 <b>MINAGRICULTURA</b>	<b>FORMATO</b>	Versión 6
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 09-09-2015

## INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno del Ministerio de Agricultura, en cumplimiento de su rol de asesoría y de acompañamiento a la gestión, realizó verificación de las acciones que se adelantaron durante la vigencia 2016 por parte de los procesos misionales y en general aquellos en los cuales se les da responsabilidad de accionar mecanismos, herramientas, y metodologías orientadas a promover y a fortalecer espacios ciudadanos que contribuyan a la mejora institucional.

El artículo 32 de la Ley 489 y modificado por el artículo 78 de la Ley 1474 del 2011, establece que “todas las entidades y organismos de la administración pública, la obligación de desarrollar su gestión acorde a los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública”.


De otra parte, con base en el artículo 76 del Estatuto Anticorrupción (ley 1474 del 2011) el presente informe da alcance a las disposiciones que sobre la materia desarrolla el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para atender las quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos formulen y que en su análisis permita la mejora de la gestión de la entidad y que contribuyan al logro de la misión de la entidad.

De acuerdo a lo anterior en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural se ha implementado el procedimiento “control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información (PR-ASC-01)” y el documento estratégico “Estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas del ministerio de agricultura y desarrollo rural (DE-ASC-01)”; a través de los cuales se han estructurado los mecanismos para brindar la información sobre la gestión de la entidad e incluirlos en la formulación, ejecución, control y evaluación de su gestión institucional como lo requiere la normatividad. La Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano, ejerce la coordinación con los actores responsables y lidera la actualización y estructuración de los mecanismos de participación, de acuerdo a las orientaciones de la alta dirección y armonizándolas con los requerimientos normativos.

## OBJETIVOS

### 1 OBJETIVO GENERAL

Verificar el desarrollo de las acciones de coordinación, diseño, promoción y fortalecimiento de la participación ciudadana y de los mecanismos de la Constitución y la ley señalan con el fin de contribuir a la construcción de la gestión pública, eficiente, eficaz, austera y transparente.

 <b>MINAGRICULTURA</b>	<b>FORMATO</b>	Versión 6
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 09-09-2015

## 1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Solicitar información a los procesos seleccionados sobre el resultado de los proyectos encaminadas a promover y fortalecer el ejercicio de la participación ciudadana.
2. Verificar a través de la información remitida que efectivamente se da cumplimiento al postulado de coadyuvar con la ciudadanía a fortalecer espacios de interlocución que culminen en acuerdos para la mejora de la gestión y de la defensa de lo público.

## MARCO LEGAL

- ✓ Constitución Política de Colombia de 1991.
- ✓ Ley 87 de 1993.
- ✓ Ley 1474 del 2011 artículo 78

## MUESTRA Y ALCANCE

El Ministerio ha establecido y mantenido los mecanismos de participación ciudadana, así como los canales de comunicación a través de los cuales mantiene una comunicación permanente con la Ciudadanía, en temas relacionadas con la gestión institucional en general; involucrando así a todas las dependencias de la entidad en este propósito de tener de cara al ciudadano la información sobre la gestión realizada.


Para el informe se verificó en forma selectiva el desarrollo de las actividades de las siguientes Dependencias y Despachos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

- Despacho de Viceministerio de Desarrollo Rural
- Oficina Jurídica
- Oficina de Planeación y Prospectiva
- Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales
- Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural y Uso Productivo del Suelo
- Dirección de Bienes Públicos Rurales
- Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos
- Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios

## METODOLOGIA EMPLEADA

- Solicitud de Información, revisión y verificación física de los documentos.
- Revisión y verificación de los soportes.

*Handwritten initials/signature*

	<b>FORMATO</b>	Versión 6
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b> FECHA DE EDICIÓN 09-09-2015

- o Finalmente, elaboración de informe final con la respectiva metodología de auditoría.

## DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN


### 1. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA ESTABLECIDOS EN EL MINISTERIO.

El Ministerio tiene establecido los siguientes mecanismos de participación ciudadana:

- Página WEB:** a través de este mecanismos se puede obtener información y realizar atención al ciudadano en: Trámites y Servicios, PQRDS, Consulta de su solicitud realizada, preguntas frecuentes, Glosario, Ofertas de empleo, Notificaciones judiciales, Edictos y notificaciones; así mismo información sobre la gestión institucional y sectorial, portafolio de servicios.



- Mecanismos legales de participación:** El Ministerio como entidad pública adopta los mecanismos legales que establece la normatividad como los son: PQRDS, Acción de Tutela, Acción de Cumplimiento, Acciones Populares y de Grupo, Habeas Data; para ello adelanta las acciones administrativas que correspondan con el fin de cumplirlas. En lo referente a las PQRDS a través del página WEB de la entidad, se ha habilitado el link <https://www.minagricultura.gov.co/Paginas/PQRDS.aspx> , a través del cual se puede registrar de forma virtual por parte del ciudadano las respectivas PQRDS sobre los temas relacionados con la gestión. A continuación se muestra el formulario de acceso: Véase

	<b>FORMATO</b>	Versión 6
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 09-09-2015




Una vez se registra la PQRDS, el sistema emite un número de radicado, con el cual se le hace el rastreo de las respuestas y esta puede ser consultada en cualquier momento a través de ese mismo link. Para efectos de control institucional esa PQRDS radicada ingresa directamente al aplicativo ORFEO, el cual permite realizar internamente el control de los tiempos de respuesta, de acuerdo a lo establecido normativamente. Se complementó este control, definiendo el procedimiento “control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información (PR-ASC-01)”, que especifica la forma como se debe dar respuesta a las PQRDS recibidas por la entidad, donde incluye las recepcionadas a través de la página WEB.

**c. Mecanismos de vigilancia y control a la gestión pública:** El Ministerio acata y participa activamente en aquellos actos en los cuales la ciudadanía de manera grupal o individual promueven acciones orientadas a vigilar y controlar la gestión pública desde la toma de decisiones en el proceso de planeación, hasta el control en la prestación de los servicios y ejecución de los recursos de inversión del Estado. Estos mecanismos a los que se hace referencia son: Audiencias Públicas, Veeduría Ciudadana, Cabildo Abierto, Iniciativa Popular, Referendo, El voto, Plebiscito, La Consulta Popular, La Revocatoria del Mandato, la Iniciativa Legislativa.

**d. Rendición de cuentas:** Este mecanismos incluye varias acciones a saber: en primera instancia se debe realizar varias acciones de encuentro y comunicación presenciales y no presenciales que garanticen la información, la interlocución y la deliberación con los ciudadanos, recurriendo a reuniones zonales; foros de discusión por proyectos, temas o servicios; mesas de trabajo temáticas; boletines virtuales o


V6A


 <b>MINAGRICULTURA</b>	<b>FORMATO</b>	Versión 6
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 09-09-2015

publicados; programas radiales o de televisión comunitarios o nacionales; ferias de la gestión, en las cuales se expongan resultados de los planes y servicios; periódicos murales o carteleras didácticas. Se continúa con la realización de la audiencia pública, el cual incluye: una fase de planeación del proceso que involucra el alistamiento institucional, Sensibilizar a los servidores de la Entidad y la promoción la participación de organizaciones; luego se realiza la preparación del informe para la audiencia final y finaliza con la realización de la audiencia. Después de realizada la audiencia de rendición de cuentas, se debe publicar el acta final donde se registra el resumen de lo expuesto y las respectivas conclusiones, y realizar una evaluación por parte de la Oficina de Control Interno, verificando los objetivos del proceso de rendición de cuentas.

A través de la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano, el Ministerio ha establecido y mantenido los siguientes canales para la comunicación y atención permanente de los ciudadanos:

<b>CANAL DE ATENCIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Atención Presencial</b>	<p>La Oficina de Atención al ciudadano, ofrece orientación general de los diferentes servicios que ofrece el Ministerio. La oficina se encuentra ubicada en la carrera 8 No.12b-31 piso 5 en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.</p> <p>Para la recepción de correspondencia, los ciudadanos pueden radicar sus trámites, en forma física en la carrera 8 No 12B-31 piso 5 en el horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.</p>
<b>Atención Telefónica</b>	Línea gratuita nacional 018000 - 510050 horario de atención lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
<b>Página web</b> <a href="http://www.minagricultura.gov.co">www.minagricultura.gov.co</a>	A través del link servicios de información al ciudadano, se pueden formular sus peticiones, quejas y reclamos y consultar el estado de su requerimiento las 24 horas del día.
<b>Redes sociales</b>	<p>Twitter: @MinAgricultura</p> <p>Facebook: Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural</p>
<b>Chat Interactivo</b>	A través de la página web. Horario de atención lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

Lo anterior es mencionado en el documento estratégico "estrategia de participación" 

 <b>MINAGRICULTURA</b>	<b>FORMATO</b>	Versión 6
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 09-09-2015

ciudadana y rendición de cuentas del ministerio de agricultura y desarrollo rural (DE-ASC-01)".

## Conclusión

El Ministerio tiene establecidos los mecanismos y canales de comunicación a través de los cuales los funcionarios y contratistas pueden tener comunicación directa con la Ciudadanía y personas interesadas, para atender temas relacionados con la gestión institucional que le corresponde. Se verificó en el proceso de auditoría la disponibilidad del acceso al link de PQRDS y la atención del servicio en la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano, ubicado en la carrera 8 No.12b-31 piso 5 en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m; los cuales cumplen con las disposiciones establecidas.

## 2. VERIFICACION DE LOS MECANISMOS USADOS POR LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS.

Con el fin de verificar el uso y el cumplimiento de las disposiciones establecidas por el Ministerio en relación a los mecanismos de participación ciudadana y el uso de los canales de comunicación establecidos, a continuación se relaciona las principales acciones que cada una de las dependencias realizan, para tal fin:

### o **Despacho de Viceministerio de Desarrollo Rural**


De acuerdo a lo manifestado en el memorando con radicado 20164010127923, de fecha 12 de diciembre de 2016, esta dependencia tiene los siguientes espacios de participación, con los cuales le da cumplimiento a lo establecido en La Ley 1448 de 2011, Ley de Víctimas y Restitución de Tierras:

- a. **Mesas de Participación Efectiva de las Víctimas:** son un mecanismo diseñado con el propósito de tener incidencia por parte de las víctimas en los procesos de planeación, gestión y control de las políticas públicas, planes, programas y proyectos que estén relacionados con sus derechos, así como en la atención, asistencia, verdad, justicia y reparación integral y a sus derechos como ciudadanos, en igualdad de oportunidades y condiciones y goce pleno de los mismos.

Las Mesas de Participación Efectiva de las Víctimas, del nivel Municipal, Distrital, Departamental y Nacional fueron creadas, elegidas y puestas en funcionamiento para un periodo de dos (2) años a saber: las de nivel Municipal terminan el primer periodo el 19 de abril; las de nivel Departamental y Distrital el 19 de mayo; y el nivel Nacional el 19 de junio del año 2015 respectivamente.

- b. **Comités Técnicos Nacionales:** Son espacios institucionales o mixtos (con participación de representantes de la Mesa Nacional de Participación Efectiva de

*re  
Vob*

 <b>MINAGRICULTURA</b>	<b>FORMATO</b>	Versión 6
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 09-09-2015

Víctimas) de socialización y retroalimentación de los diferentes tópicos y gestiones recomendadas en los cuales participa el MADR a través de su Grupo Interno de Trabajo de Atención a Víctimas. Se conforma por distintos subcomités, en los cuales se genera los espacios para la discusión y seguimiento de los diferentes temas que conforman las políticas sobre Ley de Víctimas y Restitución de Tierras (Ley 1448 de 2011), estos son: Subcomité Técnico Nacional de Prevención, Protección y Garantías de no Repetición, Subcomité Técnico Nacional de Restitución, Subcomité Técnico Nacional de Reparación Colectiva, Subcomité Técnico Nacional de Sistemas de Información, Subcomité Técnico de Indemnización Administrativa.

- c. **Comité Ejecutivo del Sistema Nacional de Atención y Reparación integral a las Víctimas:** Es el espacio donde el grupo de victimas participa permanentemente para armonizar los procesos de promoción y fortalecimiento de la participación efectiva de las víctimas, en el marco de los espacios abiertos por la Ley 1448 de 2011, y así evitar la dispersión sectorial y temática en la planeación y elaboración de las políticas públicas, tanto a nivel territorial como nacional.


Nota: En las sesiones de los subcomités y en las sesiones del Comité Ejecutivo hay acompañamiento y participación de los representantes de las Mesas de Participación Efectiva de víctimas.

La dependencia mantiene como canales de comunicación, los siguientes:

- a. **Orfeo (canal escrito):** Las solicitudes de los ciudadanos víctimas del conflicto armado a través del Sistema de Gestión Documental – ORFEO, las cuales se ajustan a lo contemplado en la Constitución Política, el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), la Ley 1755 de 2015, la Resolución N° 383 del MADR, la Ley 1448 de 2011, Ley 387 de 1997, Ley 418 de 1997, los Decretos 2569 de 2000, 1290 de 2008, 4800, y demás normas aplicables.

El Grupo Interno de Trabajo de Atención a Víctimas del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural –MADR, brinda una atención Integral con calidad, calidez y oportunidad a las solicitudes de nuestros ciudadanos víctimas, sirviendo como línea de intervención, constituyéndose en proceso transversal a toda el MADR, con el propósito de apoyar en la solución del estado de cosas inconstitucionales declarado en la Sentencia T- 025 de 2004, que reconoció la obligatoriedad de un tratamiento preferencial a la Población Víctima del conflicto armado para lograr subsanar las dificultades que se llegaren a presentar protegiendo el derecho a la intimidad de las víctimas y su seguridad, garantizando la confidencialidad, reserva y seguridad de la información blindando a la entidad de posibles acciones judiciales y constitucionales.

- b. **Atención presencial:** A través de este canal se atiende los casos especiales de <sup>RR</sup> <sub>Vé</sub>

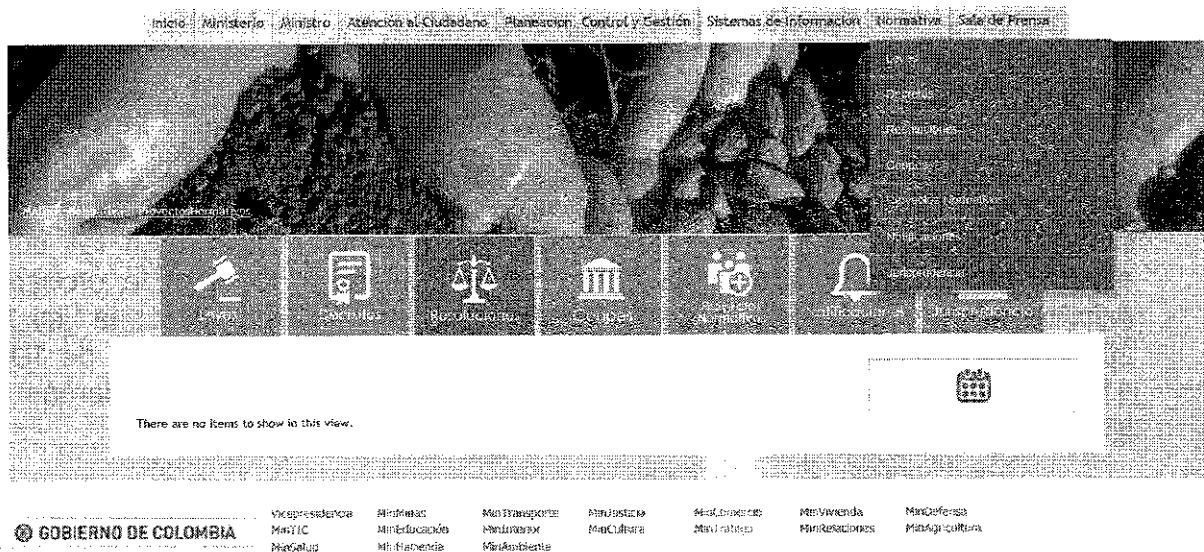
	<b>FORMATO</b>	Versión 6
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 09-09-2015

atención relacionadas con procesos de articulación en atención a víctimas con la UARIV o de acceso a la oferta del Sector en materia de vivienda o acceso a tierras; esta atención se hace en las instalaciones del Ministerio o en reuniones adelantadas por las diferentes reuniones adelantadas con las organizaciones de víctimas.

o **Oficina Jurídica**

De acuerdo a la información allegada, la actividad donde esta dependencia mantiene contacto con la ciudadanía es en lo referente a las PQRDS recibidas y a los proyectos de Decretos y de Ley, que se adelanta como parte integral del cumplimiento de la misión del Ministerio, de acuerdo con las directrices de la Ley 1437 de 2011, y para ello tienen implementados los siguientes canales de comunicación:


- a) **Página WEB:** A través de este canal se hace la publicación de los proyectos de ley para que se pronuncien frente a los mismos. El acceso es a través del link: [minagricultura.gov.co/normativa/proyectos\\_normativos](http://minagricultura.gov.co/normativa/proyectos_normativos).



- b) **Atención presencial:** Se atiende a las personas directamente en la dependencia sobre aquellos asuntos que estén relacionados con los diferentes temas jurídicos.
- c) **Correos electrónicos:** Los funcionarios y contratistas tienen una cuenta de correo institucional a través del cual emiten comunicaciones asociadas a los temas de gestión.
- d) **Orfeo:** Este sistema de información se efectúa la recepción y respuesta de todos las PQRDS que se presentan a la entidad y que están relacionadas con temas jurídicos.

*Ver*



	<b>FORMATO</b>	Versión 6
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 09-09-2015

o **Oficina de Planeación y Prospectiva**

La Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva tiene los mecanismos de participación ciudadana:

- a. **Mesa Técnicas:** se realizan en el marco de la Cumbre Agraria Campesina Étnica y Popular a través de las mesas técnicas y la Mesa Única Nacional (MUN) con las siguientes Organizaciones:
- ORGANIZACIÓN NACIONAL INDIGENA DE COLOMBIA - ONIC
  - PCN ANAFRO - HILEROS
  - ORGANIZACIÓN FENSUAGRO
  - CONGRESO DE LOS PUEBLOS - FUNDESUMA
  - ORGANIZACIÓN MARCHA PATRIOTICA - ALTERPAZ
  - ORGANIZACIÓN MUA
  - CORAMBIENTE
  - APRASEF
  - ASOPORVENIR

Mensualmente se programa una reunión de mesa técnica con el propósito de trabajar de manera conjunta en los avances de los proyectos para la Cumbre Agraria durante las vigencias 2015 y 2016, seguida de la Mesa Única Nacional, donde se presentan temas de índole político y se llegan a acuerdos entre los representantes de La CACEP y el Gobierno Nacional.


Cabe aclarar que hay un canal de comunicación constante con las Organizaciones a través de los supervisores y si las organizaciones lo requieren se realizan comités de Supervisión y los Comités Administrativos.

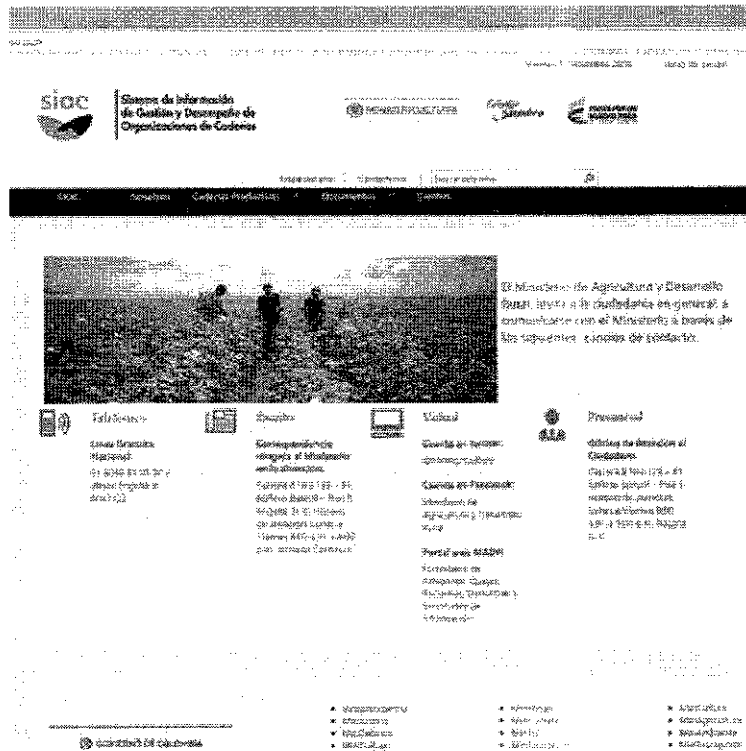
o **Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales**

De acuerdo a lo registrado en el email de fecha 9 de diciembre de 2016, la Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales, cuenta con los siguientes mecanismos de participación ciudadana:

- a. **SIOC (Sistema de Información de Gestión y Desempeño de las Organizaciones de Cadenas):** es un instrumento que la Dirección de Cadenas Productivas del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural ha puesto a disposición de los actores públicos y privados, para facilitar la toma de decisiones, el seguimiento y evaluación de las estrategias, acciones y metas establecidas por las Organizaciones de Cadenas para el mejoramiento continuo de su competitividad. Se tiene disponible en la página web <https://sioc.minagricultura.gov.co/Pages/SIOC.aspx>


V6/1

	<b>FORMATO</b>	Versión 6
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 09-09-2015



b. **Ventanilla Única Forestal (VUF):** Es el servicio que ha dispuesto el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural de la República de Colombia para la centralización y automatización de trámites relacionados con la cadena productiva forestal, especialmente las plantaciones y sistemas agroforestales con fines industriales o comerciales. La VUF nace dentro de la iniciativa estatal de impulsar el sector forestal como una de las locomotoras de crecimiento económico y generación de empleo. Los tramites y los requerimientos de información se efectúa a través de la página web: <https://vuf.minagricultura.gov.co/Style%20Library/StylesVUF/Index.aspx> ), la cual es atendida por funcionarios y contratistas de la Dirección.

*Vera*

	<b>FORMATO</b>	Versión 6
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 09-09-2015




Los canales a través de los cuales se efectúa la atención a la ciudadanía por parte de la Dirección son:

- a. **Página WEB:** Para lo cual se han habilitado link para que la ciudadanía efectúe los tramites como es el caso del VUF y el SIOC, así mismo publicando información referente a la oferta institucional referente a las cadenas.
  - b. **Presencial:** De acuerdo a los requerimientos de la ciudadanía se presta atención en las oficinas de la Dirección de Cadenas en donde se orienta de acuerdo a los diferentes tipos de situaciones o asesorías requeridas.
  - c. **Orfeo:** PQR Peticiones, quejas y reclamos: ORFEO que se resuelven y se dan respuesta en la Dirección de Cadenas Agrícolas,
  - d. **Telefónica:** De acuerdo a los requerimientos de la ciudadanía se presta atención de manera telefónica de la Dirección de Cadenas en donde se orienta de acuerdo a los diferentes tipos de situaciones o asesorías requeridas.
- o **Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural y Uso Productivo del Suelo**

De acuerdo a lo reportado y evidenciado en el correo enviado con fecha 7 de diciembre de 2016, en el marco de este proceso se auditoria, la dependencia dispone de los siguientes mecanismos a través de los cuales se da la participación ciudadana:

*Handwritten initials/signature*

 MINAGRICULTURA	<b>FORMATO</b>	Versión 6
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 09-09-2015

- a. **Redes sociales:** este mecanismo le permite a la dependencia brindar la información necesaria cada vez que se requiera sobre la gestión adelantada en los temas de su competencia.
- b. **Página WEB:** con la publicación de la información sobre la oferta institucional.
- c. **Rendición de cuentas:** en el proceso que adelantado por la alta dirección, la dependencia brinda información sobre la gestión adelantada y que hace parte integral de la rendición dada por el Ministro a la ciudadanía.


Los canales a través de los cuales mantiene dispone información para ser consultada por las dependencias son:

- a. **Atención telefónica:** Es el canal previsto para todos los funcionarios y contratistas de la dependencia, a través de la cual tiene
- b. **Orfeo:** A través de este canal se da respuesta a las diferentes PQRDS presentadas por los usuarios y ciudadanía en general, en relación con los temas que gestiona la Dirección.
- o **Dirección de Bienes Públicos Rurales**

La Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales, en el proceso de ejecución de la política pública de vivienda de interés social rural tiene los siguientes mecanismos de participación ciudadana:

- a. **Comités de vigilancia (en el marco del programa de vivienda de interés social rural):** son la Instancia veedora de la ejecución del proyecto de VIS Rural, conformado por dos representantes de los beneficiarios y el interventor de obra del proyecto. El referido comité tiene las siguientes funciones: a) Presentar oportuna y justificadamente al Comité de Validación solicitudes de modificación de las obras, utilizando el formato "SV-FT-165 Acta Comité de Vigilancia". b) Dar a conocer al Comité de Validación, de manera oportuna, cualquier anomalía o reclamo en la ejecución del proyecto o cualquier otra situación que ponga en riesgo los recursos o el cumplimiento de la finalidad del subsidio haciendo uso del formato en el punto anterior.
- b. **Entrevistas y visitas a la comunidad beneficiaria de Subsidio de Vivienda de Interés Social Rural:** Mecanismo a través del cual se verifica y se recoge directamente de la comunidad beneficiada las inquietudes e inconformidades con los avances de los proyectos a cargo de las diferentes entidades operadoras (gerencias integrales).
- c. **Audiencias públicas:** Es preciso mencionar que la Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales ha participado de audiencias públicas de seguimiento al programa

*Ver*

 <b>MINAGRICULTURA</b>	<b>FORMATO</b>	Versión 6
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 09-09-2015

convocadas por los Magistrados y Jueces de Restitución de Tierras. En dichos espacios han participado representantes de la ciudadanía, en especial aquellos inmersos en dichos procesos.

Se resalta como canal de comunicación establecido el siguiente:

- a. **Orfeo:** El trámite de las respuestas de las numerosas PQRDS allegadas a la Dirección, en mayor volumen relacionados con el subsidio familiar de vivienda de interés social rural.

- o **Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos**

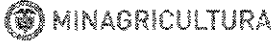
La Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos, tiene establecidos los siguientes mecanismos a través de los cuales interactúa con la ciudadanía, en lo relacionado con temas de su competencia:

- a. **Redes Sociales.** Desde la Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos, teniendo en cuenta las nuevas tendencias de la información, se crea con el nombre del Director, las cuentas de twitter y Facebook, para de esta manera tener cercanía con la ciudadanía y así el MADR tiene un contacto directo y visible de sus actuaciones a los seguidores de las mismas.

**TWITTER.**

Se creó la cuenta de Twitter @Juanpaotoya la cual a la fecha cuenta con 617 seguidores. Desde esta cuenta se presenta información del Ministerio y de la Dirección la cual evidencia el trabajo enfocado a las comunidades rurales, sobre nuestros proyectos productivos.

*VENTURA*

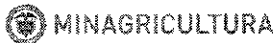
	<b>FORMATO</b>	Versión 6
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 09-09-2015



## FACEBOOK

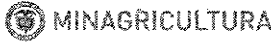
La página de Facebook, **JUAN PABLO OTOYA ALBINO**, cuenta con 800 seguidores. Dentro de esta cuenta se publican y manejan temas tanto de la Dirección como del Ministerio, todo enfocado a mostrar los resultados de gestión de proyectos. Aquí la participación ciudadana se realiza respondiendo mensajes y emitiendo publicaciones de gestión.

*Handwritten signature*

	<b>FORMATO</b>	Versión 6
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 09-09-2015



- b. **Página WEB.** A través de la página web los usuarios pueden conocer los diferentes programas donde puede participar la comunidad actualmente en cabeza de la Dirección De Capacidades Productivas Y Generación De Ingresos, se encuentran; *Proyecto Alianzas Productivas* y *Proyecto de Capacidades Empresariales*, los cuales abren convocatorias para los diferentes municipios y departamentos del país con el fin de dar un apoyo a las personas que se encuentran más vulnerables o que necesitan de un beneficio. Impulsan proyectos, los supervisan, hacen un seguimiento lo que logra una interacción más activa con los ciudadanos
- MAG  
VGB

	<b>FORMATO</b>	Versión 6
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 09-09-2015



- c. **Enlace WEB para el Proyecto de capacidades empresariales:** El proyecto capacidades empresariales rurales, cuenta con un mecanismo denominado *contraloría social* en el cual los grupos beneficiarios del proyecto rinden cuenta de la ejecución de sus proyectos a toda la comunidad en general, siendo un instrumento de participación libre y abierto.

El proyecto tiene un enlace en la página web del Ministerio, destinado para resolver solicitudes y requerimientos de la ciudadanía, organizaciones, el cual es el siguiente:

<https://www.minagricultura.gov.co/tramites-servicios/desarrollo-rural/Paginas/Proyecto-Contruyendo-Capacidades-Empresariales-Rurales-Confianza-y-Oportunidad.aspx>


Así mismo en los territorios donde hay intervención, se encuentran los coordinadores y promotores quienes son el enlace del proyecto con la ciudadanía.

- d. **Reuniones del “proyecto alianzas productivas (PAAP)”:** En el caso del PAAP, se da participación a los ciudadanos durante las faenas de difusión con que inicia el proceso de convocatoria, la participación en el Comité Directivo de las alianzas como instancia consultiva durante la preinversión y como instancia resolutoria en la ejecución. También las reuniones periódicas de monitoreo y seguimiento a la implementación realizada con las bases de beneficiarios de las alianzas en ejecución.

Las jornadas de difusión del proyecto en el proceso de apertura de la convocatoria pública en cada una de las regiones que integra el proyecto.

*Ver*




	<b>FORMATO</b>	Versión 6
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b> FECHA DE EDICIÓN 09-09-2015

- e. **Rendición De Cuentas:** Es un espacio, con el propósito de divulgar la gestión de la administración pública adoptando los principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia. La última rendición de cuentas, realizada en el mes de Octubre de 2016, la *Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos* participó activamente aportando la información necesaria y asistiendo a la misma, para presentar los programas que ha venido desarrollando, igualmente esta Dirección a brindado la información al ciudadano, de manera oportuna sobre cualquier tipo de PQRS relacionada con la gestión.
- f. **Convenios Interadministrativos:** En el marco de los convenios la figura de la supervisión durante la ejecución de los convenios la Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos, interactúa constantemente con los ciudadanos, la cual se da cuando se realizan visitas de seguimiento, respuesta a solicitudes a información a través de oficios, correos electrónicos y atención personalizada.
- g. **Mesa técnica de la comisión intersectorial de seguridad alimentaria y nutricional – CISAN:** Es la máxima instancia estatal de coordinación, articulación y seguimiento a la implementación de la mencionada Política, donde se revisa y coordina lo referente con el tema que está contemplado tanto en el Plan Nacional de Desarrollo (PND), como en los Acuerdos de la Habana. Es así, como el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, como integrante activo de la CISAN, a través de la Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos, participa en el Rediseño de la Política y en el documento de marco para la construcción del Sistema nombrados anteriormente.

Los Canales a través de los cuales se hace la difusión son:

- a. **Página WEB:** a través de este canal se muestra la información sobre la oferta institucional para ser consultada por la ciudadanía y se hace los enlaces de información sobre proyectos especiales.
- b. **Redes sociales:** se muestra a la ciudadanía información sobre la gestión realizadas.
- c. **Atención Presencial.** La atención personalizada de los ciudadanos que ingresan constantemente a esta dirección se hace teniendo en cuenta el documento protocolo establecido por el MADR del Canal presencial.
- d. **Atención Telefónica.** Se dispone de una secretaria que está disponible para recibir las llamadas y re direccionarlas al profesional que se requiera. El horario de atención es el mismo establecido por el MADR (lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.).
- e. **Orfeo.** Se hace el control y registro de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, que son presentadas por la ciudadanía con relación a la oferta instituciones, los planes y programas adelantados por la dependencia. Dentro de la dependencia tiene conformado un grupo para el seguimiento de PQRS

REC  
V&D

 MINAGRICULTURA	<b>FORMATO</b>	Versión 6
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 09-09-2015

o **Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios**

La Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios ha establecido los siguientes mecanismos para la participación ciudadana:

- a. **Página web [www.minagricultura.gov.co](http://www.minagricultura.gov.co):** A través link Instrumentos Financieros contenido en la página principal del Ministerio, se brinda información al ciudadano, sobre instrumentos y programas de crédito, normalización de la cartera y gestión del Riesgo; así mismo en el link de Atención al Ciudadano, se brinda información al ciudadano sobre el portafolio de servicios apoyos e incentivos.
- b. **Rendición de cuentas:** donde se presenta a la ciudadanía los resultados de la gestión de los diferentes proyectos y programas definidos para el sector.


La ciudadanía e interesados en los programas, proyectos e instrumentos que gestiona la dependencia, son atendidos a través de los siguientes canales:

- a. **Atención Presencial:** La Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios - DFRA, ofrece orientación al ciudadano, sobre la oferta institucional del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural – MADR, en materia de Financiamiento y riesgos agropecuarios, en los diferentes eventos y reuniones en los cuales participa, que pueden ser ferias, foros, reuniones con gremios o asociaciones, entre otras.
- b. **Orfeo:** Se efectúa el trámite de las respuestas a las diferentes PQRDS que son allegadas a la dependencia a través de correspondencia radicada, correo electrónico, y registrado en la página WEB; los cuales son remitidos por la Oficina de Atención al Ciudadano y el Grupo de Correspondencia respectivamente.
- c. **Página WEB:** se realiza la recepción virtual de PQRDS allegadas a través del link servicios de información al ciudadano que se encuentra habilitado en la página del MINAGRICULTURA las 24 horas del día, a los cuales se le realiza el trámite de la respuesta de acuerdo al procedimiento establecido para tal fin.
- d. **Atención telefónica:** Los funcionarios y contratistas, por medio telefónico, atienden los requerimientos de los ciudadanos que se comunican en el PBX: 2543300.

### Conclusión

De acuerdo a lo anterior se concluye que se utiliza los mecanismos de participación ciudadana mencionados en el documento estratégico “estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas del ministerio de agricultura y desarrollo rural (DE-ASC-01)”; siendo las PQRDS y la página WEB, los de mayor uso y el más conocido en las dependencias. Sin embargo se mencionan otros mecanismos como son el caso de las mesas técnicas, comités de vigilancias y los enlaces electrónicos diseñados específicamente para algunos proyectos, que no son mencionados en el documento en mención.

*[Handwritten signature]*

	<b>FORMATO</b>	Versión 6
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 09-09-2015

Referente a los canales de atención los más utilizados es el presencial, atención telefónica y la página WEB (radicación de PQRDS), cumpliendo con las disposiciones dadas en el documento “estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas del ministerio de agricultura y desarrollo rural (DE-ASC-01)”. También en la revisión efectuada en este proceso de auditoria se pudo establecer que algunos proyectos establecen reuniones periódicas donde los interesados reciben información en el sitio de ejecución sobre la gestión de los mismos por parte del Ministerio.

Así mismo por la respuesta dada en las comunicaciones allegadas a este proceso de auditoria se puede inferir que en referencia a los mecanismos de participación ciudadana que tiene establecidos e implementados la entidad, no son plenamente identificables por parte de las dependencias, lo que permite concluir que falta difusión y un trabajo conjunto con las dependencias para incentivar el uso del total de los mecanismos establecidos por la alta dirección, evitando que no usen por no estar seguros de su finalidad y de su impacto para el tema de la Participación Ciudadana, como es el caso del chat interactivo y las redes sociales.

### OPORTUNIDAD DE MEJORAR


ITEM	AM <sup>1</sup> /OM <sup>2</sup>	SITUACIONES ENCONTRADAS	SUGERENCIAS <sup>3</sup>
1	OM	Para la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano y los procesos misionales: De acuerdo a la información allegada, se mencionan otros mecanismos de participación ciudadana como son el caso de las mesas técnicas, comités de vigilancias y los enlaces electrónicos diseñados específicamente para algunos proyectos, que no son mencionados en el documento “estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas del ministerio de agricultura y desarrollo rural (DE-ASC-01)”; al igual algunos proyectos establecen reuniones periódicas donde los interesados reciben información en el sitio de ejecución sobre la gestión de los mismos por parte del Ministerio, transformándose este último en un canal de comunicación.	<p>Actualizar el documento “estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas del ministerio de agricultura y desarrollo rural (DE-ASC-01)” incluyendo los mecanismos y canales de comunicación que no están contemplados.</p> <p>Actualizar los Manuales de Formulación de Política, incluyendo en los procesos de formulación de la política, las actividades de participación ciudadana, para que evidencien dichos espacios como lo han mencionado y evidenciado en este proceso de auditoría.</p>

<sup>1</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>2</sup> OM: Oportunidad de mejora. Son deficiencias del proceso que aunque no sean recurrentes o relevantes, pueden convertirse en incumplimientos o en riesgos potenciales.

<sup>3</sup> Propuesta constructiva y objetiva frente a la situación identificada.

JGA

 <b>MINAGRICULTURA</b>	<b>FORMATO</b>	Versión 6
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>F01-PR-CIG-02</b>
		FECHA DE EDICIÓN 09-09-2015

2	OM	<p>Para la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano y Procesos Misionales: De acuerdo a la información allegada al proceso de auditoría, se tienen establecidos y definidos por parte de la alta dirección los mecanismos de participación ciudadana, pero aun el tema de participación ciudadana carece de procesos de difusión, que ayuden a fomentar su posicionamiento dentro de la entidad y no se recurre al total de los mecanismos establecidos por la alta dirección debido a que no están seguros de su finalidad, como es el caso del chat interactivo y las redes sociales</p>	<p>Realizar por parte de la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano, las difusiones y capacitaciones relacionadas con el tema de Participación Ciudadana.</p> <p>Para cada uno de los procesos misionales coordinar con la Oficina de Comunicaciones y Prensa, una estrategia que garantice la divulgación permanente de su gestión y de los procesos en los que involucre la participación de la Ciudadanía, de manera que el respectivo proceso pueda tener las evidencias que soporte que los espacios de participación se han dado conforme lo establece la normatividad.</p>
---	----	---	---

## CONCLUSIONES

Verificados los diferentes informes de las dependencias seleccionadas, se pudo establecer que la Entidad viene desarrollando efectivamente acciones tendientes a garantizar el cumplimiento de los postulados del gobierno nacional en pro de consolidar una ciudadanía dispuesta a realizar un control social efectivo a la gestión en diferentes ámbitos del nivel nacional. De otra parte, el Ministerio de Agricultura viene realizando mejoras en el acceso, calidad y oportunidad de la información a través del desarrollo y uso de tecnologías informáticas.

No obstante lo anterior se sugiere actualizar el documento "estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural (DE-ASC-01)", contemplando el dejar la trazabilidad del cumplimiento de la normatividad respecto de la participación ciudadana, así como fortalecer el conocimiento entre contratistas y funcionarios con relación al tema.