

INFORME N° 09
VERIFICACION ATENCION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS - PQRSD
PERIODO DE JULIO A DICIEMBRE DE 2018
ASESORIA DE CONTROL INTERNO
MAYO 25 DE 2019

1. Objetivo

La Asesoría de Control Interno en cumplimiento a lo preceptuado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “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” y a los lineamientos impartidos en Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, además de lo establecido en el Decreto 103 de 2015 reglamenta la Ley 1712 de -Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, elaboró el informe de verificación a la atención que a Unidad de Planificación Rural Agropecuaria UPRA ha dado a las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía.

2. Alcance

Realizar seguimiento a la gestión adelantada en la atención de peticiones, quejas reclamos, sugerencias PQRSD en la Unidad de Planificación Rural Agropecuaria-UPRA durante el segundo semestre del año 2018.

3. Presentación de resultados

3.1. Política Nacional de Servicio al ciudadano- MIPG

El seguimiento a los avances de esta política según los requerimientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión se realizarán en el informe pormenorizado del control interno.

3.2. Seguimiento atención al ciudadano

El seguimiento se realizó teniendo como base los datos generados por el Sistema SEA Modulo de correspondencia en el reporte “Matriz Seguimiento Atención al ciudadano”, de igual forma se compararon los datos generados trimestralmente por la Secretaria General - atención al ciudadano en el Informe “Seguimiento a la Gestión de la Información tercer y cuarto trimestre de 2018”.

El informe se elaboró tomando como base el reporte “Matriz Seguimiento Atención al ciudadano” para el periodo julio 1 a diciembre 31 de 2018 y adicional se genera un reporte para el mes de junio de 2018 del cual se extraen las PQRSD cuya respuesta tenía como fecha límite el mes de julio de 2018.

Una vez se revisan los datos se eliminan las PQRSD que el mismo usuario por error ingresó más de una vez para ello se verifica el horario registrado en el sistema, por otra parte, para el cálculo de oportunidad en la respuesta no se tienen en cuenta las felicitaciones que se envían a la UPRA.

Una vez depurada la información del reporte “Matriz Seguimiento Atención al ciudadano” se calculan los días de respuesta real (Fecha del Radicado en correspondencia - Fecha Correspondencia Salida) y se compara con la fecha que por requisito de ley se debe responder (Fecha del Radicado en correspondencia - Fecha Máxima para dar respuesta al ciudadano con Radicación), si el resultado obtenido es mayor a la fecha máxima de respuesta, la PQRSD no fue oportuna y basado en esto la 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 tercer y cuarto trimestre de 2018”.

3.2.1. Resultados informe tercer y cuarto trimestre atención al ciudadano

De acuerdo al informe publicado por atención al ciudadano para el tercer y cuarto trimestre 2018 “se recibieron doscientas cuarenta y dos (242) Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de las cuales doscientas treinta y nueve (239) fueron atendidas oportunamente, y tres (3) que no se contestaron oportunamente.

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

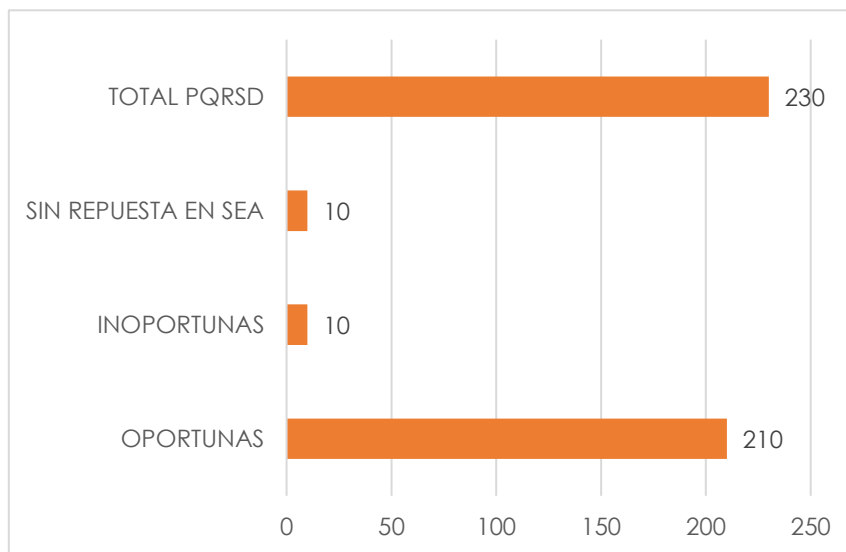
ITEM	Tercer trimestre			Cuarto trimestre			Total semestre
	jul	ago	sep	oct	nov	dic	
PQRSD recibidas	47	39	43	52	39	22	242
A tramitar del mes anterior	7	16	9	13	14	7	66
Oportunas	42	46	39	50	45	22	244
A tramitar en mes siguiente	16	9	13	14	7	7	66
Inoportunas	1	0	0	1	1	0	3

Fuente: Asesoría Control Interno Consolidado reporte presentado por Secretaria General – Atención al ciudadano

Como resultado de la verificación de la información del reporte del SEA Matriz Seguimiento Atención al ciudadano realizada por la Asesoría de Control Interno se concluye lo siguiente:

De total de PQRSD ingresadas en el Sistema de Eficiencia Administrativa se respondieron con oportunidad el 91% y el 4% fueron extemporáneas de estas, 2 PQRSD sobrepasaron el tiempo de respuesta entre 6 y 10 días y correspondían al tipo solicitud de documentos.

Gráfico 1. Oportunidad en la respuesta de las PQRSD en SEA Julio - diciembre de 2018



Fuente: Asesoría de Control Interno

Cuadro 1. Consolidado PQRSD

Estado	Número	%
Total, PQRSD registradas en Sistema	230	100
Con respuesta oportuna	210	91,3
PQRSD extemporáneas 1 a 2 días	5	2,2
PQRSD extemporáneas 3 a 5 días	3	1,3
PQRSD extemporáneas 6 a 10 días	2	0,9
Sin repuesta relacionada con radicado de ingreso	10	4,3

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

Se observa que 9 de las 10 PQRSD extemporáneas corresponden al tipo solicitud de documentos e información.

Por otra parte, se encontraron 10 PQRSD que no cuentan con radicado de salida “respuesta formal” en el SEA, lo que no permite evidenciar la trazabilidad del documento.

Cuadro 3. Numero de PQRSD sin evidencia de respuesta en SEA por tipo de solicitud

Tipo de Solicitud	Total
Consulta entre entidades	0
Petición	4
Reclamo	0
Solicitud Documentos e información	6
Solicitudes Congressistas (Especiales)	0
Total general	10

Fuente: Asesoría de Control Interno

Frente a esta situación el área de Secretaria General envió información sobre la gestión adelantada con estos radicados y procedió a incorporar al SEA “proceso de modificación” la información de respuestas reportadas por las áreas “En atención a su solicitud de información, sobre los “números de radicados con que se emitió la respuesta a estas PQRSD”, me permito registrar las observaciones del caso:

Nro.	Nro. Rad. Corres.	OBSERVACIONES SECRETARIA GENERAL – ATENCIÓN AL CIUDADANO	Proceso Modificación SEA
1	2018-2-004446	Se atendió por correo electrónico *	45041
2	2018-2-004606	Concepto del Profesional asignado: Es competencia y no requiere respuesta	45043
3	2018-2-005161	Se atendió por correo electrónico *	45046
4	2018-2-005723	Se atendió por correo electrónico *	45044
5	2018-2-006414	Se atendió por correo electrónico *	45045
6	2018-2-006521	Igual al radicado 2018-2-006431 se resolvieron con el radicado 2018-1-000953	

Nro.	Nro. Rad. Corres.	OBSERVACIONES SECRETARIA GENERAL – ATENCIÓN AL CIUDADANO	Proceso Modificación SEA
7	2018-2-006764	Se atendió por correo electrónico *	45047
8	2018-2-006837	Se atendió por correo electrónico *	45048
9	2018-2-006969	Igual al radicado 2018-2-006886 se resolvieron con el radicado 2018-1-001025	
10	2018-2-007180	Concepto del Profesional asignado: Se atendió registrando la información en el link mencionado en la solicitud.	45049

**Las evidencias de las respuestas electrónicas a los radicados fueron adjuntadas, en el SEA, con los procesos mencionados.*

Como se refleja en las observaciones siete radicados solicitados, se atendieron por medios electrónicos, de los cuales seis fueron por correo. Al respecto la Secretaría General con el apoyo de la Asesoría Jurídica, en observancia de estas acciones y ante la necesidad de establecer buenas prácticas que fomenten la transparencia y la efectividad en la gestión, reglamentó el trámite interno de las peticiones y la atención a las quejas en la UPRA, con la expedición y socialización de la Resolución Nro. 168 del 18 de diciembre de 2018 (1). Recientemente recordó mediante el memorando interno 2019-3-001824 la Secretaría General, el cumplimiento al trámite interno de las PQRSD, puntualizando en que los correos electrónicos no son medios establecidos para atender las peticiones. (Socializado: Pasa en la UPRA lunes 20 de mayo).

Mediante campañas en el puesto de trabajo, se viene enfatizando la necesidad de hacer uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, (Uso del SEA) para atender todas las comunicaciones oficiales en la Entidad, viendo una reducción ostensible estas acciones para el primer trimestre de 2019.”

<https://upra.gov.co/documents/10184/78535/RESOLUCION+DERECHO+DE+PETICION+%281%29.pdf/93ef7b6c-c519-4f23-86fe-d4d47dcd0be>

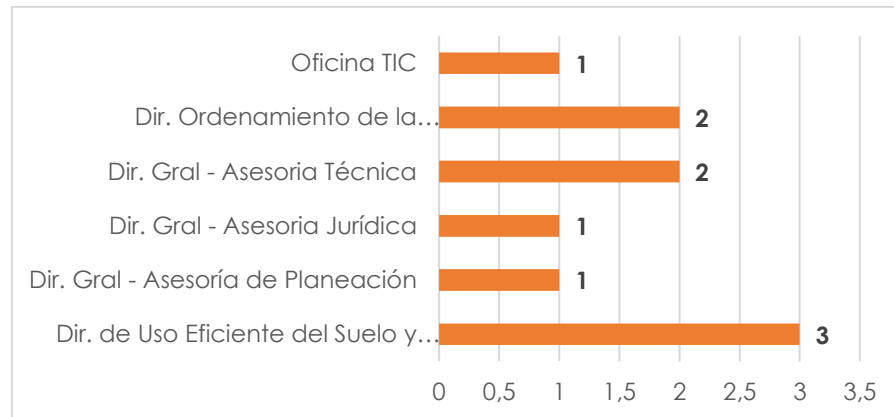
Del análisis de la información realizado se puede concluir que el mayor número de solicitudes que se encuentran sin evidencia de respuesta en el módulo de correspondencia SEA, corresponde al tipo de PQRSD “Solicitud documentos e información”.

Del consolidado del segundo semestre del año 2018 se puede concluir que el mayor número de PQRSD que recibe la entidad corresponde a la clasificación solicitud de documentos e información y peticiones.

En cuanto a las PQRSD relacionadas con los trámites de la entidad: no se reportó en el total del semestre ninguna queja o reclamo relacionada con el Procedimiento Administrativo Consulta en SIPRA.

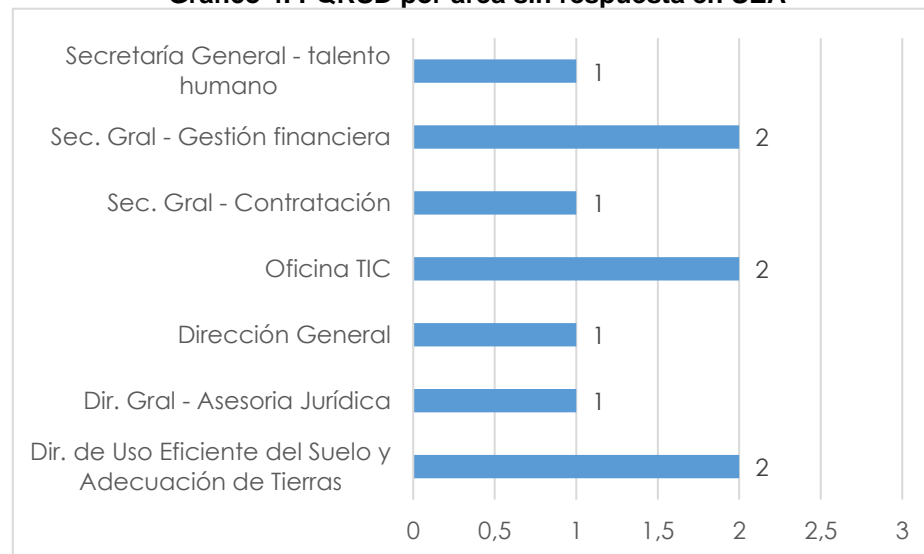
Complementando el análisis se realizó el gráfico para establecer el número de PQRSD que se tramitaron extemporáneamente por área lo cual arrojó el siguiente resultado:

Gráfico 3. Numero de PQRSD extemporánea por área



Fuente: Asesoría de Control Interno

Gráfico 4. PQRSD por área sin respuesta en SEA



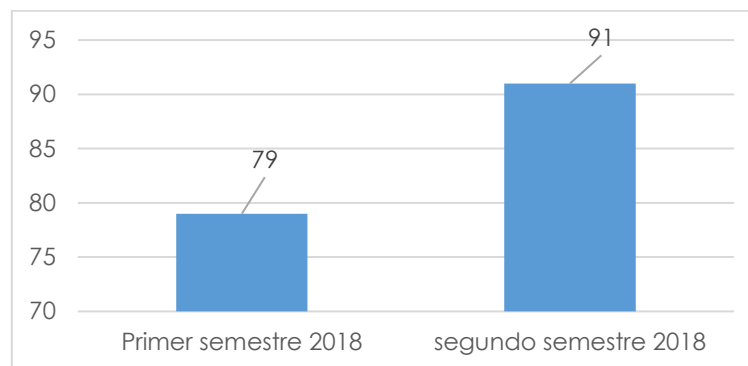
Fuente: Asesoría de Control Interno

3.3. Seguimiento Política de Prevención de daño antijurídico 2018

El día 25 de abril en comité de conciliación se presenta el informe de medición y análisis de la política de prevención de daño antijurídico. Al corte de este informe esta medición se encuentra en ajustes debido a recomendaciones realizadas por la Asesora de Control Interno.

Para este seguimiento la Asesoría de Control interno realizó una comparación entre el primer semestre de 2018 y el segundo semestre de 2018 (Informe de seguimiento a PQRSD-Asesoría Control Interno) lo cual arrojó resultado que se observa en el gráfico siguiente:

Gráfico 5. Comparativo de PQRSD oportunidad en la repuesta primer semestre 2018 vs. segundo semestre de 2018



Fuente: Asesoría Control Interno

Con respecto a lo observado se puede concluir que mejoró en un 12% la oportunidad en las PQRSD registradas adecuadamente en el SEA paso del 79% en el primer semestre de 2018 al 91 % en el segundo semestre de 2018, por tal razón se recomienda continuar con las acciones planteadas en conjunto entre la Asesoría Jurídica y la Secretaria General.

4. Seguimiento recomendaciones de informe anterior

- Se mantiene la recomendación del periodo anterior teniendo en cuenta que aun se presenta el 4,3% de PQRSD extemporáneas (2018-2-004070,2018-2-004451,2018-2-004537,2018-2-004729,2018-2-005078,2018-2-005543,2018-2-006162,2018-2-006264,2018-2-006387,2018-2-006781).
- Se mantiene la recomendación Tramitar la respuesta a la PQRSD con su respectivo adjunto por el módulo SEA (sin respuesta en SEA 2018-2-003913,2018-2-004446,2018-2-004606,2018-2-005161,2018-2-005723,2018-2-006414,2018-2-006521,2018-2-06764,2018-2-

06837,2018-2-006969,2018-2-007180) 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, 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 mantiene la recomendación Mejorar los reportes del sistema SEA - Módulo Correspondencia con las fuentes de información de PQRSD (web mail, correo, oficio, verbal), datos para el cálculo del indicador y control sobre estado de radicados para generar los informes de seguimiento que debe realizar Secretaría General trimestralmente (radicados que el reporte “Matriz de seguimiento atención al ciudadano” no vincula su respuesta: 2018-2-000253, 2018-2-001293, 2018-2-001617, 2018-2-002374, 2018-2-002440, 2018-2-002589, 2018-2-002661, 2018-2-003058, 2018-2-003068, 2018-2-003437).*

Los datos presentados en el informe tercer y cuarto trimestre de 2018 difieren de los analizados por la Asesoría de Control Interno del reporte “Matriz de seguimiento atención al ciudadano”. Se requieren realizar muchos cálculos y filtros de forma manual para analizar las estadísticas de PQRSD, esto aumenta la probabilidad de tener errores en las cifras por tal razón se mantiene la recomendación.

La Asesoría de Control Interno en desarrollo de este informe, uso del sistema SEA y su rol de Enfoque a la prevención dará las sugerencias pertinentes para el diseño de reportes cuando se inicien los ajustes.

- *Se mantiene la recomendación, estandarizar el informe de Seguimiento a la Gestión de la Información, en cuanto a datos, tablas, gráficos y profundizar en su análisis puesto que se presentan las cifras de carácter general y no se establece el proceso o área que emite las respuestas con oportunidad para que los procesos que no fueron oportunos en sus respuestas puedan generar mejoras a partir de la información suministrada.*

5. Conclusiones

Se observa mejora con un aumento de 12% en la oportunidad de respuestas a las PQRSD y compromiso de la Asesoría jurídica y la Secretaría General - Atención al ciudadano para dar cumplimiento a las actividades programadas de la política de prevención de daño antijurídico para la vigencia 2018.

Los resultados de este informe deben ser socializados por cada líder de proceso o responsable funcional a su equipo de trabajo para mejorar la cultura de autocontrol en la emisión de respuestas a las PQRSD de manera adecuada.

Se continúan presentando eventos de materialización del riesgo para el segundo semestre del 2018 se contestaron por fuera del tiempo máximo de respuesta el 4,3 % de las PQRSD, situación para analizar en la actualización del proceso Gestión Documental.

Riesgo asociado: Inoportunidad en la atención de las comunicaciones oficiales (externa recibida, externa enviada e interna) y las PQRSD

SANDRA MILENA RUANO REYES
ASESORA DE CONTROL INTERNO