


|   |  |
|---|--|
|  | <b>INFORME N° 19-2021</b>  |
|   | <b>VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS<br/>RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD</b> |
|   | <b>ENERO-JUNIO DE 2021</b>   |
|   | <b>ASESORIA DE CONTROL INTERNO</b>   |
|   | <b>05/10/2021</b>  |

## 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 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 enero y junio 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 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.

|  |  |  |
|--|--|--|
|  <b>El campo es de todos</b> Minagricultura | <b>INFORME N° 19-2021</b>  |  |
|  | <b>VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD</b> |  |
|  | <b>ENERO-JUNIO DE 2021</b>   |  |
|  | <b>ASESORIA DE CONTROL INTERNO</b>   |  |
|  | <b>05/10/2021</b>  |  |

#### 4. Resultados

- Seguimiento PQRSD Secretaria General- Atención al ciudadano**

De acuerdo con los informes publicados por Atención al Ciudadano para el primer y segundo trimestre del año 2021: “se recibieron cuatrocientos veintidós (422) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD. De estas se reportan como extemporáneas siete (7) radicados. A continuación, se observa el comportamiento mensual de las PQRSD recibidas.

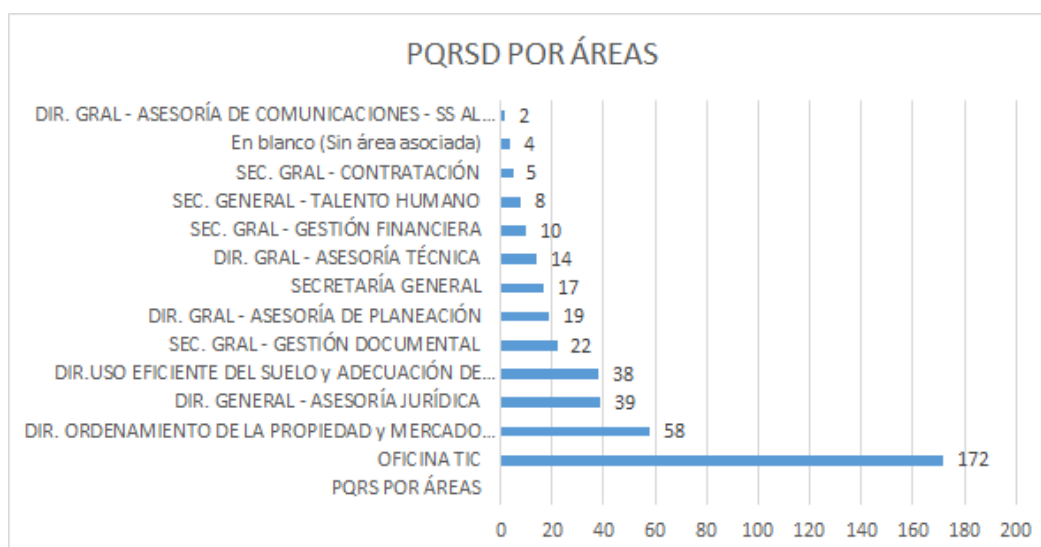
**Tabla 1. Consolidado reporte presentado por Secretaria General - Atención al ciudadano**


| PQRSD                   | Primer trimestre 2021 |     |     | Segundo trimestre 2021 |      |     | Total semestre |
|-------------------------|-----------------------|-----|-----|------------------------|------|-----|----------------|
|                         | Ene                   | Feb | mar | Abr                    | mayo | jun |                |
| Recibidas (Informe SEA) | 34                    | 55  | 98  | 71                     | 72   | 78  | 408            |

Fuente: Asesoría Control Interno – Matriz seguimiento Atención al Ciudadano (Reporte SEA).

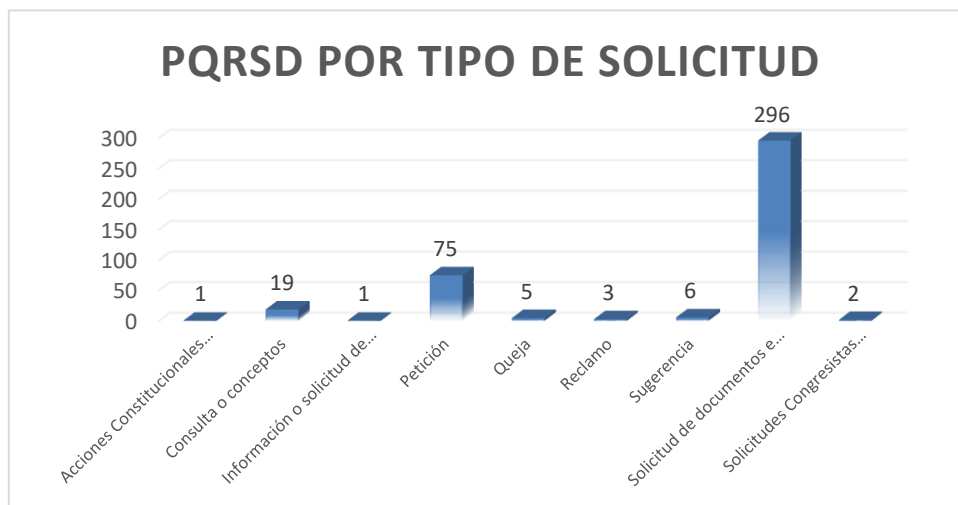
- Seguimiento PQRSD Asesoría de Control Interno**

El seguimiento se realizó con los datos generados por el Sistema SEA Módulo de correspondencia a través del reporte “Matriz Seguimiento Atención al ciudadano”, para el periodo enero 1 a junio 30 de 2021. Con base en esta información, se genera el siguiente gráfico que muestra las PQRSD por área, atendidas durante el primer semestre del año 2021:



|  |  |
|--|--|
|  <b>El campo es de todos</b> Minagricultura | <b>INFORME N° 19-2021</b>  |
|  | <b>VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD</b> |
|  | <b>ENERO-JUNIO DE 2021</b>   |
|  | <b>ASESORIA DE CONTROL INTERNO</b>   |
|  | <b>05/10/2021</b>  |

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 modalidad, de las atendidas en el primer semestre del año 2021:




Una vez depurada la información del reporte del SEA denominado “Matriz Seguimiento Atención al ciudadano” se verifica los días en que se dio respuesta (columna No. de días en que se dio respuesta) y se agrega una columna denominada “días en que se debe resolver”. 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 debe responder y que calcula el mismo informe. Si el resultado obtenido es mayor a la fecha máxima de respuesta, significa que la PQRSD no fue oportuna y 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 en el sistema:

**Tabla 2. Estado de PQRSD en el Sistema SEA**

| Estado                             | No. | Porcentaje % |
|------------------------------------|-----|--------------|
| PQRSD registradas                  | 408 | 100%         |
| PQRSD con respuesta oportuna       | 287 | 70%          |
| PQRSD con respuesta aún en trámite | 117 | 29%          |
| PQRSD con respuesta extemporánea   | 4   | 1%           |


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


|  |  |
|--|--|
|  <b>El campo es de todos</b> Minagricultura | <b>INFORME N° 19-2021</b>  |
|  | <b>VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD</b> |
|  | <b>ENERO-JUNIO DE 2021</b>   |
|  | <b>ASESORIA DE CONTROL INTERNO</b>   |
|  | <b>05/10/2021</b>  |

La siguiente tabla muestra los 4 radicados para los cuales se observó respuesta extemporánea en el SEA durante el primer semestre de 2021:

| <b>Matriz seguimiento atención al ciudadano</b> |  |                                    |  |                                  |
|---|--|------------------------------------|--|----------------------------------|
| <b>No. Radicado Correspondencia</b>             | <b>Area Responsable</b>                                | <b>Tipo de solicitud</b>           | <b>No. de días en que se dio respuesta</b> | <b>No. de días extemporáneos</b> |
| 2021-2-001548                                   | Oficina TIC  | Solicitud Documentos e información | 50   | 30                               |
| 2021-2-001558                                   | Dir. Ordenamiento de la Propiedad y Mercado de Tierras | Solicitud Documentos e información | 22   | 2                                |
| 2021-2-001595                                   | Of. TIC - Gestión de la Información                    | Solicitud Documentos e información | 45   | 25                               |
| 2021-2-001706                                   | Of. TIC - Gestión de la Información                    | Solicitud Documentos e información | 21   | 1                                |

Se realiza también una revisión de las quejas (5) y los reclamos (3) que fueron radicados y que se encuentran registrados en la matriz Seguimiento Atención al Ciudadano y fueron atendidas en los tiempos establecidas

| <b>Tipo</b> | <b>No. Radicado</b> | <b>Asunto de la queja o reclamo</b>   | <b>Respuesta Oportuna</b> |
|-------------|---------------------|---|---------------------------|
| Reclamo     | 2021-2-000051       | Buenos días, deseo que mi foto de Agriperfiles no aparezca en la búsqueda de imágenes que figura en google así: Duque Muñoz, Luis Gabriel-agriperfiles.agri-d.net   | Si                        |
| Reclamo     | 2021-2-000146       | Con relación a la convocatoria 002 de 1 de feb de 2021, me permito precisar que me postule de acuerdo a la información publicada en el link <a href="https://www.upra.gov.co/sala-deprensa/noticias/-/asset_publisher/GEKyUuxHYSXZ/content/convocatoriano-002-de-de-01-de-febrero-de-2021">https://www.upra.gov.co/sala-deprensa/noticias/-/asset_publisher/GEKyUuxHYSXZ/content/convocatoriano-002-de-de-01-de-febrero-de-2021</a> donde informa se debe enviar la hoja de vida al correo procesodeseleccion2@upra.gov.co, sin embargo, al enviarla el correo me rebota, por lo cual solicito información al respecto puesto que quiero participar y hoy era el ul   | Si                        |
| Reclamo     | 2021-2-002037       | hice el curso de Gestión del Riesgo Agroclimático en Colombia, y no he recibido mi diploma, puesto que ya complete satisfactoriamente el curso  | Si                        |
| Queja       | 2021-2-001074       | Señores<br>UNIDAD DE PLANIFICACIÓN DE TIERRAS RURALES, ADECUACIÓN DE TIERRAS Y USOS AGROPECUARIOS<br><br>Asunto: Solicitud de actualización de enlaces de información de tramites<br>Reciba un cordial saludo de parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones<br>Archivo :C:\fakepath\Solicitud de actualización de enlaces de información de tramites -UNIDAD DE PLANIFICACIÓN DE TIERRAS RURALES, ADECUACIÓN DE TIERRAS Y USOS AGROPECUARIOS.pdf  | Si                        |
| Queja       | 2021-2-001439       | Quejas recibidas AGRONET.<br><br><br>Estamos comprometidos con la conservación de la naturaleza. Por favor no imprima este mensaje a menos que sea necesario.<br>De: William Enrique Beltrán Gelvez <william.beltran@minagricultura.gov.co><br>Enviado: jueves, 6 de mayo de 2021 10:37 a. m.<br>Para: Felipe Fonseca Fino <felipe.fonseca@upra.gov.co><br>Asunto: Quejas recibidas AGRONET<br><br>Felipe buenos días<br><br>Pertenezco al grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio, se han comunicado varios usuarios manifestando que la página de AGRONET está desactualizada, no les permite el registro para recibir información, celuagronet no está funcionando, por favor me puede decir que pasa con la página, estos usuarios con quien se pueden comunicar, le agradezco su ayuda, feliz día.<br><br>Cordial saludo,<br><br>William Enrique Beltrán Gelvez<br>Funcionario<br>Secretaría General<br>Grupo de Atención al Ciudadano<br>william.beltran@minagricultura.gov.co<br>F (071) 2543300 Ext: +5025<br>Línea de atención gratuita 0 19000510050<br><a href="https://redbook.office.com/external/FAKADAGU8MT8Mq1L70F8NDK2D1U2G0L5u4Y76w0Thw0DQ2YQAGAGu8DybyJp6kCY0YAsayA%3D">https://redbook.office.com/external/FAKADAGU8MT8Mq1L70F8NDK2D1U2G0L5u4Y76w0Thw0DQ2YQAGAGu8DybyJp6kCY0YAsayA%3D</a> 1/2 | Si                        |

|   |  |
|---|--|
|  | <b>INFORME N° 19-2021</b>  |
|   | <b>VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS<br/>RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD</b> |
|   | <b>ENERO-JUNIO DE 2021</b>   |
|   | <b>ASESORIA DE CONTROL INTERNO</b>   |
|   | <b>05/10/2021</b>  |

| <i>Tipo</i> | <i>No. Radicado</i> | <i>Asunto de la queja o reclamo</i>   | <i>Respuesta Oportuna</i> |
|-------------|---------------------|---|---------------------------|
| Queja       | 2021-2-001622       | Queja - Curso Formulación de Proyectos.<br>buenas tardes, agradezco la oportunidad de capacitación que ofrecen por su calidad, quiero reportar una queja de mal funcionamiento del programa de formulación de proyectos agropecuarios porque no deja hacer varios intentos en la evaluación final, y a pesar de la que he repetido con 100 % de respuestas correctas no me da el certificado de aprobado, solo registro la primera evaluación que hice. quedo atento gracias  | Si                        |
| Queja       | 2021-2-001626       | Solicitud por mal funcionamiento programa de formulación de proyectos agropecuarios.<br>buenas tardes, agradezco la oportunidad de capacitación que ofrecen por su calidad, quiero reportar una queja de mal funcionamiento del programa de formulación de proyectos agropecuarios porque no deja hacer varios intentos en la evaluación final, y a pesar de la que he repetido con 100 % de respuestas correctas no me da el certificado de aprobado, solo registro la primera evaluación que hice. quedo atento gracias | Si                        |
| Queja       | 2021-2-002075       | La opción de biblioteca virtual no está funcionando y necesito información sobre el cultivo del caucho.   | Si                        |

Por otra parte, en la sumatoria de los totales de PQRSD existe una diferencia de diez (10) PQRSD entre el reporte descargado del SEA (408) y los informes de los dos primeros trimestres del año 2021 elaborados por Atención al ciudadano (418); esta diferencia corresponde a solicitudes que se radicaron en el año 2020 y que fueron respondidas efectivamente a finales del año 2020 o a principios del año 2021.


Por lo anterior fue necesario generar el reporte Matriz Seguimiento Atención al Ciudadano de los últimos 3 meses del año 2020, allí no todas las respuestas aparecen registradas o no fue posible visualizarlas. Se procedió a ingresar uno por uno a cada radicado para validar que tuviera una respuesta generada. Esta debilidad en la trazabilidad de los registros se presenta ya que no se relacionan los radicados de documentos de entrada con los registros documentales de salida en el sistema.

## 5. Sugerencias y Felicidades




Dentro de la verificación de las PQRSD del período en estudio, se identificaron seis (6) solicitudes catalogadas como *sugerencias*, para las cuales la entidad envió su respectiva respuesta. Para el período evaluado, no se observaron *felicidades*.


## 6. Seguimiento recomendaciones de informe anterior

De acuerdo con el informe de seguimiento a las PQRSD correspondiente al 2do 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. Este plan de trabajo fue remitido a través de SEA mediante radicado N° 2021-3-003218 fecha del 13 de abril de 2021.

|   |  |
|---|--|
|  | <b>INFORME N° 19-2021</b>  |
|   | <b>VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS<br/>RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD</b> |
|   | <b>ENERO-JUNIO DE 2021</b>   |
|   | <b>ASESORIA DE CONTROL INTERNO</b>   |
|   | <b>05/10/2021</b>  |

| 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 un radicado en su salida.</p> <p>Sin embargo no todas tiene asociado la dependencia a la que se direcciona, y persisten radicados sin la asociación de su respuesta.</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>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> <p>1. Registro de los radicados vinculados al proceso de entrada.</p> <p>2. Proceso trasladado o asignado y su responsable.</p> <p>3. Registro de un periodo, muestre la información a esa fecha y no a la actual.</p>  | 15/04/2021      | 30/12/2021 | <p><b><u>Con relación al ítem 1. Registro de los radicados vinculados al proceso de entrada:</u></b> Se evidencia la existencia de la información de los diferentes radicados a los procesos.</p> <p><b><u>Respecto al ítem 2. Proceso trasladado o asignado y su responsable:</u></b> Se evidencia que la matriz de seguimiento de Atención al Ciudadano, cuenta con la columna de proceso al que se traslada / asigna y la columna de líder del proceso o área. Sin embargo, aunque cuenta con la columna de "Responsable asignado por el líder del proceso o área", esta columna o este campo no está siendo diligenciada en la matriz.</p> <p><b><u>3. Registro de un periodo, muestre la información a esa fecha y no a la actual:</u></b> Se puede ver que al momento de generar informes con corte a una fecha, muestra efectivamente la información registrada a esa fecha.</p> |
| c) Continuar con las jornadas de formación en cada vigencia, con el fin de fortalecer el uso de la   | <p>Información disponible en lenguaje claro y sencillo para ofrecer a los ciudadanos atención a sus solicitudes.</p> <p>Fomentar el uso adecuado de la</p>   | 16/04/2021      | 30/10/2021 | <p>Se evidencia el uso del aplicativo SEA para el proceso de solicitudes a Comunicaciones, el cual ha sido difundido.</p>   |

| RECOMENDACIONES DE CONTROL INTERNO  | ACCIÓN / DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN   | FECHA DE INICIO | FECHA FIN | SEGUIMIENTO POR PARTE DE ASESORÍA DE CONTROL INTERNO   |
|---|---|-----------------|-----------|--|
| <p>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>herramienta SEA para la atención de las PQRSD, a través de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Taller Respuesta comunicaciones oficiales énfasis PQRSD Uso y Apropriación del SEA. Continuación</li> <li>2. Construcción de: "Tutoriales de Comunicaciones Oficiales - PQRSD" Módulos - Priorizados -</li> <li>3. Glosario Terminología SEA Comunicaciones Oficiales - PQRSD</li> <li>4. Preguntas Frecuentes Comunicaciones Oficiales - PQRSD</li> <li>5. Mensajes Informativos SEA. Producto de acciones que no permiten avanzar el proceso Comunicaciones Oficiales – PQRSD</li> </ol> |                 |           |  <p>Respecto a los ítems 1 y 2, se evidenció la elaboración de videos tutoriales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Módulo 4: Proceso de revisión de una comunicación oficial.</li> </ol>  <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Módulo 1: Proceso de radicación por parte del usuario en la web. (PQRSD)</li> </ol>  <p>Estos videos están en el canal stream de SEA, en la siguiente ruta.<br/> <a href="https://web.microsoftstream.com/channel/4c77b6d4-edcb-4400-a311-31a4f2edacc">https://web.microsoftstream.com/channel/4c77b6d4-edcb-4400-a311-31a4f2edacc</a></p> <p>En cuanto a Glosario y preguntas frecuentes relacionadas con PQRSD, en la página web se evidencian espacios para estos dos ítems, en la pestaña "Atención al Ciudadano".</p> <p><a href="https://www.upra.gov.co/web/guest/atencion-al-ciudadano/glosario">https://www.upra.gov.co/web/guest/atencion-al-ciudadano/glosario</a></p> |

|   |  |
|---|--|
|  | <b>INFORME N° 19-2021</b>  |
|   | <b>VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS<br/>RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD</b> |
|   | <b>ENERO-JUNIO DE 2021</b>   |
|   | <b>ASESORIA DE CONTROL INTERNO</b>   |
|   | <b>05/10/2021</b>  |

| RECOMENDACIONES DE CONTROL INTERNO  | ACCIÓN / DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN  | FECHA DE INICIO | FECHA FIN  | SEGUIMIENTO POR PARTE DE ASESORÍA DE CONTROL INTERNO  |
|---|--|-----------------|------------|---|
|   |  |                 |            | <a href="https://www.upra.gov.co/web/guest/atencion-al-ciudadano/preguntas-frecuentes">https://www.upra.gov.co/web/guest/atencion-al-ciudadano/preguntas-frecuentes</a>   |
| 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.<br><br>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, con el objetivo de promover otras acciones que aseguren la no repetición de las debilidades detectadas periodo tras periodo de seguimiento

Se solicita remitir a más tardar el 30 de octubre de 2021 el tratamiento de las recomendaciones generadas en el presente informe:

| Descripción de la acción | Responsables | Fecha de inicio | Fecha de terminación |
|--------------------------|--------------|-----------------|----------------------|
|                          |              |                 |                      |

## 7. Conclusiones

- Se siguen presentando algunas respuestas extemporáneas a las PQRSD, por lo cual se deberán fortalecer acciones de seguimiento y análisis de las situaciones generadas. Lo anterior con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en 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 .

## ASESORÍA DE CONTROL INTERNO