

	<b>FORMATO</b>	Versión 5
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014

## INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACION - PQRDS

### INTRODUCCION

En cumplimiento al Rol de evaluación y seguimiento, a las normas constitucionales la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a la Gestión institucional frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias que llegan al Ministerio.

### OBJETIVO

Realizar el seguimiento al cumplimiento normativo y procedimental de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRDS), que llegan por los diferentes canales de información con los que cuenta el Ministerio.

### MUESTRA Y ALCANCE

Conforme los reportes e informes remitidos por el Grupo de Atención al Ciudadano, se tomó una muestra de los radicados con respuesta "no oportuna" y "sin responder", con el fin de realizar el seguimiento a la gestión de las PQRDS del 1 julio al 14 de noviembre de 2014.

### METODOLOGIA EMPLEADA

Se verificó la consolidación de radicados en el periodo evaluado, clasificación en aplicativo Orfeo, seguimiento y respuestas según la muestra tomada del Consolidado de solicitudes radicadas por ORFEO como Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes.

### MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia de 1991- 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 87 de 1.993: por la cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado.
- Ley 872 de 2003: Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- Ley 1474 de 2011, 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.
- Decreto 1537 de 2001. Roles de las Oficinas de Control interno.

	<b>FORMATO</b>	Versión 5
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014

- Decreto 2641 de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y se adopta la cartilla "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Decreto 943 de mayo de 2014. Por el cual se actualiza el Modelo estándar de Control Interno.
- Circular 001 de 2011. Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno-Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.

## DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN

La recepción de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural se realizan a través de la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano, correo electrónico, página web y buzón de sugerencias, también se tiene a disposición de los ciudadanos la línea telefónica 2543300 para Bogotá y 01 8000 510050 para el resto del país.

De acuerdo a los reportes remitidos por el Grupo de Atención al Ciudadano, se observa:

AREA	1 JULIO A 30 SEPTIEMBRE				1 OCTUBRE A 14 NOVIEMBRE			
	SR <sup>1</sup>	O <sup>2</sup>	NO <sup>3</sup>	Total	SR	O	NO	Total
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	28	153	56	237	53	79	5	137
DIRECCION DE GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	3	88		91	18	181	1	200
DIRECCION DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIV	9	52	30	91	23	41	8	72
JURIDICA	8	69	11	88	7	9		16
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO		78		78		28		28
DESPACHO MINISTRO	37	25	12	74	7	22	8	37
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA		43	1	44	5	21		26
DIRECCION DE INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA	4	34	4	42	3	10	1	14

<sup>1</sup> SR: Sin respuesta

<sup>2</sup> O: Oportuno

<sup>3</sup> NO: Oportuno

	<b>FORMATO</b>	Versión 5
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014

AREA	1 JULIO A 30 SEPTIEMBRE				1 OCTUBRE A 14 NOVIEMBRE			
	SR <sup>4</sup>	O <sup>5</sup>	NO <sup>6</sup>	Total	SR	O	NO	Total
DIRECCION DE CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	9	20	8	37	2	1		3
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA	13	17	1	31	2	11		13
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	5	20	4	29	1	7		8
OPORTUNIDADES RURALES		17	2	19	5	9	1	15
DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	5	9	4	18	4	22		26
DIRECCION DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	12	3	2	17	9	5		14
GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS		11		11				
SECRETARIA GENERAL	1	5	2	8		4	1	5
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES		6		6	3	4		7
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES		4		4				
ALIANZAS PRODUCTIVAS		3		3	1			1
PROYECTO CONSTRUYENDO DE CAPACIDADES EMPRESARIALES RURALES, CONFIANZA	2			2		1		1
SUBDIRECCION FINANCIERA		1		1				
CONTROL INTERNO						2		2
DESPACHO VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS					1			1

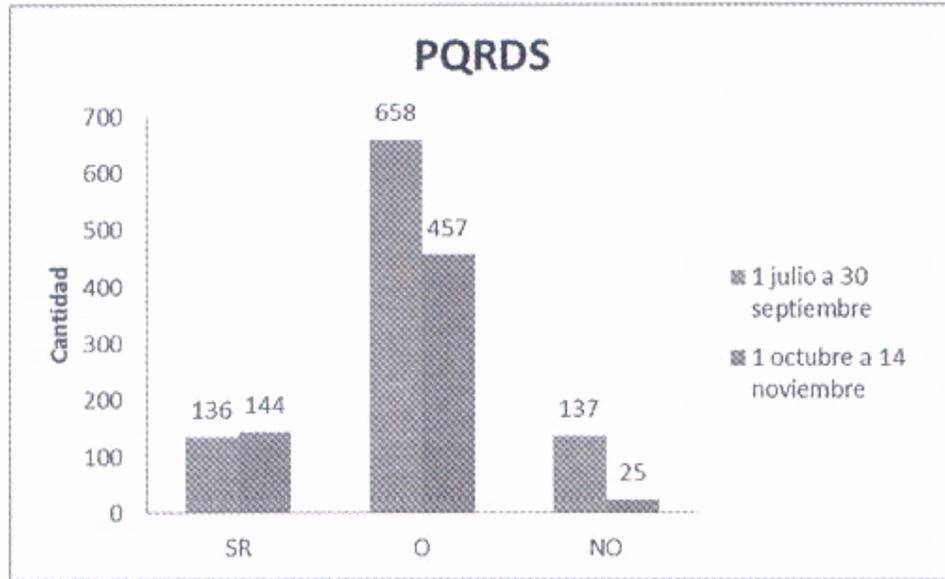
En la siguiente gráfica se muestra la cantidad de requerimientos de la ciudadanía en el III y IV trimestre, sin responder, respondidos oportunamente y no oportunamente. *IV*

<sup>4</sup> SR: Sin respuesta

<sup>5</sup> O: Oportuno

<sup>6</sup> NO: Oportuno

	<b>FORMATO</b>	Versión 5
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014



Para la evaluación se tomó como muestra para analizar, los requerimientos sin responder - SR y aquellos respondidos no oportunamente NO.

### Requerimientos reportados “Sin Respuesta”

Cuadro 1. Requerimientos reportados sin respuesta

No. RADICACIÓN	FECHA RECIBIDO	AREA	TIPO REQUERIMIENTO	SEGUIMIENTO
20143130295702	29/08/2014	Despacho Ministro	Solicitud de Información	Tipificación incorrecta. La comunicación corresponde a una encuesta y una citación de la Comisión Quinta Constitucional, la cual debía presentarse a la sesión citada. No se evidencia respuesta.
20143130279472	19/08/2014		Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	No se observa respuesta, ni existe un documento asociado que permita determinar si se gestionó el requerimiento. En el histórico del documento se comenta: “tramitado”.
20143130359332	21/10/2014	Despacho Ministro	Solicitud de Información	La tipificación del documento no corresponde, puesto que se trata de un documento informativo, el cual pretende contribuir al sector agropecuario (fondos parafiscales - Fedepalma)

	<b>FORMATO</b>		Versión 5
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>		F01-PR-CIG-02
			FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014

20143130269302	08/08/2014	Despacho Viceministro Desarrollo Rural	Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	No se observa respuesta, ni existe un documento asociado que permita determinar si se gestionó el requerimiento. En la trazabilidad del documento aparece como comentario "Respuesta emitida en tiempo y remitida al correo certificado del solicitante"
2014226038439 2	11/11/2014			Se evidencia trámite de respuesta tanto al solicitante como al ente encargado de dar respuesta a la petición. En el Orfeo aparecen documentos en pdf con firma de fecha del 27/11/2014. Se respondió en el tiempo correspondiente.
20143130341272	03/10/2014	Despacho Viceministro Asuntos Agropecuario s	Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	Con fecha 10/10/2014, se dio respuesta al peticionario, aparece documento de respuesta firmado y en pdf. Se dio respuesta en el tiempo establecido.
20143130294232	28/08/2014	Secretaria General	Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	No se observa respuesta, ni existe un documento asociado que permita determinar si se gestionó el requerimiento. En el histórico del documento tampoco se registra trámite respectivo.
20143130313302	12/09/2014	Gestión de Bienes Públicos Rurales	Solicitud de Información	La tipificación del documento es incorrecta. El documento corresponde a una invitación del Mininterior, la comunicación requiere confirmación de asistencia la cual debe realizarse a través de correo electrónico. En el histórico del documento se comenta: "Se dio respuesta vía correo electrónico dada la prontitud del Foro en cuestión".

 <p>REPUBLICA DE COLOMBIA</p> <p>MiAgricultura</p>	FORMATO		Versión 5
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO		F01-PR-CIG-02
			FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014

20143130369692	29/10/2014	Gestión de Bienes Públicos Rurales	Queja	La tipificación del documento es incorrecta, puesto que el documento corresponde a una solicitud, la cual fue respondida a un ciudadano de acuerdo a solicitud del peticionario (Colombia Humanitaria). Respuesta tramitada mediante radicado 20144400270331 del 28/11/2014. Respuesta fuera del tiempo.
20142260230082	06/07/2014	Financiamientos y Riesgos Agropecuarios	Queja	Documento incompleto remitido por el peticionario, no es claro el tema de la queja; no obstante, en el histórico del documento se comenta: "se da respuesta por email el lunes 07/07/2014 10:57 a.m". En el correo remitido se solicita aclaración de la petición.
20142260242002	16/07/2014		Consulta o Concepto	No se observa respuesta, ni existe un documento asociado que permita determinar si se gestionó el requerimiento. En la trazabilidad del documento aparece como comentario: "Se comunicó por email jueves 17/07/2014 10:59 a. m. Señor GENTIL ROJAS TRUJILLO Hemos recibido su comunicación, solicitando le informen si tiene obligaciones registradas a su cargo, indicando el valor y fecha de pago...."
20142260384332	11/11/2014		Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	Se tramito respuesta a ciudadano conforme a solicitud del peticionario (DPS), mediante radicado 20145600268841 del 21/11/2014. Se da respuesta en tiempo establecido.
2014313032021 2	16/09/2014	Capacidades Productivas	Solicitud de Información	Con fecha 22/10/2014, se dio respuesta al peticionario, aparece documento de respuesta firmado y en pdf. Respuesta fuera del tiempo.

RF

	<b>FORMATO</b>		Versión 5
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>		F01-PR-CIG-02
			FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014

20143130303012	05/09/2014	y Generación de Ingresos	Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	Se tramita respuesta a ciudadano conforme a solicitud del peticionario (MinInterior), con radicado 20144600234811 del 14/10/2014, no obstante, no se evidencia en la trazabilidad del documento el envío de copia de respuesta a la entidad solicitante – DPS. Respuesta fuera del tiempo establecido.
20143130375392	05/11/2014	Capacidades Productivas y Generación de Ingresos	Solicitud de Información	Se dio respuesta con oficio 20144600260291 del 11/11/2014, aparece documento de respuesta firmado y en pdf. Se dio respuesta en el tiempo establecido.
20143130319222	16/09/2014	Cadenas Pecuarias, Pesqueras y Acuícolas	Solicitud de Información	No se observa respuesta al peticionario, ni existe un documento que permita determinar si se gestionó el requerimiento. En el histórico del documento se comenta: "La solicitud de Fiduprevisora fue remitida al despacho del Viceministro de Desarrollo Rural con los soportes solicitados con el fin de que estos sean enviados a Fiduprevisora"
20143130343102	06/10/2014		Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	No se observa respuesta, el documento asociado no permite ver respuesta que permita determinar si se gestionó el requerimiento. En la trazabilidad del documento se comenta: "se respondió con los documentos anexos al radicado 20143130343102"
20143130305462	08/09/2014	Ordenamiento Social y Uso Productivo del Suelo	Solicitud de Información	La tipificación del documento es incorrecta, puesto es un Documento Informativo de dos sentencias. Por lo anterior, se remite comunicación interna, con el fin de darle cumplimiento a las órdenes que estipula.

*me*

	<b>FORMATO</b>		Versión 5
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>		F01-PR-CIG-02
			FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014

20143130374032	04/11/2014	Ordenamiento Social y Uso Productivo del Suelo	Consulta o Concepto	Se dio respuesta con oficio 20144200271781 del 25/11/2014, aparece documento de respuesta firmado y en pdf. Se dio respuesta a tiempo.
20143130313502	12/09/2014	Innovación, Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria	Solicitud de Información	Se dio respuesta con oficio 20145800212191 del 17/09/2014, aparece documento de respuesta firmado y en pdf. Se dio respuesta a tiempo.
20143130368702	28/10/2014			Se dio respuesta con oficio 20145800276541 del 01/12/2014, aparece documento de respuesta firmado y en pdf. Respuesta fuera del tiempo
20143130278962	15/08/2014	Cadenas Agrícolas y Forestales	Queja	Se observa oficio de respuesta con radicado 20145600286271 del 11/12/2014. Sin embargo, no se evidencia remisión del mismo, puesto que el documento se encuentra en formato odt y sin firma.
20142260336732	01/10/2014		Consulta o Concepto	No se observa respuesta, en la trazabilidad del documento se comenta: "Tramitado"; no obstante, no se evidencia documento soporte de respuesta.
20143130278902	15/08/2014	Oficina Asesora Jurídica	Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	No se observa respuesta, ni existe un documento asociado que permita determinar si se gestionó el requerimiento. En la trazabilidad del documento no aparece ningún comentario al respecto.
20143130343102	06/10/2014			No se observa respuesta, el documento asociado no permite ver respuesta que permita determinar si se gestionó el requerimiento. En la trazabilidad del documento se comenta: "se respondió con los documentos anexos al radicado 20143130343102"

	<b>FORMATO</b>		Versión 5
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>		F01-PR-CIG-02
			FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014

20143130299732	03/09/2014	Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva	Solicitud de Información	Se dio respuesta con oficio 20141000265211 del 18/11/2014, aparece documento de respuesta firmado y en pdf. Respuesta fuera del tiempo
20143130381912	10/11/2014		Queja	Se dio respuesta con oficio 20141600276091 del 01/12/2014, aparece documento de respuesta firmado y en pdf. Respuesta fuera del tiempo.
20143130346612	09/10/2014	Subdirección Administrativa	Solicitud de Información	No se observa respuesta, que permita determinar si se gestionó el requerimiento.
20142260279402	19/08/2014	Proyecto Construyendo Capacidades	Solicitud de Información	No se evidencia respuesta, sin embargo en el histórico del radicado se comenta con fecha 25/11/2014: "se brinda la información solicitada mediante correo electrónico".
20142260374432	04/11/2014	Oportunidades Rurales	Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	Se observa oficio de respuesta con radicado 20142350267931 del 20/11/2014. Sin embargo, no se evidencia remisión del mismo, puesto que el documento se encuentra en formato odt y sin firma.
20143130375162	05/11/2014	Alianzas Productivas	Solicitud de Información	Se dio respuesta con oficio 20142360277371 del 02/12/2014, aparece documento de respuesta firmado y en pdf. Respuesta fuera del tiempo

Fuente de datos: Consolidado PQRDS jul 1 a nov 14 de 2014 Oficina ASC

*[Handwritten signature]*

	<b>FORMATO</b>	Versión 5
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014

### Requerimientos reportados “No Oportunos”

Cuadro 2. Requerimientos reportados como no oportunos

No. RADICACIÓN	FECHA RECIBIDO	AREA	TIPO REQUERIMIENTO	SEGUIMIENTO
20143130285032	22/08/2014	Despacho Ministro	Reclamo	Se dio respuesta con oficio 20141000218191 del 24/09/2014, aparece documento de respuesta firmado y en pdf. Respuesta fuera del tiempo
20143130345912	08/10/2014		Traslado a Otras Entidades	Documento trasladado por el Minhacienda. Mal tipificado por cuanto el Ministerio no traslado por competencia a otro ente sino realizó el trámite interno de respuesta. Se dio respuesta con oficio 20141000246841 del 27/10/2014, aparece documento de respuesta firmado y en pdf. Respuesta en el tiempo establecido.
20143130283182	21/08/2014	Despacho Viceministro Desarrollo Rural	Solicitud de Información	Se dio respuesta con oficio 20144000212431 del 17/09/2014, aparece documento de respuesta firmado y en pdf. Respuesta fuera del tiempo.
20143130234672	09/07/2014	Secretaria General	Solicitud de Copias o Certificaciones sobre Expedientes	Se dio respuesta con oficio 20143500149081 del 21/07/2014, aparece documento de respuesta firmado y en pdf. Respuesta fuera del tiempo.
20143130267162	06/08/2014	Financiamiento y Riesgos Agropecuarios	Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	Se dio respuesta con oficio 20145600247281 del 28/10/2014, aparece documento de respuesta firmado y en pdf. En el histórico del documento se comenta: “Respondido fuera de los tiempos. Fue asignado con más de 30 días de retraso” Respuesta fuera de tiempo.
20142260255092	25/07/2014		Queja	Se dio respuesta con oficio 20145600191471 del 26/08/2014, aparece documento de respuesta firmado y en pdf. Respuesta fuera del tiempo.

	<b>FORMATO</b>		Versión 5
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>		F01-PR-CIG-02
			FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014

20143130341812	03/10/2014	Financiamiento y Riesgos Agropecuarios	Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	Se dio respuesta con oficio 20145600262521 del 13/11/2014, aparece documento de respuesta firmado y en pdf. Respuesta fuera del tiempo.
20142260344372	07/10/2014	Gestión de Bienes Públicos Rurales	Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	Se dio respuesta con oficio 2014440254551 del 05/11/2014, aparece documento de respuesta firmado y en pdf. Respuesta fuera del tiempo
20143130234482	09/07/2014	Capacidades Productivas y Generación de Ingresos	Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	Se dio respuesta con oficio 20144800221471 del 29/09/2014, aparece documento de respuesta firmado y en pdf. Respuesta fuera del tiempo
20143130293802	28/08/2014	Cadenas Pecuarias, Pesqueras y Acuícolas	Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	Se dio respuesta con oficio 20145400221041 del 29/09/2014, aparece documento de respuesta firmado y en pdf. Respuesta fuera del tiempo
20142260282252	20/08/2014	Ordenamiento Social y Uso Productivo del Suelo	Solicitud de Información	Se dio respuesta con oficio 20144200203961 del 08/09/2014, aparece documento asociado de respuesta firmado y en pdf. Respuesta fuera del tiempo.
20143130338132	01/10/2014		Reclamo	Se dio respuesta con oficio 20144200249301 del 29/10/2014, aparece documento de respuesta firmado y en pdf. Respuesta fuera del tiempo.
20142260246692	18/07/2014	Innovación, Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria	Queja	Se dio respuesta con oficio 20145800190951 del 26/08/2014, aparece documento de respuesta firmado y en pdf. Respuesta fuera del tiempo.

	<b>FORMATO</b>		Versión 5
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>		F01-PR-CIG-02
			FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014

20142260345312	07/10/2014	Innovación, Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria	Solicitud de Información	Se dio respuesta con oficio 20145800248561 del 29/10/2014, aparece documento de respuesta firmado y en pdf. En la trazabilidad del documento se comenta con fecha 31/10/2014: se dio respuesta a solicitud de información sobre certificación en BPA. Respuesta fuera del tiempo.
20143130229782	04/07/2014	Cadenas Agrícolas y Forestales	Solicitud de Información	Se dio respuesta con oficio 20145200153841 del 24/07/2014, aparece documento de respuesta firmado y en pdf. Respuesta fuera del tiempo.
20143130262382	01/08/2014	Oficina Asesora Jurídica	Traslado a Otras Entidades	Se dio respuesta con oficio 20141100186351 del 20/08/2014, aparece documento de respuesta firmado y en pdf. No se evidencia copia de respuesta al peticionario. Traslado de comunicación fuera del tiempo.
20142260297602	01/09/2014	Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva	Solicitud de Información	Se dio respuesta con oficio 20141600217021 del 23/09/2014, aparece documento de respuesta firmado y en pdf. Respuesta fuera del tiempo.
20143130236022	10/07/2014	Subdirección Administrativa	Consulta o Concepto	Se dio respuesta con oficio 20143130195351 del 29/08/2014, aparece documento de respuesta firmado y en pdf. Respuesta fuera del tiempo.
20143130266062	06/08/2014	Programa Oportunidades Rurales	Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	Se dio respuesta con oficio 20142350196791 del 01/09/2014. Sin embargo, no se evidencia remisión del mismo, puesto que el documento se encuentra en formato odt y sin firma. En la trazabilidad del documento se comenta: "tramite terminado".

Fuente de datos: Consolidado PQRDS jul 1 a nov 14 de 2014 Oficina ASC

	<b>FORMATO</b>	Versión 5
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014

De la muestra aleatoria evaluada de los requerimientos “sin respuesta”, se validó a la fecha de la auditoría los siguientes estados y cantidades:

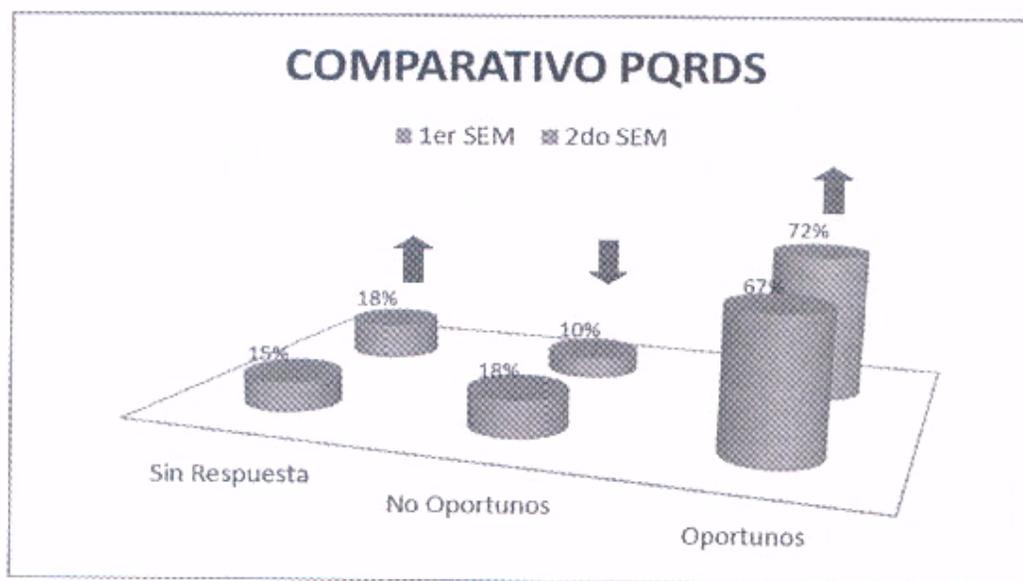
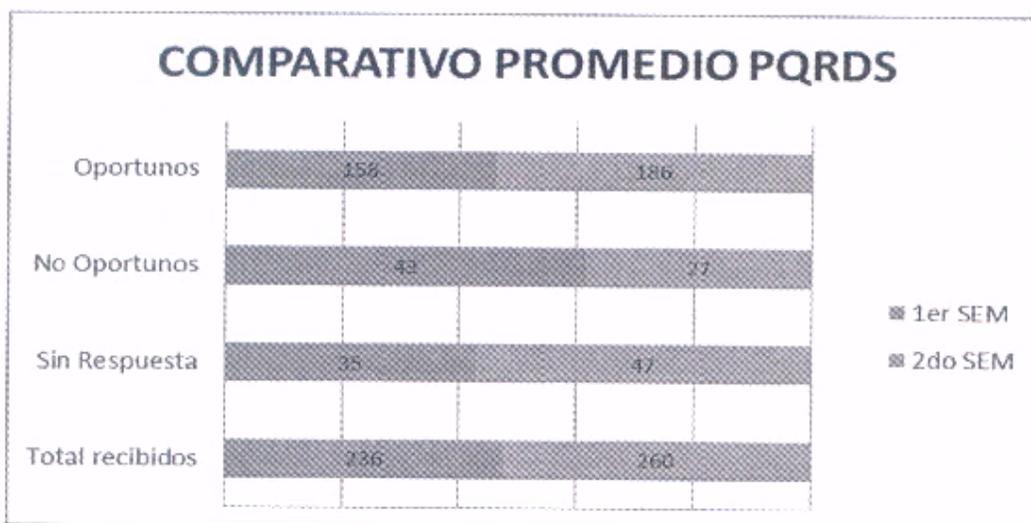
ESTADO	CANTIDAD
Tipificación incorrecta	6
Respuesta fuera del tiempo	6
Respuesta en el tiempo	6
No se observa respuesta	10
Documento odt y sin firma	2
Documento incompleto del peticionario	1
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>

Respecto a la muestra evaluada de los requerimientos respondidos “no oportunamente”, se validó que:

ESTADO	CANTIDAD
Respuesta fuera del tiempo	16
Respuesta en el tiempo	1
Documento odt y sin firma	1
Traslado comunicación	1
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

En los cuadros anteriores, se puede evidenciar que el estado real de algunos radicados no coincide con el reportado, puesto que las áreas o usuarios encargados de dar respuesta a los requerimientos; en algunos casos, no dejan trazabilidad de la gestión desde el inicio y hasta el fin del trámite; por otra parte no se tipifican correctamente los requerimientos y en algunos casos no se digitalizan con la firma. Por otra parte, hay respuestas remitidas por correo electrónico y no queda evidencia en el aplicativo Orfeo, lo cual ocasiona que al generar el reporte, la solicitud aparece sin respuesta.

A continuación se observa un comparativo del estado de las PQRDS consolidadas y presentadas por la Oficina ASC, en el primer y segundo semestre del año (1 julio a 30 septiembre vs 1 octubre a 14 noviembre):



En las gráficas anteriores se observa que los PQRDS no oportunos disminuyeron en el segundo semestre respecto a lo analizado en el semestre I-2014. Los PQRDS sin respuesta aumentaron, lo cual se debe a que los reportes del Grupo de Atención al Ciudadano incluyen los no contestados que se encuentran dentro de los términos legales por periodo reportado.

Por otra parte, se observa que hubo una mejora en el tiempo de respuesta y atención a requerimientos de los ciudadanos por cuanto la oportunidad aumento.

	<b>FORMATO</b>	Versión 5
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014

## ASPECTOS A MEJORAR

Las siguientes situaciones, muestran lo evidenciado en el seguimiento a PQRDS en el segundo semestre de 2014 (periodo comprendido entre el 1 de julio y el 14 de noviembre), por lo cual es necesario que cada una de las dependencias implemente las acciones correspondientes según las observaciones presentadas en la evaluación: Requerimientos reportados "Sin Respuesta" y "No Oportunos", cuadro 1 y 2 del presente informe.

ITEM	AM <sup>7</sup> IO <sup>8</sup>	SITUACIONES ENCONTRADAS	SUGERENCIAS <sup>9</sup>
01	AM	Se continúan presentando casos de demora en los tiempos de respuesta, lo cual ocasiona insatisfacción por parte del peticionario ya que no se están respetando los tiempos de respuesta de las PQRDS	<u>Dependencias del MADR:</u> Realizar seguimiento constante a los requerimientos que llegan a cada dependencia por medio del aplicativo Orfeo, con el propósito de responderlos oportunamente y no esperar a gestionarlos o subsanarlos con el reporte emitido por la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano.
02	O	Se observa que en algunos casos no se encuentran asociados los documentos de respuesta de PQRDS y/o se da respuesta por otros medios como es el correo electrónico, de manera que la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano al generar los reportes de ORFEO aunque se hayan respondido, aparecen reportados como "Sin Respuesta".  Se evidencian Oficios de salida en formato Odt y sin firma, percibiéndose como un trámite incompleto y/o sin finalizar.	<u>Dependencias del MADR:</u> Asociar todos los documentos de respuesta al radicado padre y cargar las imágenes o documentos tramitados por medios diferentes al Orfeo, a fin de que al momento de que la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano genere el reporte, este sea consistente y acorde con la gestión real en cada dependencia.  <u>Dependencias del MADR:</u> Digitalizar los documentos de respuesta en pdf y modificar los documentos en el aplicativo con el propósito de que se puedan validar que realmente el trámite de respuesta se completó.

<sup>7</sup> AM: Aspectos a Mejorar. Significa la ocurrencia de situaciones relevantes frente a la gestión o los controles, que podrían afectar el cumplimiento de funciones y objetivos del proceso por o que ameritan la implementación de un Plan de Acción, diligenciando el formato *Solicitud de Acciones Preventivas, Correctivas O De Mejora* - F01-PR-SIG-06.

<sup>8</sup> O: Oportunidad de mejora. Son deficiencias del proceso que aunque no sean recurrentes o relevantes, pueden convertirse en incumplimientos o en riesgos potenciales.

<sup>9</sup> Propuesta constructiva y objetiva frente a la situación identificada.

	<b>FORMATO</b>	Versión 5
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	F01-PR-CIG-02
		FECHA DE EDICIÓN 25-04-2014

	<p>En algunos requerimientos no se evidencia terminación del trámite puesto que no se observa documento de respuesta, ni comentario manifestando finalización en el trámite; así mismo, se observan comentarios que no permiten evidenciar si se gestionó o no la solicitud.</p>	<p><u>Dependencias del MADR:</u> Dejar evidencia de la gestión realizada mediante comentarios y documentos que soporten que se gestionó el requerimiento.</p>
--	--	---

## CONCLUSION

Del total de la muestra evaluada, se concluye que los procesos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural tramitan en su mayoría las PQRDS radicadas por los ciudadanos; no obstante, se requiere fortalecer los controles del seguimiento, reduciendo las debilidades presentadas e implementando nuevas estrategias por parte de las dependencias, con el propósito de promover el control de las PQRDS; garantizando la satisfacción de los peticionarios.

Con la evaluación realizada se puede concluir que aunque en el segundo semestre del año la oportunidad de respuesta de los PQRDS mejoró, aún se siguen presentando casos respondidos no oportunamente y sin respuesta; siendo necesario tomar las acciones que se consideren pertinentes al interior de las dependencias a fin de mejora el trámite y la satisfacción de los ciudadanos o entidades peticionarias.

Con el fin reducir la cantidad de PQRDS sin respuesta y/o respuesta no oportuna, se recomienda que cada dependencia implemente mecanismos de ayuda que apoyen la gestión de trámite de las PQRDS, con el objeto de mejorar la oportunidad de respuesta. También es necesario que se continúen realizando capacitaciones del aplicativo Orfeo para evitar que se continúen presentando casos reportados como sin respuesta, aun habiéndose realizado el trámite.

## FIRMAS RESPONSABLES

Proyecto: Flor Angela Ortiz   
 Revisó: Ana Marlene Huertas López 