportunamente y dieciocho (18) inoportunamente. Sobre el particular trece (13) de ellas corresponden a solicitudes de documentos e información con un promedio de extemporaneidad de seis (6) días y cinco (5) a peticiones con un promedio de extemporaneidad de cuatro (4) días.

Relación de PQRSD extemporáneas o inoportunas:

Solicitudes de documentos e información				Peticiones			
Radicado	Proceso	Días rta	Días ext.	Radicado	Proceso	Días rta	Días ext.
2017-2-000931	Gestión de Información y Conocimiento	11	1	2017-2-001756	Gestión para la Planeación de Uso del Suelo	17	2
2017-2-001338		15	5	2017-2-000947		18	3
2017-2-001586		21	11	2017-2-001341		20	5
2017-2-002072		15	5	2017-2-001587		20	5
2017-2-002196		13	3	2017-2-001731	Gestión para el Ordenamiento Social de la Propiedad	18	3
2017-2-002610		11	1				
2017-2-002616		11	1				
2017-2-002627		11	1				
2017-2-000644	Gestión para la Planeación de Uso del Suelo	13	3				
2017-2-001468		12	2				
2017-2-002577		12	2				
2017-2-001360	Gestión para el Ordenamiento Social de la Propiedad	22	12				
2017-2-001410		20	10				

B. 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 y II trimestre de 2017 (<http://www.upra.gov.co/web/guest/atencion-al-ciudadano>).

V Conclusiones

Para la fecha de la presente revisión se sigue presentando incumplimiento de lo preceptuado en la Ley 1755 de 2015; por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición en sus diferentes modalidades, en relación a lo determinado en el "Artículo 14 **Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones**". Cabe resaltar que las estadísticas de incumplimiento se han venido reduciendo en concordancia a los planes de mejora adoptados. Finalmente, se evidencia cumplimiento de la Circular externa 001 de 2011 en lo que corresponde a la publicación de los informes de gestión servicio al ciudadano.

VI Recomendaciones

Dar estricto cumplimiento a lo preceptuado en la ley 1755 de 2015 en lo que corresponde a los términos para resolver las distintas modalidades de petición.